

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE / HAUSPFLEGEDIENST

Impegni e standard di qualità – Generali / Verpflichtungen und Qualitätsstandards - Allgemein

Impegno di qualità / Qualitäts- Verpflichtungen	Standard	Valore atteso / Erwarteter Wert	Indennizzo/ Entschädi- gung	Risultato/ Ergebnis
Accessibilità fisica alle strutture ASSB da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Physische Zugänglichkeit zu den Einrichtungen des BSB ASSB für Nutzer mit Beeinträchtigung	Percentuale di strutture senza barriere architettoniche/ Prozentualer Anteil barrierefreier Einrichtungen	100% strutture / 100% der Einrichtungen	No /Nein	100%
Comunicazione con gli utenti / Kommunikation mit den Nutzern	Strumenti di comunicazione; pagina web; social; posta elettronica/pec; Ufficio relazioni con il pubblico; telefono; posta ordinaria / Kommunikationsmittel: Website, soziale Medien, E- Mail/zertifizierte E-Mail, Öffentlichkeitsarbeit, Telefon, Post	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione / Korrekte Funktion aller Kommunikationskanäle	No /Nein	100%
Risposta ai reclami e alle segnalazioni / Antwort auf Beschwerden und Meldungen	Tempo massimo di risposta / Maximale Antwortzeit	Entro 15 giorni dal ricevimento (salvo richieste che comportino una analisi approfondita, preventivamente comunicata al reclamante) / Innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt (außer bei Anfragen, die eine eingehende Analyse erfordern, die dem Beschwerdeführer zuvor mitgeteilt wird)	Si/Ja	7,7
Competenze del personale / Kompetenzen des Personals	Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Besitz der erforderlichen beruflichen Qualifikationen	100%	No/Nein	100%
Aggiornamento della Carta dei Servizi / Aktualisierung der Dienstcharta	Periodicità dell'aggiornamento / Häufigkeit der Aktualisierung	Annuale o secondo necessità / Jährlich oder nach Bedarf	No/Nein	100%
Soddisfazione degli utenti / Zufriedenheit der Nutzer	Numero indagini di soddisfazione / Anzahl der Umfragen zur Zufriedenheit	Almeno una volta all'anno / Mindestens einmal im Jahr	Si/Ja	100%
Trasparenza e orientamento al cittadino – utente / Transparenz und Orientierung am Bürger – Nutzer	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione / Veröffentlichung der Ergebnisse der Zufriedenheitsumfragen auf der Website	Almeno una volta all'anno / Mindestens einmal im Jahr	Si/Ja	100%

Impegni e standard di qualità - Servizio di Assistenza presso l'abitazione dell'utente / Verpflichtungen und Qualitätsstandards – Betreuungsdienst beim Nutzer zu Hause

Impegno di qualità / Qualitäts-Verpflichtungen	Standard	Valore atteso / Erwarteter Wert	Indennizzo/ Entschädigung	Risultato/ Ergebnis
Erogazione del servizio da parte del personale ASSB / Erbringung des Dienstes durch das Personal des BSB	Numero di ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Anzahl der Öffnungsstunden, während derer mindestens 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 auf Abruf	No / Nein	100%
	Puntualità nell'erogazione del servizio /Pünktlichkeit bei der Erbringung des Dienstes	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito /Maximale Abweichung von 30 Minuten (mehr oder weniger) gegenüber dem festgelegten Zeitplan	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 Leistung	Numero minimo di progetti assistenziali individualizzati per utente nei 12 mesi / Mindestanzahl individueller Hilfsprojekte pro Nutzer innerhalb von 12 Monaten	Elaborazione di almeno un progetto all'anno per utente /Ausarbeitung von mindestens einem Projekt pro Jahr und Nutzer	Si/Ja	100%

Impegni e standard di qualità –Servizio di Assistenza presso i Centri diurni / Verpflichtungen und Qualitätsstandards – Betreuungsdienst in den Tagesstätten

Impegno di qualità / Qualitäts-Verpflichtungen	Standard	Valore atteso / Erwarteter Wert	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 Öffnungsstunden, während derer mindestens 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 von 14.00 bis 17.30 Uhr	No / Nein	100%
	Puntualità nell'erogazione del servizio / Pünktlichkeit bei der Erbringung des Dienstes	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito / Maximale Abweichung von 30 Minuten (mehr oder weniger) gegenüber dem festgelegten Zeitplan	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 Leistung	Numero minimo di progetti assistenziali individualizzati per utente nei 12 mesi/ Mindestanzahl individueller Hilfsprojekte pro Nutzer innerhalb von 12 Monaten	Elaborazione di almeno un progetto all'anno per utente /Ausarbeitung von mindestens einem Projekt pro Jahr und Nutzer	Sì/Ja	100%

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

Impegno di qualità / Qualitäts-Verpflichtungen	Standard	Valore atteso / Erwarteter Wert	Indennizzo/ Entschädigung	Risultato/ Ergebnis
Qualità della ristorazione / Qualität des Essensangebots	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 für die Bereitstellung personalisierter Diäten zuständige Körperschaft	100%	Sì/Ja	100%
	Richiesta all'ente gestore del rispetto delle norme HACCP /Einhaltung der HACCP Vorschriften/ Antrag an die Körperschaft, die für die Einhaltung der HACCP-Vorschriften zuständig ist	100%	No/Nein	100%