

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2021-31.12.2021)

|                                            |                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.            | -                                                                                                                                      |
| Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres   | <b>4978</b>                                                                                                                            |
| Berichterstattung der durchgeführten Ziele | <b>vedasi allegato "Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati" : siehe Anlage "Berichterstattung der durchgeführten Ziele "</b> |

### ZUGÄNGLICHKEIT

#### Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

|                                                                                                  |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten |                    |
| Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden                                                             | <b>13</b>          |
| Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage                                                            | <b>4</b>           |
| Sonntag/Feiertag                                                                                 | <b>nicht aktiv</b> |
| 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                                                                 | <b>13</b>          |
| Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage                                                                | <b>4</b>           |
| Sonntag/Feiertag                                                                                     | <b>nicht aktiv</b> |

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

#### Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

|                                                                                                               |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Verfügbarkeit grüne Nummern                                                                                   | <b>Ja</b>          |
| Aktive Uhrzeiten                                                                                              |                    |
| Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb                                                                       | <b>18</b>          |
| Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb                                                                          | <b>5</b>           |
| Sonntag/Feiertag                                                                                              | <b>nicht aktiv</b> |
| Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen) |                    |

#### Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

|                                                   |                                                                           |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| (Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren | <b>Anderes gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur</b> |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

## 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 **Internetseite, Anderes, Email, PEC, Post, Telefon, WhatsApp**  
(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) **164821**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) **455937**

### KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ- ACCOUNTABILITY

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

Dienstcharta  
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**  
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen **3**  
Aktualisierungsabstände **jährlich**  
Rechnungslegung Qualitätsstandard **Ja**  
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard **Ja**

Bericht Verbesserungsprojekte **Tariffe SAD 2021.pdf**

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

|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen                                                                                                                                                             | <b>4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren                                                                                                                                                          | <b>7</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme<br>Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)<br>Quantitative Customer satisfaction durchgeführt<br>Art<br>Bereiche spezifizieren | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Wie oft?<br>Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?<br>Anzahl Befragte/Nutzer                                                                                                                         | <b>Ja</b><br><b>nach Bereich</b><br><b>servizio di assistenza domiciliare /</b><br><b>Hauspflegedienst</b><br><b>mehrfährig</b><br><b>Servizio assistenza domiciliare: 100% utenti</b><br><b>ovvero legali rappresentanti / tutori / persone</b><br><b>di riferimento / Hauspflegedienst: 100%</b><br><b>Nutzer/ Familien/ Tutoren/ Bezugspersonen</b><br><b>1 - 5 (1= insoddisfatto; 5= soddisfatto) / 1-5</b><br><b>(1= unzufrieden; 5= zufrieden)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Benutzte Bewertungsskala<br>(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)                                                                | <b>Servizio assistenza domiciliare /</b><br><b>Hauspflegedienst: 4,77</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)                                                    | <b>Servizio di assistenza domiciliare /</b><br><b>Hauspflegedienst: 2018: 4,8; 2019: 4,8; 2021:</b><br><b>4,8</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers<br>Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung                                                                          | <b>Anziani_Rendiconto obiettivi di miglioramento</b><br><b>realizzati.pdf</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Erklärung der Tariftabelle                                                                                                                                                                                  | <b>Residenze per anziani(tariffa</b><br><b>giornaliera)=60,63€/stanza</b><br><b>singola;57,60€/stanza doppia;CAD(tariffa</b><br><b>giornaliera,8 ore)=liv.0:14€(rapp.al</b><br><b>reddito);liv.1:17,50€(non rapp.al</b><br><b>reddito);liv.2:26€(non rapp.al reddito);</b><br><b>liv.3:36,00€(non rapp.al</b><br><b>reddito);liv.4:42€(non rapp.al</b><br><b>reddito)pasti:3,80€(non rapp.al</b><br><b>reddito);bagno/doccia:min</b><br><b>5,30max9,90€(rapp.al reddito); lavaggio</b><br><b>capelli:min 6,70max11,70€(rapp.al</b><br><b>reddito);pedicure:min 8,30max22,70€(rapp.al</b><br><b>reddito);SAD:allegato"Relazione progetti di</b><br><b>miglioramento"/Sen.-</b><br><b>Wohnheime(Tagessatz)=60,63€/Einzelz.;57,6</b><br><b>0€/Doppelz.;Sen.-Tagesstätten(T.satz,</b><br><b>8h.)=Pfleget.0:14€(nach</b><br><b>Einkommen);Pfleget.1:17,50€(nicht</b><br><b>n.Eink.);Pfleget.2:26€(nicht</b><br><b>n.Eink.);Pfleget.3:36,00€(nicht</b><br><b>n.Eink.);Pfleget.4:42€(nicht</b><br><b>n.Eink.);Mahlzeiten: 3,80€(nicht nach</b><br><b>Einkommen);Bad/Dusche:min.</b> |

**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

**1**

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe  
vorhanden

**Ja**

Bericht ARERA

**Anziani\_Relazione inidcatori SAD 2021.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         | <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> |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ersatzleistung    | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Indikator         | <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>                                                                                 |
| Vorgesehener Wert | <b>15</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Erreichter Wert   | <b>10,7</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Indikator         | <b>Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen von Seiten des Personals – in % / in Prozenten</b>                                                                                                                                |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ersatzleistung    | <b>carenze figure professionali OSA, sostituite con OSS / Mangel in der Berufsgruppe Sozialbetreuer, ersetzt durch Pflegehelfer</b>                                                                                                                                                                                                 |
| Qualitätsstandard | <b>Nein</b><br><b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Indikator         | <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>                                                                                                                       |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ersatzleistung    | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Indikator         | <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>                                                                                |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Erreichter Wert   | <b>0</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Qualitätsstandard | Dienstcharta                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indikator         | <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> |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Erreichter Wert   | <b>0</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Indikator         | <b>Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>                                                                                                                                       |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Indikator         | <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>                                        |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Indikator         | <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>                                                                                                                                           |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Indikator         | <b>Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten</b>                                                                                                                                          |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indikator         | <b>Residenze Anziani - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Seniorenwohnheime – Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten</b>                                                                                                                                                                                              |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ersatzleistung    | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Indikator         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Vorgesehener Wert |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Erreichter Wert   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ersatzleistung    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Indikator         | <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> |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Erreichter Wert   | <b>95</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Indikator         | <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>                                                                                                                                                           |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ersatzleistung    | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Indikator         | <b>CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten</b>                                                                                                                                                                                                                         |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ersatzleistung    | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Indikator         | <b>CAD - ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**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**  
**100**

Vorgesehener Wert  
 Erreichter Wert

**I CAD, a causa dell'emergenza Covid, sono rimasti chiusi fino al 20 giugno (Villa Europa) e fino al 11 aprile (Premstaller)**

Ersatzleistung  
 Qualitätsstandard

**Nein  
 Dienstcharta**

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert  
 Erreichter Wert  
 Ersatzleistung  
 Qualitätsstandard

**100  
 -  
 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  
 Erreichter Wert  
 Ersatzleistung  
 Qualitätsstandard

**100  
 100  
 Nein  
 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  
 Erreichter Wert  
 Ersatzleistung  
 Qualitätsstandard

**100  
 100  
 Nein  
 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  
 Erreichter Wert  
 Ersatzleistung  
 Qualitätsstandard

**100  
 0  
 Ja  
 Dienstcharta**

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

|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorgesehener Wert                                                                                                             | <b>angewandt wird – in % / in Prozenten</b>                                                                                                                                                                 |
| Erreichter Wert                                                                                                               | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                  |
| Ersatzleistung                                                                                                                | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                 |
| Qualitätsstandard                                                                                                             | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                         |
| Indikator                                                                                                                     | <b>Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht von Hauspflegedienst"</b>                                     |
| Vorgesehener Wert                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |
| Erreichter Wert                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                             |
| Ersatzleistung                                                                                                                | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                 |
| Qualitätsstandard                                                                                                             | <b>Dienstcharta</b>                                                                                                                                                                                         |
| Indikator                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                             |
| Vorgesehener Wert                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |
| Erreichter Wert                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                             |
| Ersatzleistung                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                             |
| Qualitätsstandard                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |
| Indikator                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                             |
| Vorgesehener Wert                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |
| Erreichter Wert                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                             |
| Ersatzleistung                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                             |
| Qualitätsstandard                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |
| Indikator                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                             |
| Vorgesehener Wert                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |
| Erreichter Wert                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                             |
| Ersatzleistung                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                             |
| Qualitätsstandard                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |
| Benchmarking                                                                                                                  | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                   |
| Qualitätszertifizierungen                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                             |
| Art (Mehrfachoptionen möglich)                                                                                                | <b>andere (angeben welche)</b>                                                                                                                                                                              |
| Art anderer Zertifizierungen                                                                                                  | <b>Residenze per anziani Don Bosco (2021): marchio RQA dell'ARpA (associazione residenze per anziani Alto Adige) / Seniorenwohnheime Don Bosco (2021): Qualitätsmarke RQA Arpa (Seniorenheime Südtirol)</b> |
| Einschlägige Zertifizierungen                                                                                                 | <b>Ja</b>                                                                                                                                                                                                   |
| <b>VERBRAUCHERSCHUTZ</b>                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                             |
| Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen |                                                                                                                                                                                                             |
| Verfahren vorhanden                                                                                                           | <b>Nein</b>                                                                                                                                                                                                 |
| Angabe der Verfahren in der Rechnung                                                                                          |                                                                                                                                                                                                             |

|                                                       |                                                                      |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Informationen auf der Internetseite                   | <b>Nein</b>                                                          |
| Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen       |                                                                      |
| Schalter vorhanden                                    | <b>Ja</b>                                                            |
| Art                                                   | <b>digital</b>                                                       |
| Informationen in der Rechnung                         | <b>Nein</b>                                                          |
| Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)           | <b>von 0 bis 15 Tagen</b>                                            |
| Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage) | <b>11</b>                                                            |
| Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)              | <b>9</b>                                                             |
|                                                       | <b>Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht</b> |
| Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)            | <b>16</b>                                                            |
|                                                       | <b>Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht</b> |
| Anzahl Anregungen im Jahr                             | <b>0</b>                                                             |
| Beschwerdenbericht                                    | <b>Relazione reclami 2021.pdf</b>                                    |

12/04/2022