

2024 ASSB Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage
Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2023-31.12.2023)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	-
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	-
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	16
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
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	16
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
---	-----------

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	16
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern	Nein
-----------------------------	-------------

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	
Sonntag/Feiertag	
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

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

**Rampen
Anderes**

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur **Ja**

Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst **Nein**

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) **Ja**
Anzahl der Anwendungen **1**
Beschreibung der Anwendungen **L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB**

Kommunikationskanäle
Art der genutzten Kommunikationskanäle **Instagram, Email, Facebook, Post, Telefon, PEC, Internetseite**
(anderes angeben)

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen **1**
Beschreibung der Online-Dienstleistungen **Questionario di soddisfazione online / Online-Fragebogen für die Kundenzufriedenheit**

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Nein**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **147869**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) **434375**

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

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

Dienstcharta
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen **1**
Aktualisierungsabstände **jährlich**
Rechnungslegung Qualitätsstandard **Ja**
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard **Ja**
Bericht Verbesserungsprojekte **UPD Allegato n 1 Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati.pdf**

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

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen **2**

Anzahl der veröffentlichten **2**

Informationsbroschüren

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt
(Beispiel: focus group)

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt
Art

Bereiche spezifizieren

Wie oft?

Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?

Anzahl Befragte/Nutzer

Benutzte Bewertungsskala

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

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

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

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des
Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der
Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

Nein

**Ja
nach Bereich**

jährlich

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

**RESIDENZIALI /STATIONÄRE DIENSTE
utenti/Nutzer: 4,52; famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 3,72
SEMIRESIDENZIALI CENTRI DIURNI /
TEILSTATIONÄRE DIENSTE/
SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN
utenti/Nutzer: 4,44; famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 3,97
SEMIRESIDENZIALI SERVIZI DI
OCCUPAZIONE/RIABILITAZIONE
LAVORATIVA/TEILSTATIONÄRE DIENSTE/
DIENSTE ZUR
ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION
utenti/Nutzer: 4,18; famigliari/legali
rappresentanti//Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 4,26
RESIDENZIALI 2019-
>utenti:4,45;famigliari/legali
rappresentanti:4,11 2022-> utenti:4,53
famigliari/legali rappresentanti:3,94 2023->
utenti:4,52 famigliari
/legalirappresentanti.3,72 STATIONÄRE
DIENSTE 2019-
Nutzer:4,45;Familienangehörige/gesetzliche
Vertreter:4,11 2022-
>Nutzer:4,53;Familienangehörige/gesetzliche
Vertreter:3,94 ; 2023-> Nutzer:4,52
Familienangehörige/gesetzliche
Vertreter.3,72
UPD Allegato n 2 Tariffe 2023.PDF**

**Si veda allegato a "Relazione indagine di
soddisfazione del Gestore"**

**Tariffe personalizzate in base al DPGP
30/2000 e succ. modifiche, nei limiti delle**

**quote variabili / Individuell berechnete Tarife
gemäß DLH 30/ 2000 i.g.F im Rahmen der
variablen Quote**

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Ja

Per tutte le emergenze dell'utente per il tempo di permanenza in struttura (se residenziale: 24/24h; se semiresidenziale: per l'apertura del servizio) / Für jegliche Notfälle des Nutzers während seiner Aufenthaltszeit in der Einrichtung (24h in den Wohneinrichtungen; Öffnungszeiten der teilstationären Dienste)

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

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

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

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

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni (15 giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen (15 Tage) – in giorni / in Tagen

Vorgesehener Wert

15

Erreichter Wert

15,5

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Possesso delle qualifiche professionali adeguate da parte del personale / Besitz der

Vorgesehener Wert	angemessenen beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	75
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Nein
Dienstcharta	
Indikator	Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Indagine qualitative /quantitativa di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1/anno) / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 6/anno in totale fra assemblea famigliari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstnutzer/innen und Angehörigen (mindestens 6 Mal pro Jahr zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des Dienstbeirates – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Soddisfatte richieste somministrazione di diete personalizzate / Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100

Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
<hr/>	
Indikator	Strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die HACCP – Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
<hr/>	
Indikator	Settore semiresidenziale: n. ore e giorni di apertura del servizio/ Teilstationäre Dienste: Anzahl der Öffnungstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
<hr/>	
Indikator	Settore semiresidenziale socio psichiatrico: n. ore e giorni di apertura del servizio / Teilstationäre Dienste Sozialpsychiatrie: Öffnungstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
<hr/>	
Indikator	Settore semiresidenziale: progetti educativi individualizzati per utente nei 12 mesi (almeno 1/anno) / Teilstationäre Dienste: individuelle pädagogische Projekte, die im Zeitraum eines Jahres pro Nutzer/in ausgearbeitet werden (mindestens 1 Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
<hr/>	
Indikator	Settore semiresidenziale: svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni lavorativi/ Teilstationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
<hr/>	
Indikator	Settore semiresidenziale: pagamento dell'indennità riabilitativa occupazionale entro

la fine del mese successivo / Teilstationäre Dienste: Auszahlung der Rehabilitations- und Beschäftigungszulage, innerhalb Ende des Folgemonats – in % / in Prozenten
100
100

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Ja
Dienstcharta

Indikator

Settore semiresidenziale - servizio di trasporto (solo in caso impossibilità di provvedervi da parte famiglia): tempo attivazione entro 15 giorni dopo l'ammissione al servizio / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): Aktivierungszeit innerhalb von 15 Tagen nach Beginn der Aufnahme – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Ja
Dienstcharta

Indikator

Settore semiresidenziale - servizio di trasporto (solo in caso impossibilità di provvedervi da parte famiglia): trasporto quotidiano dal domicilio alla struttura semiresidenziale e ritorno, fatte salve cause di forza maggiore quali scioperi o calamità naturali / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): täglicher Transport vom Wohnort zum teilstationären Dienst und zurück, höherer Gewalt wie Streiks oder Naturkatastrophen ausgenommen – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Ja
Dienstcharta

Indikator

Settore residenziale (servizi tradizionali): ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) / Stationäre Dienste (traditionelle Gruppen: Anzahl der Öffnungszeiten des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Ja
Dienstcharta

Indikator	Settore residenziale: progetti educativi individualizzati per utente nei 12 mesi (almeno 1/anno) / Stationäre Dienste: individuelle pädagogische Projekte, die im Zeitraum eines Jahres pro Nutzer/in ausgearbeitet werden (mindestens 1 Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Settore residenziale : svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni lavorativi/ Stationäre Dienste : Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen – in giorni / in Tagen
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Settore residenziale (servizi con assistenza diurna): ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) / Stationäre Dienste (Dienste mit integrierter Tagesbetreuung): Anzahl der Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

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)
Art anderer Zertifizierungen

Einschlägige Zertifizierungen	Nein
-------------------------------	-------------

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
15

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

2

**si veda relazione allegata / Siehe den
beigefügten Bericht**

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

UPD Allegato n 3 Relazione reclami 2023.pdf

22/04/2024