

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	<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
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage
Sonntag/Feiertag

**16**  
**5**  
**nicht aktiv**

#### **Telefonische Erreichbarkeit**

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

**16**  
**5**  
**nicht aktiv**

#### **Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale**

**Ja**

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

**16**  
**5**  
**nicht aktiv**

#### **Erreichbarkeit mittels grüner Nummer**

Verfügbarkeit grüne Nummern
<b>Nein</b>

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)

**Nein**

#### **Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung**

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

**Aufzüge  
gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m  
von der Struktur**

	Rampen Anderes
<b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	<b>Ja</b>
<b>Erreichbarkeit mit Fahrrädern</b>	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Nein</b>
<b>Digitale Erreichbarkeit</b>	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	<b>Ja</b>
Anzahl der Anwendungen	<b>1</b>
Beschreibung der Anwendungen	<b>L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB</b>
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	<b>Instagram, Email, Facebook, Post, Telefon, PEC, Internetseite</b>
(anderes angeben)	
<b>Web usability</b>	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	<b>Ja</b>
Anzahl der Online-Dienstleistungen	<b>1</b>
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	<b>Questionario di soddisfazione online / Online-Fragebogen für die Kundenzufriedenheit</b>
Formulare zum Herunterladen	<b>Ja</b>
Faq	<b>Nein</b>
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	<b>147869</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>434375</b>
<b>KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	<b>Ja</b>
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Ja</b>
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	<b>1</b>
Aktualisierungabstände	<b>jährlich</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Ja</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
Bericht Verbesserungsprojekte	<b>UPD Allegato n 1 Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati.pdf</b>
Newsletter	
Newsletter vorhanden	<b>Ja</b>
Wie oft? (angeben)	<b>anderes</b>
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>2</b>
Anzahl der veröffentlichten	<b>2</b>

## 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  
Erbringlers  
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**

Qualitätstandard

**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	<b>angemessenen beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten</b>
Erreichter Wert	<b>75</b>
Ersatzleistung	<b>100</b>
Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<b>Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>100</b>
Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<b>Indagine qualitativa /quantitativa di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>100</b>
Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<b>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</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>100</b>
Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<b>Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 6/anno in totale fra assemblea familiari 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</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>100</b>
Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	
Vorgesehener Wert	<b>Soddisfatte richieste somministrazione di diete personalizzate / Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten</b>
	<b>100</b>

Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der 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	<b>Settore semiresidenziale: n. ore e giorni di apertura del servizio/ Teilstationäre Dienste: Anzahl der Öffnungsstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Settore semiresidenziale socio psichiatrico:n. ore e giorni di apertura del servizio / Teilstationäre Dienste Sozialpsychiatrie: Öffnungsstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Settore semiresidenziale: pagamento dell'indennità riabilitativa occupazionale entro</b>

Vorgesehener Wert	<b>la fine del mese successivo / Teilstationäre Dienste: Auszahlung der Rehabilitations- und Beschäftigungszulage, innerhalb Ende des Folgemonats – in % / in Prozenten</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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 Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</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	

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	<b>Nein</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	
Informationen in der Rechnung	<b>digital</b>
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>Nein</b>
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	<b>von 0 bis 15 Tagen</b>
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	<b>15</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifisieren)	<b>0</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>2</b>
Beschwerdenbericht	<b>si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht</b>
	<b>0</b>
	<b>UPD Allegato n 3 Relazione reclami 2023.pdf</b>

22/04/2024