

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE / HAUSPFLEGEDIENST

Standard e impegni di qualità – Generali / Allgemeine Qualitätsstandards und Verpflichtungen

Fattore di qualità/ Qualitätsfaktor	Indicatore/Indikator	Standard di qualità/Qualitäts- standard	Indennizzo/ Entschädi- gung	Risultato/ Ergebnis
Accessibilità fisica alle strutture ASSB da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Zugänglichkeit der Einrichtungen des BSB für Nutzer mit Behinderungen	% di strutture senza barriere architettoniche/ % der Einrichtungen ohne architektonische Barrieren	100% strutture / 100% Einrichtungen	No /Nein	100%
Accessibilità multicanale alle informazioni / Zugang zu Informationen über mehrere Kanäle	Mantenimento di strumenti che facilitano la comunicazione con gli utenti: pagina web; posta elettronica/posta elettronica certificata; Ufficio relazioni con il pubblico; telefono; posta ordinaria / Aufrechterhaltung von Hilfsmitteln, die die Kommunikation mit den Nutzern erleichtern: Webseite; elektronische Post/zertifizierte EMail; Amt für Öffentlichkeitsarbeit; Telefon; normale Post	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione / Korrekte Funktion aller Kommunikationskanäle	Sì/Ja	100%
Puntualità e Tempestività del servizio / Pünktlichkeit und Schnelligkeit des Dienstes	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni / Maximale Reaktionszeit auf Beschwerden und Anfragen	15 giorni / 15 Tage	Sì/Ja	100%
Competenze del personale / Kompetenzen des Personals	Possesso delle qualifiche professionali adeguate /Besitz einer entsprechenden beruflichen Qualifikation	100%	No/Nein	100%
Trasparenza e orientamento al cittadino – utente /Transparenz und Bürger-/ Nutzerorientierung	Aggiornamento della Carta dei Servizi / Aktualisierung der Dienstcharta	Annuale o secondo necessità / Jährlich oder nach Bedarf	No/Nein	100%
	N. annuo indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti / Jährliche Anzahl von qualitativen oder quantitativen Umfragen zur Nutzerzufriedenheit	Almeno una rilevazione all'anno / Mindestens eine Umfrage pro Jah	Sì/Ja	100%

	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Veröffentlichung der Ergebnisse der Umfrage zur Nutzer- und Familienzufriedenheit auf der Website	Almeno una volta all'anno / Mindestens einmal im Jahr	Sì/Ja	100%
--	--	---	-------	------

Standard e impegni di qualità - Servizio di Assistenza presso l'abitazione dell'utente / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Dienstleistung in der Wohnung des Nutzers

Fattore di qualità /Qualitätsfaktor	Indicatore / Indikator	Standard di qualità / Qualitäts-standard	Indennizzo / Entschädigung	Risultato/ Ergebnis
Erogazione del servizio da parte del personale ASSB / Leistungserbringung durch Mitarbeiter des BSB	Numero di ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Anzahl der Öffnungszeiten der Dienste, während derer zumindest die wesentlichen Dienste gewährleistet sind	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 Sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00 su reperibilità / Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr Samstags von 8.00 bis 14.00 Uhr Rufbereitschaft	No / Nein	100%
	Puntualità nell'erogazione del servizio /Pünktlichkeit bei der Leistungserbringung	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito /Maximale Abweichung von 30 Minuten (mehr oder weniger) von der festgelegten Zeit	No / Nein	100%
Trasparenza / Transparenz	Disponibilità di una documentazione chiara e completa /Verfügbarkeit einer klaren und vollständigen Dokumentation	Aggiornamento regolare della documentazione almeno una volta al mese / Regelmäßige Aktualisierung der Dokumentation, mindestens einmal im Monat	No / Nein	100%
Qualità della prestazione /Qualität der Leistungserbringung	Numero minimo di progetti assistenziali individualizzati per utente nei 12 mesi / Mindestanzahl individueller Betreuungsprojekte pro Nutzer in 12 Monaten	Elaborazione di almeno un progetto all'anno per utente /Ausarbeitung von mindestens einem Projekt pro Jahr und Nutzer	Sì/Ja	100%

Standard e impegni di qualità –Servizio di Assistenza presso i Centri diurni per anziani / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Pflegedienst in den Seniorentagesstätten

Fattore di qualità / Qualitätsfaktor	Indicatore / Indikator	Standard di qualità / Qualitäts-standard	Indennizzo / Entschädigung	Risultato/ Ergebnis
Erogazione del servizio /Erbringung des Dienstes	Numero di ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali/ Anzahl der Öffnungszeiten der Dienste, während derer zumindest die wesentlichen Dienste gewährleistet sind	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.30/Montag bis Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr und 14.00 bis 17.30 Uhr	No / Nein	100%

	Puntualità nell'erogazione del servizio / Pünktlichkeit bei der Leistungserbringung	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito /Maximale Abweichung von 30 Minuten (mehr oder weniger) von der festgelegten Zeit	No / Nein	100%
Trasparenza/ Transparenz	Disponibilità di una documentazione chiara e completa/Verfügbarkeit einer klaren und und vollständigen Dokumentation	Aggiornamento regolare della documentazione almeno una volta al mese/Regelmäßige Aktualisierung der Dokumentation, mindestens einmal im Monat	No / Nein	100%
Qualità della prestazione/Qualität der Dienstleistung	Numero minimo di progetti assistenziali individualizzati per utente nei 12 mesi/Mindestanzahl individueller Betreuungsprojekte pro Nutzer in 12 Monaten	Elaborazione di almeno un progetto all'anno per utente/Ausarbeitung von mindestens einem Projekt pro Jahr und Nutzer	Sì/Ja	100%

Standard e impegni di qualità – Servizio pasti a domicilio / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Dienst Essen auf Rädern

Fattore di qualità /Qualitätsfaktor	Indicatore /Indikator	Standard di qualità / Qualitäts-standard	Indennizzo / Entschädigung	Risultato/ Ergebnis
Qualità della ristorazione /Qualität der Mahlzeiten	Verifica periodica da parte di ASSB del rispetto del menù di base programmato / Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung des geplanten Basismenüs durch den BSB	100%	Sì/Ja	100%
	Richiesta all'ente gestore di somministrazione di diete personalizzate/Antrag an die zuständige Stelle für die Verabreichung individueller Diäten	100%	Sì/Ja	100%
	Richiesta all'ente gestore del rispetto delle norme HACCP Einhaltung der HACCP Vorschriften/Antrag an die zuständige Stelle auf Einhaltung der HACCP-Normen	100%	No/Nein	100%