

## 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

**Aperto, presso la residenza per anziani Don Bosco, l'innovativo nucleo Alzheimer per persone con demenza, dove sono ospitati 14 residenti affetti da demenza, in una particolare fase della malattia, nella quale insorgono importanti disturbi comportamentali. Il nucleo è stato progettato in modo specifico per le esigenze di questa tipologia di utenza, attraverso uno studio degli spazi, degli arredi, dei materiali e dei colori, nonché della strumentazione presente in struttura. / Im Seniorenheim Don Bosco wurde die innovative Alzheimerabteilung für Menschen mit Demenzkrankheit eröffnet, in der 14 Demenzkranke untergebracht sind, welche sich in einem besonderen Stadium der Krankheit befinden, in dem schwere Verhaltensstörungen auftreten. Die Abteilung wurde eigens für diese Menschen konzipiert; auch durch durdachte Räume, Einrichtungen Materialien und Farben sowie ausgestattet mit entsprechendem Instrumentarium.**

---

### ZUGÄNGLICHKEIT

#### Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

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

Montag	<b>morgens</b>
Dienstag	<b>morgens</b>
Mittwoch	<b>nie</b>
Donnerstag	<b>ganztags</b>
Freitag	<b>nie</b>
Samstag	<b>nicht geöffnet</b>
Sonntag	<b>nicht geöffnet</b>

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	<b>morgens</b>
Dienstag	<b>morgens</b>
Mittwoch	<b>nie</b>
Donnerstag	<b>ganztags</b>
Freitag	<b>nie</b>
Samstag	<b>nicht aktiv</b>
Sonntag	<b>nicht aktiv</b>

---

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 **Ja**

Aktive Uhrzeiten

Montag	<b>morgens</b>
Dienstag	<b>morgens</b>
Mittwoch	<b>morgens</b>
Donnerstag	<b>morgens</b>
Freitag	<b>morgens</b>
Samstag	<b>nicht aktiv</b>
Sonntag	<b>nicht aktiv</b>

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 **Fax, Email, Telefon, Internetseite, Post, PEC**

### **Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung**

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

### **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 **Ja**

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

**3**

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte

**3/3**

Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände

**jährlich**

Angabe Fachstandards

**Ja**

Angabe allgemeine Standards

**Ja**

Rechnungslegung Qualitätstandard

**Ja**

Bericht Verbesserungsprojekte

**Tariffe SAD 2018.pdf**

Erklärung der Tariftabelle

**Residenze per anziani(tariffa giornaliera)=58,55€/stanza singola;55,62€/stanza doppia;CAD(tariffa giornaliera,8ore)=liv.0:12,50€(rapp.al reddito);liv.1:16€(non rapp.al reddito);liv.2:25€(non rapp.al reddito);liv.3:35,00€(non rapp.al reddito);liv.4:42,€(non rapp.al reddito) pasti:3,70€(non rapp.al reddito);bagno/doccia:min5,30max9,90€(rapp.al reddito);lavaggio capelli:min6,70max11,70€(rapp.al reddito);pedicure:min8,30max22,70€(rapp.al reddito);SAD:allegato"Relazione progetti di miglioramento"/Sen.-**  
**Wohnheime(Tagessatz)=58,55€/Einzelz.;55,62€/Doppelz.;**  
**Sen.-Tagesstätten(T.-satz,8h.)=Pfleger.0:12,50€(nach Einkommen);Pfleger.1:16€(nicht n. Eink.);Pfleger.2:25€(nicht n. Eink.);Pfleger.3:35,00€(nicht n. Eink.);Pfleger.4:42€(nicht n. Eink.); Mahlzeiten:3,70€(nicht nach Einkommen);Bad/Dusche:min.5,30max.9,90€(je nach Einkommen);Haarwäsche:min.6,70max.11,70 €(je nach Einkommen);Fußpflege:min.8,30max.22,70€(je nach Einkommen);Hauspflegedienst:siehe Anlage"Bericht über Verbesserungsprojekte"**

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)**

Newsletter	
Jährliche Newsletter	<b>Nein</b>
Transparente Verwaltung	<b>Ja</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)	<b>Ja</b>
Quantitative Customer satisfaction	<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 jährlich</b>
Wie oft?	
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>residenze per anziani: 27% residenti; famigliari: dato non disponibile centri di assistenza diurni: 100% utenti in grado rispondere autonomamente alle domande; 73% famigliari servizio assistenza domiciliare: 100% utenti ovvero legali rappresentanti/tutori/persone di riferimento / Wohneinrichtungen für Senioren: 27% Heimgäste; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar Tagesstätten für Senioren: 100% autonomer Nutzer; 73% Familienangehörige Hauspflegedienst: 100% Nutzer/ Familien/ Tutoren/ Bezugspersonen</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<b>1 - 5 (1= molto insoddisfatto; 5= molto soddisfatto) / 1-5 (1= sehr unzufrieden; 5= sehr zufrieden)</b>
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)	<b>Residenze per anziani: residenti --&gt; 3,99; famigliari --&gt; 3,56 Centri di assistenza diurni: utenti --&gt; 4,35; famigliari --&gt; 4,46 Servizio assistenza domiciliare: 4,5 / Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste -&gt; 3,99 Familienangehörige --&gt; 3,56 Tagesstätten für Senioren: Heimgäste --&gt; 4,35 Familienangehörige --&gt; 4,46 Hauspflegedienst: 4,5</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 2015 --&gt; residenti: 4,07; famigliari: 3,66 2016 --&gt; residenti: 4,08; famigliari: 3,67 2017 --&gt; residenti: 3,99; famigliari: 3,56</b>

**Centri assistenza diurni:**  
**2015 --> utenti: 4,39; famigliari: 4,53**  
**2016 --> utenti: 4,14; famigliari: 4,48**  
**2017 --> utenti: 4,35; famigliari: 4,46**  
**Servizio di assistenza domiciliare: 2015: 4,07;**  
**2016: 4,5; 2017: 4,5 / Wohneinrichtungen für**  
**Senioren**  
**2015--> Heimgäste: 4,07;**  
**Familienangehörige: 3,66**  
**2016--> Heimgäste: 4,08;**  
**Familienangehörige: 3,67**  
**2017--> Heimgäste: 3,99;**  
**Familienangehörige: 3,56**  
**Tagesstätten für Senioren:**  
**2015--> Heimgäste: 4,39;**  
**Familienangehörige: 4,53**  
**2016--> Heimgäste: 4,14;**  
**Familienangehörige: 4,48**  
**2017--> Heimgäste: 4,35;**  
**Familienangehörige: 4,46**  
**Hauspflagedienst: 2015: 4,07; 2016: 4,5;**  
**2017: 4,5**

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Kontextindikatoren

Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung )

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

**Ja**

### **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

**Rendicontazione**

**SAD\_online\_PDF(M700635716).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	<b>Residenze Anziani - Accessibilità multicanale alle informazioni/ Seniorenwohnheime - Multikanal-Zugang zu den Informationen - in % / in Prozenten</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>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</b>
Vorgesehener Wert	<b>15</b>
Erreichter Wert	<b>7,5</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime - Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen von Seiten des Personals - in % / in Prozenten</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Residenze Anziani - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Seniorenwohnheime - Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) - in % / in Prozenten</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>0</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Residenze Anziani - indagini</b>

**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  
0  
Ja  
Dienstcharta**

---

Indikator

**Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**100  
100  
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  
Erreichter Wert  
Qualitätsstandard

**100  
100  
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  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**100  
100  
Ja  
Dienstcharta**

---

Indikator

**Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/**

**Seniorenwohnheime – Gewährleistete  
Verabreichung von individuell abgestimmten  
Sonderdiäten**

Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

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	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

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	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>99</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

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	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

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

Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>



Indikator	<b>CAD - ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi) / Tagesstätten für Senioren - Öffnungszeiten des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (10 Stunden pro Tag, Montag bis Freitag, 8.00 bis 18.00 Uhr, Feiertage ausgenommen) – 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 - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal ricevimento / Tagesstätten für Senioren – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen</b>
Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<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>0</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	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>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	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>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	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagesstätten für Senioren – gewährleistetete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – 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 - strutture in cui è applicata la norma</b>

**HACCP / Tagesstätten für Senioren –  
Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie  
angewandt wird – in % / in Prozenten**

Vorgesehener Wert	<b>100</b>
Erreichter Wert	<b>100</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori AEEGSI/TIQV" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht AEEGSI/TIQV"</b>
Ersatzleistung	<b>Nein</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Qualitätszertifizierungen Andere (angeben welche)	<b>Residenze per anziani (2017): marchio RQA dell'ARPA (associazione residenze per anziani Alto Adige) / Seniorenwohnheime (2017): Qualitätsmarke RQA Arpa (Seniorenheime Südtirol)</b>
--	---

**Umweltschutz**

Projekte	
Einschlägige Zertifizierungen	<b>Nein</b>
Indikatoren Umweltverträglichkeit	

Benchmarking

**VERBRAUCHERSCHUTZ**

Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen	<b>Nein</b>
Verfahren vorhanden	<b>Nein</b>
Informationen auf der Internetseite	<b>Nein</b>
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Anzahl BenutzerInnen vorhanden	<b>0 Ja</b>
Art	<b>EDV</b>
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>von 0 bis 15 Tagen</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	<b>37 Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht</b>
Beschwerdenbericht	<b>RELAZIONE RECLAMI _PDF(M700634428).pdf</b>

03/09/2018