

2020 ASSB Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage
Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2019-31.12.2019)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	195
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	227
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	Vedasi file allegato nella sezione Relazione indagine di soddisfazione del Gestore/Siehe Anhang zum Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	16
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	16
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	16
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Erreichbarkeit mittels grüner Nummer	
Verfügbarkeit grüne Nummern	Nein
Aktive Uhrzeiten	
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Rampen Aufzüge Anderes
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
Erreichbarkeit mit Fahrrädern	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	Nein
Digitale Erreichbarkeit	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Ja
Anzahl der Anwendungen	1
Beschreibung der Anwendungen	L'applicazione permette la visualizzazione del

sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB

Kommunikationskanäle
Art der genutzten Kommunikationskanäle
(anderes angeben)

**Post, Anderes, Internetseite, Email, PEC, Telefon
Fax**

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage

Ja

Anzahl der Online-Dienstleistungen

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

Formulare zum Herunterladen

Ja

Faq

Nein

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)

75152

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)

300141

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

Ja

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Ja

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

1/2

Aktualisierungsabstände

jährlich

Rechnungslegung Qualitätsstandard

Ja

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

Ja

Bericht Verbesserungsprojekte

Tariffe 2019.pdf

Newsletter

Newsletter vorhanden

Ja

Wie oft? (angeben)

anderes

Anzahl der durchgeführten

2

Informationskampagnen

Anzahl der veröffentlichten

1

Informationsbroschüren

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)

Nein

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt

Ja

Art

nach Bereich

Bereiche spezifizieren

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

Wie oft?

jährlich

Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?

100% utenti in grado di compilare; 100%

Anzahl Befragte/Nutzer

tutori/legali rappresentanti (famigliari) / 100% Nutzer in der Lage Formulare auszufüllen; 100% Tutoren, gesetzliche

Benutzte Bewertungsskala
(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit
(sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)

Vertreter (Familienangehörige)
1-5 (1: molto insoddisfatto, 5: molto soddisfatto) / 1-5 (1: sehr unzufrieden, 5: sehr zufrieden)

RESIDENZIALI
utenti: 4,45; famigliari/legali rappresentanti: 4,11

SEMIRESIDENZIALI
utenti: 4,29; famigliari/legali rappresentanti: 4,17 / WOHN EINRICHTUNGEN
Nutzer: 4,45; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,11

TEILSTATIONÄRE DIENSTE:
Nutzer: 4,29; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,17

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

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

2019-> utenti: 4,45; famigliari/legali rappresentanti: 4,11

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

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

2019 -> utenti: 4,29; famigliari/legali rappresentanti: 4,17

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

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

2019 --> Nutzer: 4,45; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,11

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

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

2019 -> Nutzer: 4,29; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,17

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

Sh_Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf

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

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

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Ja

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)

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Accessibilità multicanale alle informazioni / Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

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

Vorgesehener Wert

15

Erreichter Wert

8

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Possesso delle qualifiche professionali adeguate da parte del personale / Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert

75

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Indagine qualitative /quantitativa di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Soddisfatte richieste somministrazione di diete personalizzate / Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta

Indikator	Strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die HACCP – Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
100
100**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Ja
Dienstcharta**

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Ja
Dienstcharta**

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Ja
Dienstcharta**

Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Benchmarking	Ja
Qualitätszertifizierungen	
Einschlägige Zertifizierungen	Nein
VERBRAUCHERSCHUTZ	
Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen	
Verfahren vorhanden	Nein
Informationen auf der Internetseite	Nein
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	Ja
Art	digital
Informationen in der Rechnung	Nein
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 0 bis 15 Tagen
Anzahl Meldungen im Jahr	0
Anzahl Beschwerden im Jahr	1
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	RELAZIONE RECLAMI.pdf

07/05/2020