

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	-
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	-
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	11
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	4
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	11
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	4
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	11
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	4
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	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

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

**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 **Post, Internetseite, Anderes, Telefon,
Facebook, Email, WhatsApp, PEC, Instagram**
(anderes angeben) **App "Prenota semplice"**

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen **3**
Beschreibung der Online-Dienstleistungen **Utilizzo questionari di soddisfazione online
presso le strutture residenziali e
semiresidenziali per anziani; possibilità di
pagare le note spese e le fatture tramite
sistema PagoPA; possibilità degli interessati
di verificare la propria posizione nella
graduatoria delle Residenze per anziani
tramite un portale / Nutzung eines Online-
Zufriedenheitsfragebogens in den stationären
und teilstationären Einrichtungen für
Senioren ; die Spesenabrechnungen und die
Rechnungen können über das PAgPA-System
bezahlt werden; Möglichkeit für Interessierte,
ihre Position in der Rangliste der
Seniorenwohnheime über ein Portal zu
überprüfen.**

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Nein**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche
einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **133012**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche
auf deiner Webseite) **403717**

**KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-
ACCOUNTABILITY**

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

Dienstcharta
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	3
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	ANZIANI_Allegato n 1 Rendiconto obiettivi di miglioramento 2025.pdf
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	anderes
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	2
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	10
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
Art	nach Bereich
Bereiche spezifizieren	Residenze per anziani; Centri di assistenza diurni per anziani non autosufficienti ; Servizio di assistenza domiciliare / Seniorenwohnheime; Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen; Hauspflegedienst jährlich
Wie oft?	N. partecipanti: residenze per anziani: n. 119 utenti e n. 97 familiari; centri di assistenza diurna per anziani non autosufficienti: n. 23 utenti e n. 34 familiari; servizi di assistenza domiciliare: n. 341 utenti.
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	Anzahl der Teilnehmenden:
Anzahl Befragte/Nutzer	Seniorenwohnheime: Nr. 119 Heim Gäste und Nr. 97 Familienangehörige; Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen: Nr. 23 Nutzer und Nr. 34 Familienangehörige; Hauspflegedienst: Nr. 341 Nutzer.
Benutzte Bewertungsskala	1 - 5 (1= molto insoddisfatto; 5= molto soddisfatto) / 1-5 (1= sehr unzufrieden; 5= sehr zufrieden)
(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)	Residenze per anziani: residenti --> 3,85; famigliari --> 4,01 Centri di assistenza diurni per anziani non autosufficienti : utenti --> 4,8; famigliari --> 4,5 Servizio assistenza domiciliare: utenti -->4,75/ Seniorenwohnheime: Heim Gäste -> 3,85 Familienangehörige --> 4,01 Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen: Nutzer --> 4,8 Familienangehörige --> 4,5 Hauspflegedienst: Nutzer -->4,75
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	Residenze per anziani 2023 -> residenti: 3,86 ; famigliari: 3,81 2024 --> residenti: 4,00; famigliari: 3,84 2025-> residenti: 3,85 ; famigliari: 4,01; Centri assistenza diurni per anziani non autosufficienti: 2023 --> utenti:

4,63; famigliari: 4,62 2024 --> utenti: 3,81;
 famigliari: 4,00 2025 --> utenti: 4,8 ;
 famigliari: 4,5 Servizio di assistenza
 domiciliare: 2023: 4,75; 2024: 4,78; 2025:
 4,75 / Seniorenwohnheime 2023-
 2024--> Heimgäste: 3,86; Familienangehörige: 3,81;
 2024--> Heimgäste: 4,00;
 Familienangehörige: 3,84 2025-
 2025--> Heimgäste: 3,85 Familienangehörige: 4,01;
 Tagespflegeheime für pflegebedürftige
 Personen: 2023--> Heimgäste: 4,63;
 Familienangehörige: 4,62; 2024-->
 Heimgäste: 3,81; Familienangehörige: 4,00
 2025--> Heimgäste: 4,8 Familienangehörige:
 4,5; Hauspflagedienst: 2023: 4,75; 2024:
 4,78; 2025: 4,75
 ANZIANI_Allegato n 2 (Tariffe SAD 2025).pdf

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des
 Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der
 Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

**RpA (tariffa giornaliera)=64,91€ / stanza
 singola;61,66€/stanza doppia;CAD (tariffa
 giornaliera,8 ore)=liv. 0: 16€(rapp al
 reddito);liv. 1:20,80€ (non rapp al reddito);
 liv.2: 29,60€ (non rapp al reddito); liv.3: 40€
 (non rapp al reddito);liv.4 :47,20 € (non rapp
 al reddito) pasti: 3,80€ (non rapp al reddito);
 igiene alla persona min 3,90 max 24€ (rapp. al
 reddito);SAD:si veda allegato a "Relazione
 indagine di soddisfazione del gestore/
 Seniorenwohnheime
 (Tagessatz)=64,91€/Einzelz.;61,66€/Doppelz.
 ;Sen.- Tagespflegeheime für
 Senioren(T.satz,8h.)=Pfleget.0:16€ (nach
 Einkommen);Pfleget.1:20,80€ (nicht n.
 Eink.);Pfleget.2: 29,60€ (nicht
 n.Eink.);Pfleget.3: 40€ (nicht n.
 Eink.);Pfleget.4: 47,20€ (nicht n.
 Eink.);Mahlzeiten: 3,80€ (nicht nach
 Einkommen);Körperpflege:min. 3,90 max.24€
 (je nach Einkommen);Hauspflagedienst: siehe
 Anlage "Bericht über Zufriedenheitsumfrage**

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) / Seniorenwohnheime :
 Tarife anhand des Einkommens berechnet
 (gemäß DHL 30/2000 i.g.F) im Rahmen der
 genannten Höchstgrenzen; Tagespflegeheime
 für Senioren: siehe "Erklärung der
 Tariftabelle" Hauspflagedienst: Tarife anhand
 des Einkommens berechnet (gemäß DHL
 30/2000 i.g.F)**

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Nein

non previsto per i servizi sociali / Nicht für die Sozialdienste vorgesehen

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Anziani_Allegato n 3 (Standard di qualità SAD) 2025.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

Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	18
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen von Seiten des Personals – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	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	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	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	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Residenze Anziani - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1 anno) / Seniorenwohnheime – 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	Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100

Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Residenze Anziani - scelta fra due menù diversi a ogni pasto / Seniorenwohnheime – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Residenze Anziani - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Seniorenwohnheime – Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Residenze Anziani - Capi di vestiario personale dei 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**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

**100
90**

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

**CAD - AccessCAD - Accessibilità fisica da parte
dell'utenza in situazione di disabilità /
Tagespflegeheime für pflegebedürftige
Personen – Physische Zugänglichkeit von
Seiten der Dienstnutzer/innen mit
Behinderung – in % / in Prozenten**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Nein
Dienstcharta**

Indikator

**CAD - Accessibilità multicanale alle
informazioni / Tagespflegeheime für
pflegebedürftige Personen – Multikanal-
Zugang zu den Informationen – in % / in
Prozenten**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Nein
Dienstcharta**

Indikator

**CAD - ore di apertura del servizio durante le
quali sono garantiti quanto meno i servizi
essenziali Dal lunedì al venerdì, esclusi i
festivi nei seguenti orari: dalle 8:00 alle 16:00
con potenziale estensione su richiesta
dell'utente fino alle 18 (CAD Premstaller);
dalle 8:30 alle 16:30 (CAD Villa Europa) /
Tagespflegeheime für pflegebedürftige
Personen- Öffnungsstunden des Dienstes, in
denen mindestens die unerlässlichen Dienste
erbracht werden (Dienstleistung und
Leistungskontinuität: von 8:00 bis 16:00 Uhr,
auf Wunsch der Nutzer bis 18:00 Uhr (CAD
Premstaller); von 8:30 bis 16:30 Uhr (CAD
Villa Europa) – in % / in Prozenten**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Nein
Dienstcharta**

Indikator

**CAD - risposta ai reclami ed alle richieste di
informazioni entro 15 gg dal ricevimento /**

Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen 15

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

-
Ja
Dienstcharta

Indikator

CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Nein
Dienstcharta

Indikator

CAD - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Nein
Dienstcharta

Indikator

CAD - indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – 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

CAD - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1/anno) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – 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	CAD - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	CAD - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato (almeno 1/anno per ogni utente)/ Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojekte (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Nutzer) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	CAD - Possibilità di scelta ad ogni pasto fra due menù diversi / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage

“Indikatorbericht von Hauspflegedienst”

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein
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

andere (angeben welche)
- Ottenimento presso le residenze per anziani “Don Bosco” e “Villa Europa” del marchio di qualità “Qualità e Benessere” unitamente al mantenimento del Sigillo di Qualità “RQA Alto Adige Südtirol”.
Mantenimento presso le residenze per anziani “Villa Serena” e “Villa Armonia” del marchio di qualità “Qualità e Benessere” e avvio del percorso per l’ottenimento nel 2026 anche del Sigillo di Qualità “RQA Alto Adige Südtirol”.

Erhalt der Zertifizierung „Qualität und Wohlbefinden“ in den Seniorenwohnheime „Don Bosco“ und „Villa Europa“ sowie Beibehaltung des Qualitätssiegels „RQA Alto Adige Südtirol“.
Beibehaltung der Zertifizierung „Qualität und Wohlbefinden“ in den Seniorenwohnheime „Villa Serena“ und „Villa Armonia“ sowie Einleitung des Verfahrens zur Erlangung des Qualitätssiegels „RQA Alto Adige Südtirol“ im Jahr 2026.

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)	13
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	2
	si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	6
	Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	Relazione reclami 2025.pdf

20/04/2026