

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2020-31.12.2020)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	-
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	4562
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	vedasi allegato "Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati" : siehe Anlage "Berichterstattung der durchgeführten Ziele "

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	13
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	4
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	13
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	4
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	13
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	4
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern	Ja
Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	17
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Anderes gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
---	---

**Rampen
Aufzüge****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 **Email, Telefon, WhatsApp, Anderes, Post, PEC,
Internetseite**
(anderes angeben) **Fax**

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen **2**
Beschreibung der Online-Dienstleistungen **Predisposizione di un sistema comunicativo
dedicato ai familiari dei residenti delle
strutture per anziani (Newsletter, Messaggi
WahtsApp) / Erstellung eines
Kommunikationssystems für die Angehörigen
der Bewohner von Senioreneinrichtungen
(Newsletter, WahtsApp-Nachrichten)**

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Nein**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche
einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **146430**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche
auf deiner Webseite) **399113**

**KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-
ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility -
Sozialbilanz/-bericht **Ja**

Dienstcharta
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte
Dienstleistungen **2**
Aktualisierungsabstände **jährlich**
Rechnungslegung Qualitätsstandard **Ja**
Jährlicher Plan zur Verbesserung der
Qualitätsstandard **Ja**

Bericht Verbesserungsprojekte **Anziani_Tariffe SAD.pdf**

Newsletter
Newsletter vorhanden **Ja**
Wie oft? (angeben) **anderes**

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	12
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	3
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	Nein
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	nach Bereich
Art	mehrfach
Bereiche spezifizieren	mehrfach
Wie oft?	mehrfach
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	mehrfach
Anzahl Befragte/Nutzer	mehrfach
Benutzte Bewertungsskala	mehrfach
(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	mehrfach
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	mehrfach
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	mehrfach
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	Anziani_Rendicontazione obiettivi di miglioramento.pdf
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	Anziani_Rendicontazione obiettivi di miglioramento.pdf
Erklärung der Tariftabelle	Residenze per anziani(tariffa giornaliera)=59,88€/stanza singola;56,89€/stanza doppia;CAD(tariffa giornaliera,8 ore)=liv.0:14€(rapp.al reddito);liv.1:17,50€(non rapp.al reddito);liv.2:26€(non rapp.al reddito);liv.3:36,00€(non rapp.al reddito);liv.4:42€(non rapp.al reddito)pasti:3,80€(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)=59,88€/Einzelz.;56,89€/Doppelz.;Sen.-Tagesstätten(T.satz, 8h.)=Pfleget.0:14€(nach Einkommen);Pfleget.1:17,50€(nicht n.Eink.);Pfleget.2:26€(nicht n.Eink.);Pfleget.3:36,00€(nicht n.Eink.);Pfleget.4:42€(nicht n.Eink.);Mahlzeiten: 3,80€(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€(j

e nach Einkommen);Hauspflegedienst:siehe Anlage"Bericht über Verbesserungsprojekte"

Begünstigte Tarife

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"
Hauspflegedienst: Tarife anhand des Einkommens berechnet (gemäß DHL 30/2000 i.g.F)

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Ja

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

4

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Anziani_Relazione indicatori SAD.pdf

Indikator

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

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

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

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

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**
100
100
Nein
Dienstcharta

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator

**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**
15
5,9
Ja
Dienstcharta

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator

**Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche
professionali adeguate / Seniorenwohnheime
– Besitz der angemessenen beruflichen
Qualifikationen von Seiten des Personals – in
% / in Prozenten**
100
95
Nein
Dienstcharta

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator

**Residenze Anziani - Aggiornamento della
Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo
necessità) / Seniorenwohnheime –
Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/
oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten**
100
100
Nein
Dienstcharta

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator

**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**
100
0
Ja
Dienstcharta

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

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

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	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
-----------	--

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Residenze Anziani - scelta fra due menù diversi a ogni pasto / Seniorenwohnheime – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten
-----------	---

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten
-----------	--

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Residenze Anziani - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Seniorenwohnheime – Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
-----------	--

Vorgesehener Wert	100
-------------------	------------

Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	95
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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 - Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (10 Stunden pro Tag, Montag

Vorgesehener Wert	bis Freitag, 8.00 bis 18.00 Uhr, Feiertage ausgenommen) – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	I centri Diurni, a causa dell'emergenza Covid, sono rimasti aperti nel 2020 per due periodi: dal 01.01.2020 al 10.03.2020 e dal
Qualitätsstandard	01.08.2020 al 23.10.2020 / Aufgrund des Covid-Notfalls sind die Tagespfelegestätte im Jahr 2020 für zwei Zeiträume geöffnet geblieben: vom 01.01.2020 bis 10.03.2020 und vom 01.08.2020 bis 23.10.2020.
Indikator	Nein
	Dienstcharta
Indikator	CAD - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal ricevimento / Tagesstätten für Senioren – Antwort auf Beschwerden und
Vorgesehener Wert	Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	-
Qualitätsstandard	Ja
	Dienstcharta
Indikator	CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagesstätten für Senioren – Tagesstätten für Senioren – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	0
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	0
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	0
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	CAD - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	0
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	0
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagesstätten für Senioren – gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagesstätten für Senioren – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht von Hauspflegedienst"
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Benchmarking	Ja
Qualitätszertifizierungen	
Art (Mehrfachoptionen möglich)	andere (angeben welche)
Art anderer Zertifizierungen	Residenze per anziani Don Bosco (2020): marchio RQA dell'ARpa (associazione residenze per anziani Alto Adige) / Seniorenwohnheime Don Bosco (2020): Qualitätsmarke RQA Arpa (Seniorenheime Südtirol)
Einschlägige Zertifizierungen	Ja
VERBRAUCHERSCHUTZ	
Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen	
Verfahren vorhanden	Nein
Angabe der Verfahren in der Rechnung	
Informationen auf der Internetseite	Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

Ja

Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

digital
Nein
von 0 bis 15 Tagen

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)
Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

0
15
Si veda relazione in allegato / Siehe den
beigefügten Bericht

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

Relazione reclami 2020.pdf

20/04/2021