



Casa di Riposo  
F. Beggiato



N° 11063



# CARTA DEI SERVIZI

Approvata con delibera Consiglio di Amministrazione n. 26 del 31/10/2025



Casa di riposo F. Beggiano	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>
-------------------------------	--

### **LE NOSTRE UNITA' OPERATIVE**

La Sede Legale dell'Ente è a Conselve (PD) in Via Fossalta al civico n° 4  
Le unità di offerta sono le seguenti

<b>SERVIZI</b>	
<b>RESIDENZIALI</b>	<b>Rivolti a persone anziane</b>
Centro Servizi della Sede Centrale <i>Sorelle Pelli e Ala Dal Molin I° piano</i>	<i>non autosufficienti</i>
Comunità alloggio <i>Ala Dal Molin – piano terra</i>	<i>autosufficienti</i>
<b>SEMI-RESIDENZIALI</b>	<b>Rivolti a persone anziane</b>
Centro Diurno “Santa Chiara” <i>U.O. c/o Via Fossalta n. 8</i>	<i>non autosufficienti</i>

### **I NOSTRI RECAPITI**

<b><u>PER TUTTI I SERVIZI</u></b>	
<b>Centralino</b>	049 9500732 049 9500656 049 9500444
<b>Caselle di posta elettronica</b>	
amministrazione@casadiriposobeggiano.it	
assistenzasociale@casadiriposobeggiano.it	
sanitarioassistenziale@casadiriposobeggiano.it	
assistenza@casadiriposobeggiano.it	
PEC – crbeggiano@itpec.it	
<b>Sito web: <a href="http://www.casadiriposobeggiano.it">www.casadiriposobeggiano.it</a></b>	
<b><u>PER I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI</u></b>	
<b>Centro Diurno “Santa Chiara”</b>	3759205947
cdsantachiara@casadiriposobeggiano.it	
servizi.territoriali@casadiriposobeggiano.it	

**INDICE**

	Pagina
<b>Revisioni Del Documento</b>	<b>1</b>
<b>La Carta dei Servizi</b> Finalità    Principi    Contenuti	<b>2</b>
<b>Presentazione dell'Ente</b> Unità di offerta Residenziali - Unità di offerta Semiresidenziali - Apertura al Territorio	<b>4</b>
<b>UNITÀ DI OFFERTA RESIDENZIALI</b>	
<b>Servizi e attività</b> - Servizi Sanitari - Servizi Socio Assistenziali - Servizi Generali	<b>6</b>
<b>Procedure d'ingresso</b>	<b>12</b>
<b>La retta</b>	<b>14</b>
<b>Metodologia di lavoro</b>	<b>16</b>
<b>Standard specifici di Qualità</b>	<b>17</b>
<b>UNITÀ DI OFFERTA SEMI-RESIDENZIALI</b>	
<b>Servizi e attività</b> - Servizi Sanitari - Servizi Socio Assistenziali - Servizi Generali	<b>19</b>
<b>Procedure d'ingresso</b>	<b>22</b>
<b>La retta</b>	<b>23</b>
<b>Metodologia di lavoro</b>	<b>23</b>
<b>Standard specifici di Qualità</b>	<b>25</b>
<b>Standard generali di Qualità</b> Rilevazione della soddisfazione dell'Utenza - Gestione dei reclami	<b>27</b>
<b>Presenza di Volontari e Tirocinanti</b>	<b>27</b>
<b>Organismi Rappresentativi dei Familiari</b>	<b>27</b>
<b>La convivenza</b>	<b>27</b>
<b>Allegati:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depliant illustrativi delle U.O. dell'Ente contenenti <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Referenti responsabili</li> <li>▪ Importo della retta dell'anno in corso</li> <li>▪ Orari degli Uffici.</li> </ul> </li> <li>2. Regolamento di vita comunitaria</li> </ol>	

Casa di riposo F. Beggiano	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25</b> Pag. 1 di pag. 27
-------------------------------	--	---

## REVISIONI DEL DOCUMENTO

N°	Data	Riferimenti di massima circa le modifiche	Entrata in vigore
0	29/07/1999	Del. n. 61/99 (s.i.m. delibere 18/00-81/02-13/03-18/04-40/04)	
1	29/07/2011	Del. n. 46/11 – Suddivisione ambiti carta dei servizi e Regolamento di vita comunitaria	
2	01/08/2012	Del. n. 26/12 – Adeguamento alla L.R. 6 aprile 2012, n. 13 art. 19	
3	26/08/2013	Del. n. 36/13 – Inserimento servizio comunità alloggio	
4	10/10/2013	Del. n. 49/13 – Modifica adempimenti accogliamento	
5	23/02/2017	Del. n. 03/17 – Modifica capacità ricettizia	
6	15/10/2019	Del. n. 67/19 – Modifica servizi inclusi nella retta	
7	24/11/2022	Del. n. 30/22 - Modifica adempimenti accogliamento	01/01/2023
8	28/02/2024	Del. n. 03/24 – Modifica periodo preavviso da 7 a 30 gg	01/03/2024
9	14/03/2024	Del. n. 11/24 – Modifica quota carico dell’utenza per conservazione posto letto	25/03/2024
10	16/04/2024	Del. n. 15/24 – Adeguamento alla DGRV 996/22 e modifiche di forma	22/04/2024
11	31/10/2025	Del. n. 26 del 31/10/2025 – Inserimento sezione Unità di Offerta del Centro Diurno “Santa Chiara” - Altre modifiche marginali	01/11/2025

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### **FINALITÀ**

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio, introdotto con D.P.C.M. 27/01/94 (G.U. 22.02.94 n. 43), allo scopo preciso di:

- a. Tutelare i diritti degli utenti;
- b. Tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- c. Promuovere la partecipazione attiva degli utenti, al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

### **PRINCIPI**

Con la promozione della Carta dei Servizi l'Ente riconosce i seguenti principi fondamentali:

➤ **Eguaglianza**

I servizi devono essere erogati secondo regole comuni, senza alcuna preferenza o discriminazione, pur essendo progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze e tenendo conto dell'individualità di ogni singolo Residente.

➤ **Imparzialità**

il comportamento degli operatori nei confronti dei Residenti deve essere improntato all'imparzialità, all'obiettività e alla giustizia. A tutti i Residenti deve essere assicurata la privacy nel rispetto della dignità individuale;

➤ **Continuità**

i servizi sono erogati continuativamente e la loro eventuale interruzione deve essere giustificata e comunicata in anticipo agli utenti

➤ **Partecipazione**

l'Ente si impegna a raccogliere positivamente reclami, suggerimenti e perplessità sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo partecipe l'utente delle scelte operate e cercando di soddisfare al meglio le richieste degli utenti;

Casa di riposo F. Beggiato	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025	Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25 Pag. 3 di pag. 27
-------------------------------	---	--

➤ **Efficienza ed efficacia**

i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Casa di Riposo dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando ogni misura idonea a soddisfare i bisogni dell'utente.

<b>CONTENUTI</b>
------------------

La Carta dei Servizi conduce a considerare gli utenti come portatori di valori, dotati di capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla **trasparenza** e sulla **comunicazione**, allo scopo di **migliorare** costantemente i servizi resi secondo le attese dei destinatari degli stessi.

La Carta contiene informazioni sui seguenti profili:

1. servizi forniti;
2. modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
3. standard di qualità cui il Consiglio di Amministrazione intende uniformarsi.

Nell'erogazione dei servizi l'Ente si impegna a garantire la qualità, a mantenerla e a verificarla.

La Carta dei servizi, oltre che strumento di comunicazione e trasparenza, costituisce quindi un vero e proprio patto tra l'Ente e ciascun utente al fine di:

1. migliorare costantemente i servizi resi;
2. valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
3. descrivere come intende soddisfare tali aspettative;
4. instaurare un canale di comunicazione con i destinatari dei servizi.

## **PRESENTAZIONE DELL'ENTE**

La nascita della Casa di Riposo F. Beggiano risale all'inizio del secolo scorso. Furono ufficialmente accolti i primi Residenti il 30.12.1909. Attualmente la Sede Centrale della Casa di Riposo è costituita da un edificio di più recente costruzione collegato al nucleo storico.

Sorge ai margini della cittadella scolastica di Conselve ed è facilmente raggiungibile anche con mezzi pubblici. È presente un'area verde circostante la struttura e un ampio parcheggio.

L'Ente svolge un servizio pubblico con finalità sociale. Lo scopo principale è quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani non autosufficienti, per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale. La cura del Residente è finalizzata al mantenimento e al recupero della migliore qualità di vita possibile ed in particolare alla conservazione dell'autosufficienza.

I servizi sono organizzati allo scopo di individuare le potenzialità, assicurare la riabilitazione e promuovere il mantenimento delle capacità funzionali residue, per offrire la migliore qualità di vita ai Residenti.

L'organizzazione della Casa di Riposo gestisce tutte le attività guidata dal principio di responsabilità e trasparenza, in modo da rendere tutto il personale operante consapevole dei comuni obiettivi.

Per il proprio servizio residenziale principale l'Ente risulta:

- Certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001, fin dall'anno 2006;
- Autorizzato dalla Regione Veneto all'esercizio di Centro Servizi per l'assistenza ad anziani non autosufficienti e;
- Accreditato, ai sensi della L.R. n. 22/2002 dall'anno 2012.

Le unità di offerta attivate successivamente al servizio residenziale principale, hanno raggiunto o perseguiranno il raggiungimento dei medesimi obiettivi.

## **UNITÀ DI OFFERTA RESIDENZIALI**

### **CENTRO SERVIZI** per persone anziane non autosufficienti

Il servizio, tipico di Ospitalità continuativa include servizi generali, socio-assistenziali, sanitari ed alla persona. A seconda del residuo grado di autonomia della persona accolta viene individuata la migliore collocazione all'interno degli stabili in dotazione. La recettività è la seguente:

Casa di riposo F. Beggato	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025	Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25 Pag. 5 di pag. 27
------------------------------	---	--

<b>STABILE</b>	posti letto
Sede Centrale <i>Sorelle Pelli</i>	110
<i>Ala Dal Molin</i> I° piano	

### **COMUNITÀ ALLOGGIO** per persone anziane autosufficienti

Il servizio è rivolto a persone ultrasessantacinquenni. Esso garantisce ai Residenti un adeguato grado di autonomia, unitamente alla necessaria protezione, tipica dei servizi rivolti alla terza età.

La recettività è la seguente:

<b>STABILE</b>	posti letto
<i>Ala Dal Molin</i> – piano terra	6

### **UNITÀ DI OFFERTA SEMI-RESIDENZIALI**

#### **CENTRO DIURNO** per persone anziane non autosufficienti

Il Centro Diurno *Santa Chiara* è collocato all'interno dell'area di pertinenza dell'Ente – settore nordovest – all'interno di uno stabile, allo scopo completamente ristrutturato e riadattato, un tempo denominato “*Dispensario*” in ragione dell'attività che vi si svolgeva in tempi risalenti. La recettività è la seguente:

<b>STABILE</b>	Utenti
Centro Diurno <i>Santa Chiara</i> Entrata da Via Fossalta, civ. 8	20

### **APERTURA AL TERRITORIO**

L'Ente è aperto alla collaborazione con realtà del Territorio, tramite la realizzazione di progetti specifici o attraverso la sottoscrizione di convenzioni, nel rispetto della propria *mission* e degli obiettivi statutari.

## **UNITÀ DI OFFERTA RESIDENZIALI**

### **SERVIZI E ATTIVITÀ**

L'erogazione del servizio è organizzata in équipe. Si sono individuate tre aree di intervento assistenziale, tra di loro integrate ed armonizzate.

L'Ente garantisce ai propri Residenti, in maniera differenziata a seconda del grado di autonomia sistematicamente rivalutato e sulla base di Piani Assistenziali Individualizzati, i servizi di seguito descritti.

### **SERVIZI SANITARI**

#### ***Assistenza Medica ed Infermieristica***

Il servizio di assistenza Medica rivolto agli anziani Residenti è garantito dall'A. U.L.S.S. tramite apposita convenzione.

Il servizio di Assistenza Infermieristica è completo, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, al fine di garantire una costante vigilanza sanitaria.

Il servizio organizza, su indicazione del Medico, le visite mediche specialistiche necessarie.

#### ***Assistenza Logopedica***

L'Ente garantisce il servizio di logopedia finalizzato alla prevenzione e al trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età geriatrica.

Si occupa del trattamento di problemi dell'udito, della voce, dell'articolazione della parola. Si occupa, inoltre, delle problematiche connesse alla disfagia.

Collabora con il Medico e il Dietista per l'individuazione di diete adatte in caso di disfagia.

Propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e svolge attività di informazione e studio.

### ***Assistenza Fisioterapica***

È garantito un adeguato servizio di riabilitazione che si articola in esercizi terapeutici individuali e di gruppo, mirando a conservare le capacità motorie; è prevista l'adozione di terapie fisiche a scopo antalgico; gli addetti si incaricano dell'addestramento all'utilizzo degli ausili, rivolto al personale e agli altri interessati.

La Struttura è dotata di una palestra ampia e luminosa che permette agevolmente di svolgere ogni attività motoria anche di gruppo.

Il fisioterapista si occupa dell'informazione a Residenti ed Operatori circa le corrette posture da adottare durante le normali attività quotidiane.

Il servizio è garantito da personale professionalmente preparato e abilitato, sotto costante controllo medico.

## **SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI**

### ***Cura della Persona***

Momento fondamentale cui adempiono gli Operatori Socio Sanitari.

Consiste nel seguire il Residente nelle cure igieniche, incoraggiandolo alla cura di sé, alla vestizione, all'assunzione regolare dei pasti.

L'ausilio degli Operatori, di concerto con le altre figure professionali, è inoltre indispensabile per garantire gli interventi e le attività previsti dai Piani Assistenziali Individualizzati

In questo ambito si seguono buone prassi volte a mantenere e, per quanto possibile, ad incrementare il grado di autonomia del Residente nello svolgimento delle attività quotidiane, nella cura di sé e nella vita di relazione.

### ***Assistenza Sociale***

L'Assistente Sociale, oltre che occuparsi del segretariato sociale, si avvale anche delle proprie competenze specificatamente professionali, necessarie per il disbrigo di

- pratiche di pensione, invalidità, accompagnamento,
- richieste di ricorsi, contatti con gli altri Assistenti Sociali e con i Distretti dell'AULSS,
- pratiche per la nomina di Amministratore di Sostegno.

Egli si occupa di fornire informazioni all'Utenza potenzialmente interessata all'inserimento e spende, inoltre, la propria professionalità anche nelle seguenti attività:

Casa di riposo <i>F. Beggiano</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25</b> Pag. 8 di pag. 27
--------------------------------------	--	---

- risoluzione di diverse problematiche segnalate dai Residenti;
- accoglimento del Residente all'ingresso;
- lavoro d'équipe per la realizzazione di progetti individuali e di gruppo.

Molto impegno è dedicato all'orientamento e al sostegno dei familiari del nuovo Residente per affrontare adeguatamente la diversa condizione sociale del proprio caro.

### ***Attività educative, socio-culturali, socio-ricreative ed occupazionali***

Con tali attività, centrate sulla dimensione di gruppo, si perseguono le finalità rivolte alla promozione ed al mantenimento del benessere psicofisico.

Attraverso le attività socio-culturali assumono importanza le esigenze di riferimenti al territorio, allo spazio ed alla cultura in generale.

Con le attività socio-ricreative si privilegia l'aspetto ludico, favorendo momenti di svago e di divertimento.

L'attività occupazionale, invece, si sviluppa attraverso i laboratori creativi attivati a seconda delle predisposizioni e desideri degli stessi Residenti.

Ulteriori compiti del servizio socio educativo sono inoltre:

- la promozione del volontariato
- il coordinamento del Comitato Ospiti
- organizzazione di eventi interni alla struttura

### ***Assistenza Psicologica***

L'attività dello Psicologo è così finalizzata:

- favorire un buon inserimento del Residente attraverso colloqui preingresso;
- sostegno psicologico individuale e di gruppo;
- realizzazione di obiettivi strettamente collegati al mantenimento e, ove possibile, al recupero delle capacità cognitive del Residente; particolare attenzione è posta agli aspetti affettivi e relazionali;
- presa in carico delle tensioni tra Residenti;
- sostegno e supporto al personale socio-sanitario dell'Ente per la prevenzione delle problematiche relative allo stress lavoro – correlato;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei familiari nell'assistenza erogata al Residente;
- fornire sostegno psicologico anche ai familiari.

<b>SERVIZI GENERALI</b>
-------------------------

### *Alloggio*

L'Ente offre la disponibilità di stanze idonee ad ospitare un massimo di due persone. Gli arredi delle stanze sono adeguati al soddisfacimento dei mutevoli bisogni assistenziali dei Residenti.

Sono presenti due sale polivalenti e un soggiorno per il tempo libero, a disposizione per attività di incontro e socializzazione.

La dislocazione dei posti letto e dei servizi igienici in stanza è la seguente:

<b>REPARTI</b>	<b>POSTI LETTO</b>	<b>POSTI LETTO PER STANZA</b>	<b>SERVIZI IGIENICI</b>
Sede "Sorelle Pelli"	94	2	In ogni stanza
Ala "Dal Molin"	16	2	Uno ogni due stanze
Comunità alloggio	6	2	In ogni stanza

### *Ristorazione*

Il menù è predisposto garantendo sia l'equilibrio degli elementi nutrizionali sia i gusti dei Residenti legati alla cucina tradizionale, attraverso il supporto di un Dietista.

Sono comprese varietà di primi, secondi e contorni, con variazione costante ed una particolare attenzione alla stagionalità.

Sulla base di valutazioni mediche, vengono confezionate diete personalizzate, anche con l'eventuale impiego di integratori.

Per la colazione sono disponibili bevande calde secondo le preferenze (latte, caffè, thè) prodotti da forno vari.

I pasti principali vengono serviti nella sala da pranzo, mentre l'assunzione mattutina di bibite e pomeridiana dello spuntino viene distribuita tramite carrelli senza interruzione delle attività in corso di svolgimento, nei seguenti orari:

<b>Colazione</b>	dalle ore 8.00 alle ore 9.30
<b>Assunzione di bibite</b>	alle ore 10.30
<b>Pranzo</b>	dalle ore 12.00 alle ore 13.00
<b>Merenda</b>	alle ore 15.30
<b>Cena</b>	dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Casa di riposo F. Beggiate	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25</b> Pag. 10 di pag. 27
-------------------------------	--	--

In caso di esigenze particolari del Residente nell'assunzione del pasto, la cena può essere anticipata alle 17.45.

Sono attivi all'interno della Struttura distributori automatici, posti in luoghi adeguati, con disponibilità di bevande e merende per i Residenti e per i visitatori.

### ***Pulizia e sanificazione degli ambienti***

Il servizio riguarda sia gli ambienti comuni che gli alloggi. Le pulizie si svolgono con periodicità minima quotidiana e ogni qualvolta si renda necessario. Sono programmati interventi di sanificazione a fondo in tutti gli ambienti.

### ***Parrucchiera, barbiere, pedicure***

Per i Residenti è assicurato il servizio di parrucchiera, barbiere e specialista nella cura dei piedi. L'Ente offre uno standard mensile di due messe in piega e taglio capelli al bisogno. Nel caso lo richiedano le condizioni o le necessità del Residente (instabili condizioni di salute, visite mediche o incombenze esterne all'Ente, rifiuto di usufruire del servizio, etc), il numero degli accessi mensili al servizio di parrucchiera potrà essere ridotto senza necessità di reintegro, fino al ristabilirsi delle normali condizioni.

Il servizio di barbieria uomo prevede due volte la settimana la rasatura e il taglio di capelli al bisogno.

La cura dei piedi è affidata a personale qualificato al bisogno.

I servizi vengono garantiti presso una sala adeguatamente attrezzata.

### ***Igiene del Residente***

L'igiene del Residente è garantita con gli standard minimi specifici individuati nella presente Carta. Nel caso lo richiedano le condizioni o le necessità del Residente (instabili condizioni di salute, visite mediche o incombenze esterne all'Ente, rifiuto di usufruire del servizio, etc), o in eccezionali e sporadiche situazioni organizzative, il bagno assistito potrà essere sostituito da una igiene a letto completa accurata con spugnature, fino al ristabilirsi delle normali condizioni.

### ***Guardaroba, lavanderia e stireria***

Al momento dell'ingresso, il Residente deve disporre di un corredo personale sufficiente, così come indicato nell'apposito modulo che l'Assistente Sociale dell'Ente

Casa di riposo F. Beggiano	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25</b> Pag. 11 di pag. 27
-------------------------------	--	--

consegnerà al Residente e/o ai parenti dello stesso, tenendo presente comunque quanto segue: tutto il vestiario deve poter essere lavato ed asciugato a macchina.

***Il servizio non comprende il lavaggio e la pulizia a secco dei seguenti indumenti***, che restano a carico dell'Utenza:

- capi delicati e in pura lana,
- giacche,
- pantaloni,
- cappotti.

Tutti i capi di vestiario saranno contrassegnati da un'etichetta applicata a vista a cura del servizio di guardaroba.

È presente un sistema di catalogazione e inventario del vestiario e della biancheria personale del Residente.

### ***Manutenzione***

La manutenzione degli alloggi e degli ambienti comuni è garantita dal servizio di manutenzione interna.

### ***Trasporto***

Il trasporto e l'accompagnamento del Residente alle visite mediche specialistiche resta a carico dell'Utenza.

### ***Servizio Religioso***

L'Ente garantisce la pratica religiosa cattolica dei Residenti tramite la presenza di Sacerdoti. Viene comunque rispettata la libertà di culto.

## **PROCEDURE D'INGRESSO**

### ***Domanda di ingresso***

Per l'accoglimento di **persone non autosufficienti**, l'Utenza deve preliminarmente presentare domanda di una valutazione multidimensionale sulle condizioni di auto o non auto sufficienza dell'anziano presso il Distretto socio sanitario dell'A. ULSS di competenza.

Possono a questo punto presentarsi i seguenti due scenari.

- A. Quando l'Ente segnala la presenza di posti letto disponibili, il Distretto comunica il nominativo del futuro Residente assegnatario di contributo regionale per la spesa sanitaria, attingendo dalla propria lista d'attesa.
- B. È possibile l'inserimento in struttura con la modalità del cosiddetto "*libero mercato*", quindi in assenza del suddetto contributo regionale.

L'accoglimento di **persone autosufficienti** è gestito direttamente, previa valutazione multidimensionale sulle condizioni di autosufficienza da parte del Distretto ULSS di competenza.

### ***Accettazione ed ingresso***

Nel caso in cui il nominativo sia trasmesso dai competenti Uffici dell'A. ULSS, l'Assistente Sociale informa la persona individuata. Egli è tenuto a comunicare **l'accettazione** del posto nei tempi richiesti.

Nel caso in cui siano pervenute richieste di inserimento con la modalità del cosiddetto "*libero mercato*", l'Utenza viene direttamente contattata allo scopo di verificare la presenza delle condizioni e dei requisiti indispensabili per procedere con l'accoglimento in struttura.

Fin dal primo contatto viene garantito il diritto alla privacy (GDPR n. 2016/679), con la consegna dell'informativa e dei diritti dell'interessato.

**L'ingresso** effettivo del Residente può avvenire il giorno seguente l'accettazione o in altro giorno concordato non oltre il terzo; può essere tuttavia differito in caso di ricovero ospedaliero o altro comprovato impedimento.

In questi casi l'onere economico è a carico dell'utente nella misura del 75% del totale complessivo della retta di degenza, costituita sia dalla quota alberghiera che dal contributo regionale riconosciuto (impegnativa di residenzialità o quota sanitaria di accesso), in quanto il posto letto rimane nella sua completa disponibilità con conservazione del medesimo. Il contributo è dovuto anche in caso di accoglimento di Residenti con la modalità del cosiddetto "*libero mercato*", venendo parificato dunque,

Casa di riposo F. Beggato	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25</b> Pag. 13 di pag. 27
------------------------------	--	--

alla cifra in vigore nel momento della sottoscrizione del contratto, per gli ingressi con il suddetto contributo regionale.

L'onere economico per la disponibilità del posto letto è a carico dell'utente anche in caso di mancato effettivo ingresso del Residente.

In questa fase vengono date informazioni sull'organizzazione della vita comunitaria, sui servizi e sui documenti da presentare all'atto dell'accoglimento.

L'individuazione del reparto e posto letto sono a totale discrezione dell'équipe multiprofessionale. Tale decisione comporta infatti notevoli ripercussioni sia sul benessere del Residente, sia sull'organizzazione dell'assistenza.

Le fasi che caratterizzano l'ingresso sono le seguenti:

- L'Assistente Sociale contatta i familiari/Ads/persona di riferimento del futuro Residente allo scopo di organizzare un colloquio, da svolgersi in collaborazione con il servizio di psicologia, volto alla raccolta delle informazioni relative al nuovo ingresso;
- L'Assistente Sociale informa tutte le figure di riferimento dei servizi coinvolti nell'assistenza circa le caratteristiche dell'anziano e predispone la “*scheda di accoglimento*” rivolta al personale;
- Il Medico, o suo delegato, raccoglie la necessaria documentazione medica;
- La dotazione personale di vestiario e di biancheria, nei termini concordati al momento degli accordi preliminari, viene consegnata al servizio guardaroba;
- Sia nelle fasi preliminari che al momento dell'ingresso vengono fornite tutte le informazioni inerenti all'organizzazione dell'assistenza e il “Regolamento di vita comunitaria”.
- Vengono fornite ai familiari dettagliate informazioni sui rischi da *ab-ingestis* e caduta e sulle precauzioni e regole da rispettare per il contenimento del rischio.
- L'Assistente Sociale nel giorno dell'ingresso e nei seguenti, funge da referente per Residente e familiari, illustrando il funzionamento della struttura e dei servizi presenti. Accompagna i familiari nella stanza dove alloggerà il Residente, mostrandogli inoltre i vari ambienti della struttura (se ciò non è avvenuto già precedentemente).
- I primi 15 giorni di permanenza in struttura sono particolarmente dedicati all'osservazione del nuovo Residente, allo scopo di verificarne l'adattamento e la presenza di eventuali problematiche;

## **LA RETTA**

Nella fase degli accordi preliminari, viene compilato il modulo di assunzione dell'impegno di spesa per il pagamento della retta. In questa fase è richiesto il versamento di una mensilità anticipata, da effettuarsi con le modalità concordate.

La retta giornaliera viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione, sulla base del Bilancio di Previsione. Essa è differenziata a seconda della tipologia di Residente, soprattutto rispetto alle condizioni di auto/non autosufficienza della persona accolta, oltre che all'assegnazione del contributo regionale per la spesa sanitaria.

Le modifiche della retta giornaliera vengono rese pubbliche con apposita deliberazione e comunicate ai firmatari dell'impegno di spesa.

In sede di determinazione della retta, il Consiglio di Amministrazione potrà prevedere l'imposizione di contributi forfettari di accoglimento, per le attività amministrative e di organizzazione specifica preliminari collegate all'inserimento del nuovo Residente.

La retta può essere variata, oltre che per decisione del Consiglio di Amministrazione, anche al mutare delle condizioni di autosufficienza del Residente o per trasferimento in altro ambiente, o in altro nucleo, soggetto a retta diversa. In ogni caso l'assuntore dell'impegno di spesa è tenuto a sostenere il nuovo diverso onere derivante dalla retta, salvo il diritto di recedere dal contratto

Il recesso dal contratto deve essere comunicato con un preavviso minimo di 30 giorni e la retta dovrà essere corrisposta nella misura intera sino allo scadere del 30° giorno.

In qualsiasi caso di interruzione del rapporto contrattuale, per ragioni contabili l'Ente si riserva la facoltà di concludere le operazioni di conguaglio della posizione economica nei confronti del pagatore della retta nel tempo massimo di 90 giorni.

### ***Modalità di pagamento***

Il modulo per il pagamento viene predisposto dagli uffici amministrativi dell'Ente con cadenza mensile anticipata ed inviato al domicilio indicato dal pagatore. Il pagamento dovrà essere effettuato entro 15 giorni dalla comunicazione e comunque non oltre il 15° giorno del mese successivo. Nel caso in cui il Residente si assenti per periodi superiori a tre giorni, la retta viene decurtata nella misura di 1/3 per ogni giorno di assenza.

### ***Servizi inclusi nella retta***

Sono inclusi nella retta tutti i servizi, previsti degli standard generici e specifici elencati dalla presente Carta, salvo quanto non esplicitamente escluso.

Casa di riposo F. Beggiano	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03</b> Rev. 11 del 31/10/25 Pag. 15 di pag. 27
-------------------------------	--	--

Restano quindi *esclusi* dalla retta i costi relativi ai seguenti beni e servizi:

- Farmaci non garantiti dal SSN;
- Presidi ed ausili (esempio: carrozzina, materasso antidecubito, cuscino antidecubito, deambulatore, etc);
- Protesi (dentiere, apparecchi acustici, parti di arto, etc)
- Acquisti personali per conto del Residente;
- Trasporto ed accompagnamento del Residente all'esterno della struttura, compreso il caso di visite/ diagnostica medica;
- Assistenza al Residente durante i ricoveri ospedalieri o day-hospital;
- Gestione e istruzione di pratiche estranee alla diretta assistenza rivolta al Residente.

Casa di riposo F. Beggato	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025	Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25 Pag. 16 di pag. 27
------------------------------	---	---

## **METODOLOGIA DI LAVORO**

Alla persona accolta viene garantita un'assistenza socio-sanitaria rispondente ai bisogni personali attraverso una metodologia di lavoro fondata su un approccio multidimensionale e multiprofessionale.

Tale approccio trova nel *lavoro per Piani Assistenziali Individualizzati* (PAI) lo strumento principe per l'operatività.

Il P.A.I., steso secondo calendarizzazione nel corso di riunioni dell'Unità Operativa Interna (U.O.I.), è il risultato del lavoro d'équipe a cura delle figure professionali sin dal momento dell'ingresso del Residente in Struttura.

Alla Unità Operativa Interna partecipano: Medico, Infermiere, Coordinatore Sanitario, Operatore Socio Assistenziale, Coordinatore Socio Assistenziale, Operatore Socio – Sanitario, Assistente Sociale, Educatore Professionale, Fisioterapista, Logopedista, Psicologa, un rappresentante della Direzione ed eventuali altre professionalità se ritenute necessarie per la completezza della valutazione.

Attraverso la valutazione multidimensionale del Residente è possibile evidenziare lo stato funzionale, i bisogni, le problematiche e le potenzialità al fine di individuare eventuali possibilità di miglioramento future.

Nella filosofia dei PAI, il termine “*miglioramento*” è inteso secondo il modello bio-psico-sociale nel quale il concetto di malattia non può prescindere dal concetto di benessere e di migliore qualità di vita possibile.

In quest'ottica, il livello di autonomia del Residente viene monitorato, con rivalutazione e stesura di Piani Assistenziali Individualizzati costantemente aggiornati. Sempre nell'ambito della metodologia di lavoro, si privilegia il *lavoro per progetti*.

I progetti vengono realizzati dalle figure professionali partendo dall'analisi dei bisogni e dalla valutazione dei requisiti di base, attuando una metodologia che trova nel monitoraggio e nelle continue verifiche garanzia di efficacia delle attività realizzate nell'interesse dei Residenti.

Il Consiglio di Amministrazione definisce annualmente gli obiettivi di miglioramento e valuta il raggiungimento degli obiettivi dell'anno precedente.

In casi di particolare rilevanza può essere convocata una riunione di riesame quando ritenuto opportuno.

## STANDARD SPECIFICI DI QUALITA'

Si sono fissati gli **standard di qualità specifici**, misurabili e verificabili, riferiti a specifiche prestazioni:

AMBITO	CRITERIO	INDICATORE DI QUALITA'	REFERENTE
<i>Accoglimento/ inserimento</i>	Colloquio conoscitivo	Conoscenza Residente attraverso colloqui con i familiari prima dell'ingresso	Ass. Sociale Psicologo
	Informazione al personale	Divulgazione Scheda di Accoglimento almeno il giorno precedente l'ingresso	Ass. Sociale
	Accoglimento	Ricevimento ed accompagnamento del Residente e dei Familiari all'ingresso	Ass. Sociale
	Valutazione multidimensionale	Realizzazione UOI e stesura PAI entro 60 gg	Coord. Sanitario
<i>Servizio Assistenziale</i>	Libertà orario alzata e messa a letto	Alzata dalle ore 7 alle ore 11, messa a letto dalle 14 alle 21 in modo personalizzato	Coord. SocioAss.le
	Igiene quotidiana	Almeno due volte al giorno	Coord. SocioAss.le
	Stimolazione al mantenimento dell'autonomia	Giornaliero per la cura personale (lavaggio viso e denti)	Coord. SocioAss.le
	Bagno assistito	Bagno completo almeno una volta alla settimana (sostituibile con igiene completa e accurata a letto con spugnature)	Coord. SocioAss.le
	Utilizzo dei presidi incontinenza	Personalizzato, sulla base delle effettive necessità della persona	Coord. SocioAss.le
<i>Fisioterapico</i>	Attività fisioterapica diretta al Residente	Su indicazione medica e/o per progetti individualizzati	Servizio di Fkt
	Ginnastica dolce	Ginnastica di mantenimento e di gruppo in palestra - una volta la settimana.	Servizio di Fkt
<i>Logopedico</i>	Igiene del cavo orale	Monitoraggio continuo livello autonomia e necessità di ogni Residente.	Logopedista
	Nutrizioni enterali e funzionalità nella deglutizione	Controllo in collaborazione con Dietista e Medico per la definizione delle necessità nutrizionali.	Logopedista
	Progetto idratazione	Monitoraggio dell'idratazione (minimo 6 interventi di idratazione al giorno),.	Logopedista
<i>Educativo</i>	Attività educativo - riabilitative	Quotidianamente in aree dedicate	Educatori
	Feste a tema e personalizzate	Previa congrua pubblicità con locandine esposte negli appositi spazi.	Educatori
<i>Psicologico</i>	Prevenzione Burnout per il personale	Contatto quotidiano e formazione per utilizzo strategie di coping	Psicologa
	Monitoraggio condizione cognitiva e affettiva	Secondo quanto indicato dai Piani Assistenziali Individualizzati	Psicologa

Casa di riposo F. Beggato	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25</b> Pag. 18 di pag. 27
------------------------------	--	--

AMBITO	CRITERIO	INDICATORE DI QUALITA'	REFERENTE
<i>Religioso</i>	Santa Messa	Una funzione infrasettimanale	Logopedista ed Educatore
	Confessioni	Un giorno alla settimana	
<i>Sanitario</i>	Presenza del Medico	Nei giorni feriali e fino alle ore 10 del sabato. Poi è attiva la Guardia Medica	Coord. Sanitario
	Assistenza infermieristica	Presenza continuativa 24 ore su 24, 7 giorni su 7	Coord. Sanitario
	Rilevazione peso corporeo	Mensile con misurazione indice MBI	FKT e logopedista
	Monitoraggio della contenzione, lesioni da decubito, cadute	Con ausilio di schede e Cartella informatizzata in modo continuativo	Coord. Sanitario FKT e Medico
	Prenotazione visite esterne	Su indicazione del Medico	Coord. Sanitario
<i>Ristorazione</i>	Colazione, pranzo, cena	Il tempo medio dedicato ad ogni pasto è di circa 1 ora	Coord. SocioAss.le
	Scelta tra minimo 2 opzioni per ogni piatto del menù	Pranzo e cena	Coord. SocioAss.le
	Predisposizione settimane di menù, e variazione stagionale	Pranzo e cena	Coord. SocioAss.le
	Merenda	Mattina e pomeriggio	Coord. SocioAss.le
	Disponibilità di bevande calde	24 ore su 24 con possibile scelta fra the, caffè, camomilla, latte	Coord. SocioAss.le
	Presenza di area bar	Distributori automatici di bevande e merende	Coord. SocioAss.le
<i>Guardaroba</i>	Cambio della biancheria piana	Settimanale e al bisogno	Coord. SocioAss.le
	Cambio degli asciugamani	Quotidiano	Coord. SocioAss.le
	Lavaggio e stiratura capi	Quotidiano (al bisogno in caso di ricovero ospedaliero)	Coord. SocioAss.le
<i>Cura della persona</i>	Parrucchiera	2/3 accessi settimanali; messa in piega 2 volte/mese e taglio capelli al bisogno	Coord. Socio-Ass.le
	Barbiere	Due interventi settimanali; barba e taglio capelli al bisogno.	Coord. SocioAss.le
	Pedicure	Al bisogno.	Coord. Sanitario

## **I SERVIZI SEMI – RESIDENZIALI** *- Centro Diurno -*

### **SERVIZI E ATTIVITÀ**

#### **SERVIZI SANITARI**

##### ***Assistenza Infermieristica***

Viene garantita l'assistenza infermieristica per la somministrazione della terapia farmacologica e il controllo dei parametri vitali. La comunicazione con il Medico di base e il familiare e/o caregiver è costante al fine di avere sempre gli aggiornamenti opportuni su visite mediche, eventuali modifiche della terapia assunta e monitoraggio sulle condizioni di salute. Particolare attenzione è riservata alla cura dei sintomi del dolore.

##### ***Assistenza Logopedica***

Per quanto riguarda gli aspetti nutritivi-alimentari e per i casi di disfagia, previa indicazioni del Medico di base, si ricorre alla consulenza del logopedista. Inoltre, qualora ritenuti utili e necessari, si garantiscono interventi riabilitativi logopedici, al fine di mantenere la capacità di comunicazione e di linguaggio dell'Utente.

##### ***Assistenza Fisioterapica***

Si offrono interventi di riabilitazione fisica e di riattivazione motoria sia individuali che di piccolo o grande gruppo, strutturati sulla base delle abilità dell'Utente. Gli obiettivi sono molteplici:

- Conservare la mobilità degli arti inferiori e superiori;
- Mantenere abilità fino-motorie;
- Educare all'utilizzo adeguato degli ausili o avviarne l'uso;

Particolare attenzione viene riservata alla cura dei sintomi del dolore.

#### **SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI**

##### ***Cura della Persona***

Gli Operatori Socio Sanitari garantiscono l'assistenza e la cura della persona attraverso strategie e interventi che mirano a mantenere le abilità residue. Essi non si sostituiscono alla persona anziana non autosufficiente ma, sulla base delle proprie competenze professionali, si affiancano all'Utente per rispondere ai bisogni attraverso l'attivazione delle proprie abilità.

Vengono garantite: le cure igieniche e il bagno assistito se richiesto oltre all'assistenza durante il pranzo e le merende.

Sulla base delle indicazioni del fisioterapista, l'Operatore contribuisce a mantenere la mobilità dell'Utente e le posture più corrette al fine di prevenire dolore e l'insorgere di piaghe.

Egli collabora in stretta sinergia con l'Educatore affiancandolo durante lo svolgimento delle varie attività; esegue in autonomia attività pianificate e programmate secondo le indicazioni date dalle figure professionali. Partecipa inoltre ai Progetti Assistenziali Individualizzati con il resto dell'Équipe. Per garantire la presa in carico dell'Utente e migliorare la qualità di cura, l'operatore sarà presente durante il trasferimento da e verso la propria residenza.

### ***Attività educative, socio-culturali, socio-ricreative ed occupazionali***

Il Servizio socio-educativo collabora con l'équipe multiprofessionale al fine di raggiungere i seguenti *obiettivi*:

- promuovere il benessere psico-emotivo degli Utenti;
- mantenere e rafforzare le residue abilità cognitive, mnemoniche, di linguaggio e sociali;
- recuperare e/o mantenere abilità di lettura e scrittura;
- promuovere e rafforzare autostima e identità positiva del Sé;
- promuovere l'autonomia e l'inclusione sociale.

Tali interventi mirano a incrementare e potenziare le competenze necessarie a mantenere abilità generali di vita quotidiana e ritardare l'istituzionalizzazione. A tal fine, l'Educatore si interfaccia con il *Caregiver* sin dal colloquio di inserimento, al fine di conoscere l'Utente attraverso la sua biografia e la sua storia passata, per raccogliere dati e informazioni necessari a strutturare gli interventi e le attività.

### ***Assistenza Psicologica***

È prevista la partecipazione dello psicologo, insieme alla intera équipe, alla stesura, valutazione e sviluppo dei Progetti assistenziali individualizzati. Si garantisce continua collaborazione con familiari e *caregivers*, allo scopo di affrontare le criticità di cura e di assistenza.

## **SERVIZI GENERALI**

### ***Ristorazione***

Ogni considerazione già espressa nella sezione delle U.O. residenziali è confermata. Il pranzo viene servito nella sala dedicata indicativamente alle 12.30, che viene distribuito con l'ausilio di carrelli. Inoltre, vengono offerti due spuntini: a metà

Casa di riposo F. Beggiano	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025	Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25 Pag. 21 di pag. 27
-------------------------------	---	---

mattinata e prima del rientro al domicilio. La necessaria idratazione è garantita proponendo più volte l'assunzione di bibite adeguate.

Gli spuntini sono accompagnati da bevande calde quali latte, tè o caffè.

### ***Pulizia e sanificazione degli ambienti***

Le pulizie si svolgono con periodicità minima quotidiana e ogni qualvolta si renda necessario. Sono programmati interventi di sanificazione a fondo in tutti gli ambienti.

### ***Igiene dell'Utente***

È garantita l'igiene delle mani e della bocca dell'Utente sia durante l'assunzione di cibi che nel corso del normale svolgimento delle attività.

In ogni caso il personale interviene per il ripristino dell'igiene personale (anche intima) in caso di eventi accidentali.

### ***Manutenzione***

La manutenzione degli alloggi e degli ambienti comuni è garantita dal servizio di manutenzione interna.

### ***Trasporto***

Viene garantito il trasporto dell'Utente che ne faccia richiesta. Il servizio viene svolto avvalendosi di veicoli attrezzati ad accogliere passeggeri con limitazioni nella motilità. Gli Utenti sono accompagnati da Operatori Socio Sanitari che garantiscono la sicurezza e l'assistenza durante il viaggio.

Per quanto possibile, nella programmazione del servizio di trasporto, l'Ente valuta la possibilità di soddisfare esigenze particolari sia degli Utenti che dei *Caregivers*.

### ***Servizio Religioso***

Possono essere previsti eventi o scambi culturali a sfondo o carattere religioso. Viene comunque rispettata la libertà di culto.

### ***Servizi extra***

In funzione dell'interesse espresso dall'Utente, possono essere attivati servizi extra quali parrucchiera, bagno assistito o altri

Casa di riposo F. Beggato	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025	Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25 Pag. 22 di pag. 27
------------------------------	---	---

## **PROCEDURE D'INGRESSO**

### ***Domanda di ingresso***

Per poter usufruire del servizio di Centro Diurno, l'Utente deve preliminarmente vedere riconosciuta la propria idoneità alla frequentazione. È quindi necessario rivolgersi al PUAD (Punto Unico di Accoglienza del Distretto) di riferimento dell'A. Ulss presentando istanza di valutazione multidimensionale. Il documento finale di valutazione multidimensionale (S.Va.M.A.), deve proporre l'inserimento presso il Centro Diurno a beneficio dell'anziano *non autosufficiente* interessato dalla valutazione.

A seguito dell'accreditamento istituzionale, nel rispetto della normativa vigente, l'A. Ulss assegna contributi a copertura della spesa conseguente le attività sanitarie erogate nel corso della frequenza del Centro (impegnative di semi – residenzialità).

### ***Accettazione ed ingresso***

Per ottenere l'inserimento nell'U.O. è necessario contattare il personale di coordinamento del Centro per l'avvio del percorso. È inoltre possibile visitare previamente la struttura su appuntamento.

**L'ingresso** effettivo dell'Utente può avvenire solo *dopo* il colloquio di inserimento con il Coordinatore e, quando possibile, le altre figure professionali. L'avvio del servizio e i giorni settimanali di frequenza, vengono concordati compatibilmente con la disponibilità di accoglienza del Centro Diurno.

In questa fase vengono date informazioni sull'organizzazione della vita comunitaria, sui servizi e sui documenti da presentare all'atto dell'accoglimento.

Viene presentato il contratto di accoglienza con le relative tariffe e clausole.

La fase di inserimento viene valutata con l'équipe, tenendo conto della SVa.Ma, delle esigenze dei familiari o caregivers, il tutto finalizzato a promuovere un inserimento graduale e capace di adattare la persona anziana non autosufficiente al nuovo ambiente e alle dinamiche di vita del Centro Diurno.

Il primo mese di frequenza nel Centro Diurno è particolarmente dedicato all'osservazione del nuovo Utente, allo scopo di verificarne l'adattamento e la presenza di eventuali problematiche.

Fin dal primo contatto viene garantito il diritto alla privacy (GDPR 679/2016), con la consegna dell'informativa e dei diritti dell'interessato.

Casa di riposo F. Beggato	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25</b> Pag. 23 di pag. 27
------------------------------	--	--

## **LA RETTA**

Nella fase degli accordi preliminari viene compilato il modulo di assunzione dell'impegno di spesa. La persona firmataria del contratto provvederà al versamento della retta entro il 15 del mese successivo al mese di erogazione del servizio. La retta giornaliera viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione, sulla base del Bilancio di Previsione. Le modifiche della retta giornaliera vengono rese pubbliche con apposita deliberazione e comunicate ai firmatari dell'impegno di spesa tramite lettera sottoscritta dal Presidente dell'Ente.

Le rette giornaliere sono diversificate in base alla frequenza settimanale e si distinguono per presenza o meno di contributo regionale.

### ***Modalità di pagamento***

Il modulo per il pagamento viene predisposto dagli uffici amministrativi dell'Ente con cadenza mensile posticipata al 15° giorno del mese successivo al mese di erogazione del servizio ed inviato con le modalità indicate dal contraente. Nel caso in cui l'Utente si assenti per periodi superiori a tre giorni, la retta viene decurtata nella misura di 1/3 a partire dal quarto giorno completo di assenza. Oltre il 20° giorno di assenza la conservazione del posto non è più garantita.

### ***Servizi inclusi nella retta***

Sono inclusi nella retta tutti i servizi, previsti degli standard generici e specifici elencati dalla presente Carta, salvo quanto non esplicitamente escluso.

A titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo, restano quindi ***esclusi*** dalla retta i costi relativi ai seguenti beni e servizi:

- Farmaci;
- Presidi ed ausili (esempio: carrozzina, cuscino anti- decubito, deambulatore, etc);
- Acquisti personali per conto del Residente;
- Trasporto dell'Utente dal proprio domicilio verso il Centro Diurno e viceversa;
- Bagno assistito;
- Parrucchiere.

## **METODOLOGIA DI LAVORO**

La metodologia di lavoro prevede sia interventi di grande gruppo che di piccolo gruppo e interventi individuali, al fine di proporre adeguata stimolazione per il mantenimento delle abilità residue, ma anche di diversificare gli interventi tenendo conto delle patologie e delle abilità cognitive e sociali.

Dopo il colloquio di inserimento ed entro il primo mese di frequenza, si programma il primo PAI (Piano Assistenziale Individualizzato). Dato che la persona anziana non autosufficiente frequenta il Centro per alcuni giorni della settimana e in fascia diurna, la presenza del Familiare e/o Caregivers nella sua quotidianità è di fondamentale importanza. È per questo motivo che si ritiene essenziale invitare i Familiari e/o Caregivers in fase di discussione dei PAI.

È una scelta metodologica con doppia finalità: da una parte le conoscenze del Familiare arricchiscono e completeranno le valutazioni dell'equipe multiprofessionale del Centro, dall'altra il Familiare stesso potrà conoscere il modo di lavorare dell'equipe, apprendere suggerimenti riabilitativi e assistenziali. Il tutto è finalizzato a ottimizzare, incrementare e migliorare la cura e la presa in carico dell'Utente, al fine di migliorare la sua qualità di vita.

## STANDARD SPECIFICI DI QUALITA'

Si sono fissati gli **standard di qualità specifici**, misurabili e verificabili, riferiti a specifiche prestazioni:

AMBITO	CRITERIO	INDICATORE DI QUALITA'	REFERENTE
<i>Accoglimento/ inserimento</i>	Contatti pre - accoglimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visita dei locali e descrizione del Servizio con le attività erogate e illustrazione del servizio (su richiesta).</li> <li>▪ Colloquio (con i familiari e/o Caregiver) conoscitivo dell'Utente prima dell'ingresso</li> </ul>	Coordinatore di Servizio o delegato
	Informazione al personale	Divulgazione colloquio di inserimento almeno il giorno precedente l'ingresso	Coordinatore di Servizio o delegato
	Accoglimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inserimento graduale concordato con il Familiare e/o Caregiver in fase di colloquio</li> <li>▪ Coordinamento con gli incaricati del servizio di trasporto per soddisfare il più possibile esigenze particolari degli Utenti</li> </ul>	Coordinatore di Servizio o delegato
	Valutazione multidimensionale	Realizzazione di un Piano Assistenziale Individualizzato entro 60 gg dall'accoglimento	Équipe
<i>Servizio Assistenziale</i>	Igiene quotidiana e mantenimento dell'autonomia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stimolazione al mantenimento dell'autonomia nell'igiene (lavaggio mani e denti) e al decoro personale (vestirsi adeguatamente ai luoghi)</li> <li>▪ Bagno assistito su richiesta (extra retta)</li> </ul>	Operatori Socio Sanitari
	Utilizzo personalizzato presidi incontinenza	Sulla base delle effettive necessità della persona	Operatori Socio Sanitari
	Mantenimento/recupero delle abilità	Stimolazione attraverso attività giornaliere sulla base della programmazione pianificata dalle figure professionali	Équipe
<i>Fisioterapico</i>	Attività fisioterapica diretta all'Utente	Ginnastica di mantenimento in gruppo e/o interventi individuali	Servizio di Fkt
<i>Logopedico</i>	Problematiche legate all'eloquio e alla deglutizione	Su diagnosi del Medico di base dell'Utente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interventi riabilitativi individuali/gruppo;</li> <li>▪ indicazione per il confezionamento di dieta adeguata</li> </ul>	Logopedista
<i>Educativo</i>	Attività educativo riabilitative	Quotidianamente con vari interventi di gruppo o individuale	Educatori
	Rete nel territorio	Sviluppo di progetti con altri enti del territorio (scuole, oratorio, servizio soci-educativi comunali)	Educatori

Casa di riposo F. Beggato	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>Approvata con delibera n. 26 del 31/10/2025</b>	<b>Mod. A1/03 Rev. 11 del 31/10/25</b> Pag. 26 di pag. 27
------------------------------	--	--

AMBITO	CRITERIO	INDICATORE DI QUALITA'	REFERENTE
<i>Psicologico</i>	Attività psicologica diretta all'Utente	Valutazione quadro generale dell'utente per area di competenza tramite partecipazione ai PAI	
	Prevenzione Burnout per il personale	Contatto quotidiano e formazione per utilizzo strategie di coping	Psicologa
	Supporto ai <i>Caregivers</i>	Colloqui individuali su richiesta	Psicologa
<i>Religioso</i>	Santa Messa	In occasione delle principali festività liturgiche	
	Altre occasioni a sfondo religioso	Il giorno della patrona Santa Chiara e per casi anche su richiesta dell'Utenza	
<i>Sanitario</i>	Assistenza infermieristica	Garantita secondo lo standard previsto per i Centri Diurni	Infermiere
	Rilevazione peso corporeo	Mensile con misurazione indice MBI	FKT e logopedista
	Monitoraggio della contenzione, lesioni da decubito, cadute	Con ausilio di schede e in modo continuativo	Infermiere FKT
<i>Ristorazione</i>	Pranzo e spuntini	Il tempo medio dedicato: circa un'ora per il pranzo - circa di mezz'ora per ciascuno dei due spuntini	Operatori Socio Sanitari
	Scelta tra minimo 2 opzioni per ogni piatto del menù	Pranzo	Operatori Socio Sanitari
	Predisposizione settimane di menù, e variazione stagionale	Pranzo	Operatori Socio Sanitari
	Merenda	Mattina e pomeriggio con disponibilità di alimenti e bevande varie	Operatori Socio Sanitari
	Disponibilità di bevande calde al bisogno	Possibile scelta fra the, caffè, camomilla, latte	Operatori Socio Sanitari
<i>Cura della persona</i>	Barbiere	In casi particolari si provvede alla rasatura (in funzione delle condizioni di salute dell'Utente o del caregiver)	Operatori Socio Sanitari
	Manicure	Attività ordinariamente inclusa Settimanalmente	Operatori Socio Sanitari
<i>Trasporto</i>	Trasferimenti da casa al Centro e viceversa. Con personale proprio o ditta incaricata.	Giornaliero su richiesta. Presenza di personale dedicato all'accompagnamento e all'assistenza durante il tragitto.	Operatori Socio Sanitari

## **STANDARD GENERALI DI QUALITÀ**

Oltre che il rispetto degli standard di qualità specifici per ogni servizio come sopra indicati, la certificazione ISO 9001 assicura naturalmente ulteriori standard generali di qualità.

Considerando che non sempre è possibile individuare indicatori di qualità misurabili nell'erogazione di servizi socio assistenziali, sono presenti presso l'Ente le due pratiche, oramai consolidate, di rilevazione della *soddisfazione dell'utenza e gestione dei reclami*.

L'Ente garantisce il rispetto e l'applicazione delle vigenti normative in materia di

- autocontrollo per l'igiene e sicurezza alimentare (HACCP) – D. Lgs 193/2007,
- sicurezza e salute nei luoghi di lavoro – D. Lgs 81/2008,
- formazione del personale

Tuttavia, è soprattutto nell'erogazione del servizio, quindi nella *metodologia di lavoro* propria di ciascuna tipologia di servizio come sopra descritte, che l'Ente ha definito i principali **standard di qualità generali**, ovvero obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni

### **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Eseguita con periodicità annuale, di norma coinvolge sia i Residenti/Utenti con ritorno degli esiti. Si tratta di una pratica utile al perseguimento del miglioramento continuo in collaborazione con l'Utenza.

### **GESTIONE RECLAMI**

I reclami relativi ai servizi prestati, possono essere presentati di persona, telefonicamente o per iscritto alla Direzione o al personale di Coordinamento.

Si provvederà al riscontro **entro 15 giorni** dal protocollo del reclamo o comunque dal momento in cui l'Ente è stato interessato.

## **PRESENZA DI VOLONTARI E TIROCINANTI**

### *Il volontariato*

La collaborazione dei volontari è ammessa e regolamentata. Gli interessati vengono informati in merito alle norme di regolamentazione interna dei Residenti/Utenti e del personale e vi ottemperino.

Al volontariato è garantita l'assicurazione per R.C.T. con apposita polizza.

La prestazione è volontaria e non prevede alcun impegno economico salvo eventuali rimborsi spese, a giudizio insindacabile dell'Ente. I volontari si devono astenere da azioni che arrechino pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Casa.

L'Ente intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione per rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze dei Residenti/Utenti. I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio ed a attenersi ai compiti loro propri, che si sostanziano in un sostegno affettivo e sociale al Residente/Utente in uno spirito di solidarietà

### ***Il tirocinio***

Previa sottoscrizione di apposite convenzioni con gli Istituti di formazione, si svolgono presso l'Ente periodi di tirocinio o stage per psicologi, operatori socio sanitari e altri studenti o diplomati di corsi universitari.

## **ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI**

L'Ente favorisce la costituzione di organismi rappresentativi dei Residenti e dei Familiari ai sensi del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 n. 3.

A tal fine è stato redatto un "Regolamento Comitato Familiari Ospiti" approvato con deliberazione consiliare n. 49 del 2009 per disciplinare le modalità per la costituzione del Comitato e del suo Presidente, i compiti del Presidente, durata del Comitato, ecc.

## **CONVIVENZA**

La convivenza è improntata sulle comuni regole di buona educazione in un rapporto di reciproco riconoscimento di diritti e doveri tra l'Ente e l'Utenza. L'Ente garantisce il rispetto della pari dignità personale e dei principi politici, etici e religiosi del Residente/Utente. Per ogni dettaglio si rimanda all'allegato 2 - Regolamento Interno Ospiti.

## **MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Al presente documento verrà data massima diffusione tramite pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Ente e tramite consegna diretta nel corso dei contatti propedeutici l'avvio del servizio