

## 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 | <b>Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten</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>11</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>11</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>11</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>Nein</b>        |
| Aktive Uhrzeiten  |                    |
| Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb   |                    |
| Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb  |                    |
| 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>Aufzüge<br/>Anderes<br/>gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m</b> |
|---|--|

**von der Struktur  
Rampen**

**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, WhatsApp, PEC,  
Internetseite, Facebook, Post, Telefon**  
(anderes angeben)

**Web usability**

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen **3**  
Beschreibung der Online-Dienstleistungen **Sistema comunicativo dedicato ai familiari dei  
residenti delle strutture per anziani  
(Newsletter, Messaggi WahtsApp); utilizzo  
questionari di soddisfazione online presso le  
strutture residenziali e semiresidenziali per  
anziani; Da Febbraio 2024 possibilità di  
pagare le note spese e le fatture tramite  
sistema PagoPA / Spezielles  
Kommunikationssystem für die Angehörigen  
von Bewohnern von Einrichtungen für  
Senioren (Newsletter, WahtsApp-  
Nachrichten); Nutzung eines Online-  
Zufriedenheitsfragebogens in den stationären  
und teilstationären Einrichtungen für  
Senioren ; Ab Februar 2024 können die  
Spesenabrechnungen und die Rechnungen  
über das PAgOPA-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 Responsibility -  
Sozialbilanz/-bericht **Ja**

Dienstcharta  
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**

|  |  |
|--|--|
| Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen  | <b>3</b>   |
| Aktualisierungsabstände  | <b>jährlich</b>  |
| Rechnungslegung Qualitätsstandard  | <b>Ja</b>  |
| Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard   | <b>Ja</b>  |
| Bericht Verbesserungsprojekte  | <b>Anziani_Allegato n. 1 Rendiconto obiettivi di miglioramento2024.pdf</b>   |
| Newsletter   |  |
| Newsletter vorhanden   | <b>Ja</b>  |
| Wie oft? (angeben)   | <b>anderes</b>   |
| Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen  | <b>2</b>   |
| Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren   | <b>7</b>   |
| Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme  |  |
| Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)   | <b>Nein</b>  |
| Quantitative Customer satisfaction durchgeführt  | <b>Ja</b>  |
| Art  | <b>nach Bereich</b>  |
| Bereiche spezifizieren   | <b>residenze per anziani; centri di assistenza diurni ; servizio di assistenza domiciliare / Wohneinrichtungen für Senioren; Tagesstätten für Senioren; Hauspflegedienst</b>   |
| Wie oft?   | <b>jährlich</b>  |
| Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?  | <b>Residenze per anziani: residenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile Centri di assistenza diurni: utenti in grado rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile Servizio assistenza domiciliare: utenti/ /Wohneinrichtungen für Senioren: autonomer Heimgäste; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Tagesstätten für Senioren: autonomer Nutzer; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar.</b> |
| Anzahl Befragte/Nutzer   | <b>Hauspflegedienst: Nutzer</b>  |
| Benutzte Bewertungsskala   | <b>1 - 5 (1= insoddisfatto; 5= soddisfatto) / 1-5</b>  |
| (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)   | <b>(1= unzufrieden; 5= zufrieden)</b>  |
| Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)             | <b>Residenze per anziani: residenti --&gt; 4,00; famigliari --&gt; 3,84 Centri di assistenza diurni: utenti --&gt; 3,81; famigliari --&gt; 4,00 Servizio assistenza domiciliare: 4,78/ Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste - &gt; 4,00 Familienangehörige --&gt; 3,84 Tagesstätten für Senioren : Heimgäste --&gt; 3,81 Familienangehörige --&gt; 4,00 Hauspflegedienst: 4,78</b>  |
| Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4) | <b>Residenze per anziani 2022 -&gt; residenti: 3,95 ; famigliari: 3,97; 2023 -&gt; residenti: 3,86 ; famigliari: 3,81; 2024 --&gt; residenti: 4,00; famigliari: 3,84; Centri assistenza diurni: 2022 --&gt; utenti: 4,38 ; famigliari: 5 2023 --&gt; utenti (solo Villa Europa): 4,63; famigliari: 4,62;</b>   |

2024 --> utenti: 3,81; famigliari: 4,00 Servizio di assistenza domiciliare: 2022: 4,85 2023: 4,75 2024: 4,78/ Wohneinrichtungen für Senioren 2022-Heimgäste:3,95 Familienangehörige:3,97;2023-Heimgäste:3,86; Familienangehörige: 3,81 2024- Heimgäste: 4,00; Familienangehörige:3,84;Tagesstätten für Senioren: 2022--> Heimgäste: 4,38; Familienangehörige:5,00; 2023--> Heimgäste (nur Villa Europa): 4,63; Familienangehörige: 4,62; 2024--> Heimgäste: 3,81; Familienangehörige: 4,00 Hauspflegedienst: 2022: 4,85; 2023: 4,75; 2024: 4,78 Anziani\_Allegato n 2 (Tariffe SAD 2024).pdf

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

**RSA (tariffa giornaliera)=63,95€ / stanza singola;60,75€/stanza doppia;CAD (tariffa giornaliera,8 ore)=liv. 0: 14€(rapp al reddito);liv. 1:18,00€ (non rapp al reddito); liv.2: 26€ (non rapp al reddito); liv.3: 36,00€ (non rapp al reddito);liv.4 :42 € (non rapp al reddito) pasti: 3,80€ (non rapp al reddito); bagno/doccia:min 5,30 max 9,90€ (rapp al reddito); lavaggio capelli:min 6,70 max 11,70€(rapp. al reddito);pedicure:min 8,30 max 22,70€ (rapp. al reddito);SAD:si veda allegato a "Relazione indagine di soddisfazione del gestore/Wohnheime (Tagessatz)=63,95€/Einzelz.;60,75€/Doppelz.;Sen.-Tagesstätten (T.satz,8h.)=Pfleget.0:14€ (nach Einkommen);Pfleget.1:18,00€ (nicht n. Eink.);Pfleget.2: 26€ (nicht n.Eink.);Pfleget.3: 36€ (nicht n. Eink.);Pfleget.4: 42€ (nicht n. Eink.);Mahlzeiten: 3,80€ (nicht nach Einkommen);Bad/Dusche:min.5,30 max. 9,90€( je nach Einkommen);Haarwäsche:min.6,70 max. 11,70€ (je nach Einkommen);Fußpflege:min. 8,30 max. 22,70€ (je nach Einkommen);Hauspflegedienst**

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

**Nein**

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

**0**

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

**1****INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveaueingabe vorhanden

**Ja**

Bericht ARERA

**Anziani\_Allegato n 3 (Standard di qualità SAD).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

**Residenze Anziani - Ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (24/24h per 365 giorni/anno) / Seniorenwohnheime - Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) – in % / in Prozenten**

Vorgesehener Wert

**100**

Erreichter Wert

**100**

Ersatzleistung

**Nein**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**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**  
**15**  
**16,33**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

Indikator

**Residenze Anziani - Possesso delle qualifche professionali adeguate / Seniorenwohnheime – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen von Seiten des Personals – in % / in Prozenten**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**100**  
**100**  
**Nein**  
**Dienstcharta**

Indikator

**Residenze Anziani - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Seniorenwohnheime – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**100**  
**100**  
**Nein**  
**Dienstcharta**

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**100**  
**100**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**100**  
**100**  
**Ja**  
**Dienstcharta**

Indikator

**Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der**

|                   |  |
|-------------------|--|
| Vorgesehener Wert | <b>Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>   |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>  |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>  |
| <hr/>             |  |
| 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>  |
| <hr/>             |  |
| 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>  |
| <hr/>             |  |
| 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>  |
| <hr/>             |  |
| 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>  |
| <hr/>             |  |
| Indikator         |  |
| Vorgesehener Wert |  |
| Erreichter Wert   |  |
| Ersatzleistung    |  |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>  |
| <hr/>             |  |
| Indikator         | <b>Residenze Anziani - Capi di vestiario personale dei</b>   |

**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**  
**100**  
**90**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**Ja**  
**Dienstcharta**

Indikator

**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**

Vorgesehener Wert

**100**

Erreichter Wert

**100**

Ersatzleistung

**Nein**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**CAD - Accessibilità multicanale alle  
informazioni / Tagesstätten für Senioren –  
Multikanal-Zugang zu den Informationen – in  
% / in Prozenten**

Vorgesehener Wert

**100**

Erreichter Wert

**100**

Ersatzleistung

**Nein**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**CAD - ore di apertura del servizio durante le  
quali sono garantiti quanto meno i servizi  
essenziali (dal lunedì al venerdì, dalle ore  
8:00/8.30 alle ore 16:00/16.30, esclusi i  
festivi)/ Tagesstätten für Senioren -  
Öffnungszeiten des Dienstes, in denen  
mindestens die unerlässlichen Dienste  
erbracht werden (von Montag bis Freitag, von  
8:00/8.30 bis 16:00/16.30 Uhr, Feiertage  
ausgenommen) – in % / in Prozenten**

Vorgesehener Wert

**100**

Erreichter Wert

**99,8**

Ersatzleistung

**Nein**

Qualitätsstandard

**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**



|                   |   |
|-------------------|---|
| Vorgesehener Wert | <b>Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>  |
| Ersatzleistung    | <b>-</b>  |
| Qualitätsstandard | <b>Ja</b>   |
|                   | <b>Dienstcharta</b>   |
| Indikator         | <b>CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagesstätten für Senioren – Tagesstätten für Senioren – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen – 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 - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Tagesstätten für Senioren – 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>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</b>  |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>  |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>  |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>   |
| Qualitätsstandard | <b>Dienstcharta</b>   |
| 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>100</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>100</b>  |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Ersatzleistung<br>Qualitätsstandard | <b>Ja<br/>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>100</b>  |
| Ersatzleistung<br>Qualitätsstandard | <b>Ja<br/>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<br>Qualitätsstandard | <b>Ja<br/>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<br>Qualitätsstandard | <b>Ja<br/>Dienstcharta</b>  |
| Indikator                           | <b>CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagesstätten für Senioren – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten</b>   |
| Vorgesehener Wert                   | <b>100</b>  |
| Erreichter Wert                     | <b>100</b>  |
| Ersatzleistung<br>Qualitätsstandard | <b>Nein<br/>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<br>Qualitätsstandard | <b>Nein<br/>Dienstcharta</b>  |
| Indikator                           |   |
| Vorgesehener Wert                   |   |
| Erreichter Wert                     |   |
| Ersatzleistung<br>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

**andere (angeben welche)**  
**Le residenze "Villa Armonia" e "Villa Serena" hanno mantenuto la certificazione "Qualità e Benessere" e le residenze "Don Bosco" e "Villa Europa" la certificazione "RQA Südtirol Alto Adige" / Die Seniorenwohnheime "Villa Harmonie" und "Villa Serena" haben die Zertifizierung "Qualität und Wohlbefinden" und die Seniorenwohnheime "Don Bosco" und "Villa Europa" die Zertifizierung "RQA Südtirol Alto Adige" beibehalten.**

---

Einschlägige Zertifizierungen **Ja**

---

## **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 **digital**  
Informationen in der Rechnung **Nein**  
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 Tagen**  
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage) **11**

Anzahl Meldungen im Jahr **0**  
(spezifizieren) **si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht**

Anzahl Beschwerden im Jahr **10**  
(spezifizieren) **Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht**

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

Beschwerdenbericht

**Relazione reclami 2024.pdf**

15/04/2025