

2025 BSB Menschen mit Behinderung
Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2024-31.12.2024)

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
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
Betriebszeiten
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb
Sonntag/Feiertag

Ja
16
5
nicht aktiv

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern
Aktive Uhrzeiten
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb
Sonntag/Feiertag

Nein

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

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

**Aufzüge
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

**Facebook, Post, PEC, Telefon, Instagram,
Email, Internetseite**

Art der genutzten Kommunikationskanäle

(anderes angeben)

Web usability

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

Ja

Anzahl der Online-Dienstleistungen

2

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

**1) Utilizzo questionari di soddisfazione
online/Nutzung eines Online-
Zufriedenheitsfragebogens; 2) Da Febbraio
2024 possibilità di pagare le note spese e le
fatture tramite sistema PagoPA / Ab Februar
2024 können die Spesenabrechnungen und die
Rechnungen über das PAgO PA-System bezahlt
werden**

Formulare zum Herunterladen

Ja

Faq

Nein

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

121864

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

385791

**KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-
ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsability -
Sozialbilanz/-bericht

Ja

Dienstcharta

Ja

Verfügbarkeit von Dienstchartas

1

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte
Dienstleistungen

jährlich

Aktualisierungabstände

Ja

Rechnungslegung Qualitätstandard

Ja

Jährlicher Plan zur Verbesserung der
Qualitätsstandard

Ja

Bericht Verbesserungsprojekte

**Allegato n 2_ Obiettivi di miglioramento
UPD.pdf**

Newsletter

Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	Ja anderes
Anzahl der durchgeföhrten Informationskampagnen	5
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	2
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	Nein Ja nach Bereich Personen con disabilità 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)
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)	RESIDENZIALI / STATIONÄRE DIENSTE utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,86 CENTRI DIURNI / SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,99 SERVIZI DI OCCUPAZIONE / RIABILITAZIONE LAVORATIVA/ DIENSTE ZUR ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION utenti/Nutzer: 3,94; famigliari/legali rappresentanti /Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,04 RESIDENZIALI/STATIONÄRE DIENSTE 2022-> utenti/Nutzer: 4,53 famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,94 2023-utenti /Nutzer: 4,52 famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,72. 2024-utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti /Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,86 SEMIRESIDENZIALI 2022->utenti/Nutzer: 4,41; famigliari/legali rappresentanti /Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,21 CENTRI DIURNI/ SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN 2023->utenti/Nutzer: 4,44; famigliari /legali rappresentanti /Familienangehörige/gesetzliche Vertreter: 3,97 2024-> utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali
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	rappresentanti/Familienangehörige/gesetzliche Vertreter: 3,99 SERVIZI DI OCCUPAZIONE E RIABILITAZIONE LAVORATIVA/ DIENSTE ZUR ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION 2023->utenti/Nutzer:4,18; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter:4,26 2024 čutenti/Nutzer: 3,94; famigliari/....:4,04. Allegato n 1_ Tariffe UPD 2024(M702515523).PDF
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	Si veda allegato a "Relazione indagine di soddisfazione del Gestore"
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	2
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	/
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Possesso delle qualifiche professionali adeguate da parte del personale / Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	75
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	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 qualitativa /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

Vorgesehener Wert	(almeno 5/anno in totale fra assemblea famigliari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstnutzer/innen und Angehörigen (mindestens 5 Mal pro Jahr zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des Dienstbeirates – in % / in Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	100
Qualitätsstandard	Ja 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
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
Indikator	Settore semiresidenziale: n. ore e giorni di apertura del servizio/ Teilstationäre Dienste: Anzahl der Öffnungsstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	99,82
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Settore semiresidenziale socio psichiatrico:n. ore e giorni di apertura del servizio / Teilstationäre Dienste Sozialpsychiatrie: Öffnungsstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
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
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
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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	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	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	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	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	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 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	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

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

Art **digital**
Informationen in der Rechnung **Nein**
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 Tagen**
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage) /
Anzahl Meldungen im Jahr **0**
(spezifisieren)
Anzahl Beschwerden im Jahr **0**
(spezifizieren)
Anzahl Anregungen im Jahr **0**

Beschwerdenbericht