

2018 ASSB Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage
Jährliche Prüfung und Monitoring der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2017-31.12.2017)

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

Ampliato il laboratorio protetto Menhir, rivolto a giovani utenti in situazione di disabilità fisica e/o cognitiva / Die geschützte Werkstatt Menhir für junge Menschen in Situationen körperlicher und/ oder kognitiver Beeinträchtigung wurde erweitert.

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten

| | |
|------------|-----------------------|
| Montag | morgens |
| Dienstag | morgens |
| Mittwoch | morgens |
| Donnerstag | nachmittags |
| Freitag | morgens |
| Samstag | nicht geöffnet |
| Sonntag | nicht geöffnet |

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten (Mehrfachoptionen möglich)

| | |
|------------|--------------------|
| Montag | morgens |
| Dienstag | morgens |
| Mittwoch | morgens |
| Donnerstag | nachmittags |
| Freitag | morgens |
| Samstag | nicht aktiv |
| Sonntag | nicht aktiv |

Durchschnittliche Wartezeiten an den Telefonschaltern (in Min.)

Call center aktiv - Erreichbarkeit mittels Call Center **Nein**

Aktive Uhrzeiten

Maximale Wartezeiten (Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Nein**

Aktive Uhrzeiten

Maximale Wartezeiten (Informationen und Interactive Voice Responder

IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

ERREICHBARKEIT MITTELS APPS

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) **Nein**

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle **Post, PEC, Fax, Email, Telefon, Internetseite**

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

Vorhandene Strukturen **Aufzüge
Anderes
Rampen
gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m
von der Struktur**

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur **Ja**

WEB USABILITY

Klare Aufteilung nach Themenbereichen der Webseite **Ja**

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

Anzahl und Art der Dienstleistungen online

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Anzeige der Rechnungen online **Ja**

Faq

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

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

Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten werden pro Sitzung aufgerufen)

Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

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

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**

Anzahl der vorhandenen Dienstchartas **1**

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen **1/2**

Aktualisierungsabstände **jährlich**

Angabe Fachstandards **Ja**

Angabe allgemeine Standards **Ja**

Rechnungslegung Qualitätstandard **Ja**

Bericht Verbesserungsprojekte **tariffe ufficio disabilità.pdf**

Erklärung der Tariftabelle **Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht**

über die Verbesserungsprojekten

Begünstigte Tarife

Tariffe personalizzate in base al DPGP 30/2000 e succ. modifiche, nei limiti delle quote variabili / Individuell berechnete Tarife gemäß DLH 30/ 2000 i.g.F im Rahmen der variablen Quote

Newsletter

Jährliche Newsletter

Nein

Transparente Verwaltung

Ja

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)

Nein

Quantitative Customer satisfaction
Art

Ja

Bereiche spezifizieren

**nach Bereich
residenziali e semiresidenziali, a loro volta distinti per utenti e famigliari / Wohneinrichtungen und teilstationäre Dienste, jeweils unterteilt nach Benutzergruppen und Familien
jährlich**

Wie oft?

Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?
Anzahl Befragte/Nutzer

**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

utenti: 4,30; famigliari/legali rappresentanti: 3,92

SEMIRESIDENZIALI

utenti: 4,13; famigliari/legali rappresentanti: 4,11 / WOHNEINRICHTUNGEN

Nutzer: 4,30; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,92

TEILSTATIONÄRE DIENSTE:

Nutzer: 4,13; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,11

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)

RESIDENZIALI

2015 --> utenti: 4,05; famigliari/legali rappresentanti: 4,09

2016 --> utenti: 4,25; famigliari/legali rappresentanti: 4,04

2017 --> utenti: 4,30; famigliari/legali rappresentanti: 3,92

SEMIRESIDENZIALI

2015 --> utenti: 4,29; famigliari/legali rappresentanti: 4,01

2016 --> utenti: 4,18; famigliari/legali rappresentanti: 4,08

2017 --> utenti: 4,13; famigliari/legali rappresentanti: 4,11 /

WOHNEINRICHTUNGEN

2015 --> Nutzer: 4,05; Familienangehörige/
 gesetzliche Vertreter: 4,09
 2016 --> Nutzer: 4,25; Familienangehörige/
 gesetzliche Vertreter: 4,04
 2017 --> Nutzer: 4,30; Familienangehörige/
 gesetzliche Vertreter: 3,92
TEILSTATIONÄRE DIENSTE:
 2015 --> Nutzer: 4,29; Familienangehörige/
 gesetzliche Vertreter: 4,01
 2016 --> Nutzer: 4,18; Familienangehörige/
 gesetzliche Vertreter: 4,08
 2017 --> Nutzer: 4,13; Familienangehörige/
 gesetzliche Vertreter: 4,11

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Kontextindikatoren

Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung)

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

nicht vorhanden

Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max)

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

nicht vorhanden

Zeitdauer der nicht geplanten Dienstunterbrechungen (min-max)

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

AEEGSI/TIQV

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 |
| Qualitätsstandard | 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 | 7 |
| 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 | 0 |
| 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 | 0 |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Ersatzleistung Qualitätsstandard | Ja Dienstcharta |
| Indikator | Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 6/anno in totale fra assemblea famigliari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstnutzer/innen und Angehörigen (mindestens 6 Mal pro Jahr zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des Dienstbeirates – in % / in Prozenten |
| Vorgesehener Wert | 100 |
| Erreichter Wert | 100 |
| Ersatzleistung 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 Qualitätsstandard | Ja 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 Qualitätsstandard | Nein Dienstcharta |
| Indikator | Settore semiresidenziale: ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Teilstationäre Dienste: Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten |
| Vorgesehener Wert | 100 |
| Erreichter Wert | 100 |
| Ersatzleistung Qualitätsstandard | Ja Dienstcharta |
| Indikator | Settore semiresidenziale socio psichiatrico: ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Teilstationäre Dienste Sozialpsychiatrie: Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten |
| Vorgesehener Wert | 100 |
| Erreichter Wert | 100 |
| Ersatzleistung Qualitätsstandard | Ja 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 | 99,3 |
| Ersatzleistung | Ja |
| Qualitätsstandard | Dienstcharta |
| Indikator | Settore semiresidenziale: svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni / Teilstationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Tagen |
| Vorgesehener Wert | 100 |
| Erreichter Wert | 100 |
| Ersatzleistung | Ja |
| Qualitätsstandard | Dienstcharta |
| Indikator | Settore semiresidenziale: pagamento dell'indennità riabilitativa occupazionale entro il 15 del mese successivo (eccetto gennaio) / Teilstationäre Dienste: Auszahlung der Rehabilitations- und Beschäftigungszulage, innerhalb des 15. Tages des Folgemonats (Januar ausgenommen) – 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 30 giorni da richiesta / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): Aktivierungszeit innerhalb von 30 Tagen ab der Aufnahme der Ansuchen – 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**

Indikator **Settore residenziale: ore di apertura del
servizio durante le quali sono garantiti quanto
meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) /
Stationäre Dienste: Anzahl der
Öffnungszeiten 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 **90**
Ersatzleistung **Ja**
Qualitätsstandard **Dienstcharta**

Indikator **Settore residenziale: svolgimento incontri
individuali su richiesta motivata della famiglia
entro 15 giorni / Stationäre Dienste:
Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie,
innerhalb von 15 Tagen – in giorni / in Tagen**

Vorgesehener Wert **100**
Erreichter Wert **100**
Ersatzleistung **Ja**
Qualitätsstandard **Dienstcharta**

Vorgesehener Wert **100**

Qualitätszertifizierungen

Umweltschutz

Projekte

Einschlägige Zertifizierungen

Indikatoren Umweltverträglichkeit

Benchmarking

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen
zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen
Verfahren vorhanden

Nein

Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen
Anzahl BenutzerInnen
vorhanden

0

Ja

Art

EDV

Informationen in der Rechnung

Nein

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

von 0 bis 15 Tagen

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

7

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

0

**Si veda relazione allegata / Siehe den
beigefügten Bericht**

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

1

Si veda relazione allegata

Anzahl Anregungen im Jahr

0

(spezifizieren)

Si veda relazione allegata

Beschwerdenbericht

RELAZIONE RECLAMI _PDF(M700634428).pdf

03/09/2018