

# IPAB G. Bisognin

*Servizi Socio Assistenziali  
Meledo di Sarego*

## *Carta dei Servizi*

(approvata con delibera n. 29 del 24.06.2026)





# Premessa

*Gent.le Sig.ra/re*

*Siamo particolarmente lieti di presentarLe la Carta dei Servizi del Centro Servizi “Giovanni Bisognin”.*

*In essa troverà una descrizione di tutti i servizi socio-assistenziali che l’Ente mette a disposizione degli Ospiti, unitamente ad una serie di informazioni utili per usufruire della nostra Struttura con cognizione di causa.*

*La Carta dei Servizi è dunque uno strumento essenziale per instaurare un rapporto di trasparenza fra questo Ente e il Cittadino/Cliente, consentendo a quest’ultimo una partecipazione attiva e costruttiva ad una attività così importante per la nostra comunità.*

*Ci adopereremo con ogni mezzo a mantenere quanto illustrato nel presente documento, che si propone in tal modo quale strumento per un miglioramento continuo della qualità dei servizi che ci impegniamo ad erogare.*

*In quest’ottica, rivolgiamo un caloroso invito ai residenti e ai loro familiari affinché si instauri un clima di fattiva collaborazione, assicurando che risulteranno preziosi anche i consigli e gli eventuali reclami, che clienti e cittadini vorranno farci pervenire ed ai quali cercheremo di fornire, nei limiti delle nostre capacità, risposte adeguate e soddisfacenti.*

*Cordialmente.*

*Il Presidente  
Sig. Andrea Dainese*

# Questa Carta dei Servizi

**Informa**

Sui Servizi offerti dal Centro Servizi e sulle modalità per accedervi

**Impegna**

Il Centro Servizi a garantire l'erogazione delle attività e delle prestazioni secondo i principi dichiarati in questo documento.

**Si rivolge**

A tutti coloro che usufruiscono dei nostri Servizi e ai loro familiari e a coloro che si avvicinano al Centro Servizi Ipab G. Bisognin

Principali fonti normative cui si è fatto riferimento per la stesura di questo documento:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- L. 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- D.L. 12 maggio 1995 n. 163 – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale.
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3 – Regolamento attuativo emanato ai sensi della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41 comma 4° della legge regionale 5/2001

# Indice

- Chi siamo
- I Nuclei dell'Ente
- Mission dell'Ente e politica per la qualità
- Vision
- Principi dell'Ente
- I servizi dell'Ente
- La giornata tipo
- Attività specifiche erogate
- Gli Organi di amministrazione e gestione
- L'accesso ai Servizi
- Partecipazione degli Ospiti e dei Familiari
- Reclami e suggerimenti
- Questionario sulla soddisfazione
- Organigramma aziendale
- Normativa di riferimento e standard di qualità
- Allegato A-Amministrazione e Dirigenza
- Allegato B-Rette
- Allegato C-Comitato Familiari



## Chi Siamo

L'Ipab G. Bisognin è un Ente di natura giuridica pubblica che opera nel settore dei servizi alla persona dal 1906, grazie a un lascito testamentario del Cav. G. Bisognin.

Il Centro Servizi ha sede a Meledo di Sarego (VI), in Via G. Bisognin 6. La Struttura originaria della Villa Veneta ha subito nel corso del tempo ampliamenti e ristrutturazioni e si articola su tre piani.

Il Centro Servizi è stato autorizzato e accreditato ad ospitare 114 persone non autosufficienti, 9 persone autosufficienti e autorizzato all'accoglienza di 2 persone con un progetto di sollievo sociale, per un totale di 125 residenti.

All'interno della Struttura è stato autorizzato e accreditato un Centro Diurno Integrato che può ospitare giornalmente 10 persone non autosufficienti.

L'Ente è provvisto di un'attrezzata palestra riabilitativa, una cucina interna dove vengono preparati tutti i pasti e una lavanderia interna.

Presente all'esterno un giardino attrezzato che consente di essere visitato anche da persone in carrozzina e una Chiesetta che viene utilizzata per celebrare alcune funzioni religiose.

Il nostro sito internet [www.casariposobisognin.it](http://www.casariposobisognin.it) è regolarmente aggiornato e sul profilo facebook *Ipab G. Bisognin Meledo di Sarego* vengono pubblicate tutte le iniziative educative/animative offerte ai residenti.



# I Nuclei dell'Ente

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Nucleo Viola</b></p> <p>Accoglie persone con disturbi neurodegenerativi. Sono presenti 15 camere per un totale di 25 residenti. Si trova al primo piano</p>   | <p><b>Nucleo Blu</b></p> <p>Accoglie persone con disturbi neurodegenerativi. Sono presenti 16 camere per un totale di 23 residenti. Si trova al primo piano</p>                       | <p><b>Nucleo Arancione</b></p> <p>Accoglie prevalentemente persone con limiti funzionali e motori, ma discretamente orientate sul piano cognitivo. Sono presenti 17 camere per un totale di 25 residenti. Si trova al secondo piano.</p> |
| <p><b>Nucleo Arcobaleno</b></p> <p><b>Accoglie prevalentemente persone disorientate e con limiti sul piano funzionale e motorio. Sono presenti 16 camere per un totale di 29 residenti. Si trova al secondo piano</b></p> | <p><b>Nucleo Verde</b></p> <p>Accoglie persone orientate con lievi difficoltà motorie e funzionali. Sono presenti 6 camere per un totale di 14 residenti. Si trova al pianoterra.</p> | <p><b>Comunità Alloggio</b></p> <p>Accoglie 9 persone autosufficienti nelle attività di vita quotidiana e orientare. Sono presenti 6 camere. Si trova al pianoterra.</p>   |
| <p><b>Centro Diurno</b></p>   | <p><b>Accoglie 10 persone non autosufficienti al giorno con problematiche sia cognitive sia fisiche. Si trova al pianoterra.</b></p>  |  |

L'area abitativa di ciascun nucleo prevede: sala da pranzo con cucina, stanza per il bagno assistito, servizi igienici in ogni camera e spazi comuni. In ogni piano, inoltre, sono presenti un ambulatorio medico e infermieristico.

**L'articolazione in nuclei** risponde all'esigenza di garantire, per quanto possibile, un ambiente di vita domestico. Nel nucleo operano normalmente gli stessi operatori e un Referente e questo consente una buona conoscenza dei bisogni degli ospiti ed un soddisfacente rapporto tra ospiti ed operatori. Questo tipo di organizzazione, anche se più complessa per l'Ente, consente di rendere personalizzata l'assistenza all'Ospite.

# Mission dell'Ente e Politica per la qualità

*Ogni persona è unica nelle sue esperienze di vita, nelle sue abitudini, nei suoi desideri e nei suoi bisogni psico-fisici-emotivi e relazionali.*

La Mission del Centro Servizi G. Bisognin è quella di assicurare ad ogni residente una *relazione di cura e assistenza* che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità umana.

Al fine di seguire la suddetta mission si ritiene fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- Centralità della persona
- Approccio multidisciplinare
- Lavoro di squadra
- Personalizzazione del progetto assistenziale
- Garanzia di qualificata assistenza personale
- Sviluppo della capacità funzionale dell'anziano
- Comfort alberghiero e relazionale
- Sicurezza per gli ospiti, i familiari e operatori
- Accessibilità organizzativa
- Supporto psicologico per gli ospiti, i familiari e operatori
- Stimolazione cognitiva/relazionale dei residenti
- Formazione e aggiornamento continua
- Integrazione con il territorio di appartenenza

# Vision

L'Ipab G. Bisognin vuole rappresentare un centro di riferimento per la comunità locale e il territorio nella cura e nel sostegno delle persone anziane e/o non autosufficienti e delle loro famiglie. Questo obiettivo è perseguito mediante un investimento continuo in cultura, sviluppo della tipologia delle attività, dotazioni strutturali e tecnologiche, capacità di innovazione organizzativa.

L'Ente intende promuovere all'interno dell'organizzazione e nella comunità una cultura rispettosa della fragilità con particolare attenzione alle persone che convivono con i disturbi neurodegenerativi e ai caregiver.

# Principi dell'Ente

## **Uguaglianza**

L'accesso al servizio è garantito a tutte le persone anziane senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

## **Imparzialità**

L'erogazione del servizio avviene secondo prassi volte a corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e delle loro famiglie.

## **La razionalizzazione della spesa**

Il Centro Servizi promuove una politica di razionalizzazione della spesa attraverso una politica di acquisto basata sul miglior rapporto tra retta e servizio erogato.

## **Continuità**

Agli utenti è garantito un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi, sono stabilite prassi volte a limitare al minimo i tempi di disservizio.

## **Trasparenza**

Viene assicurata un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti e opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.

## **Legittimità**

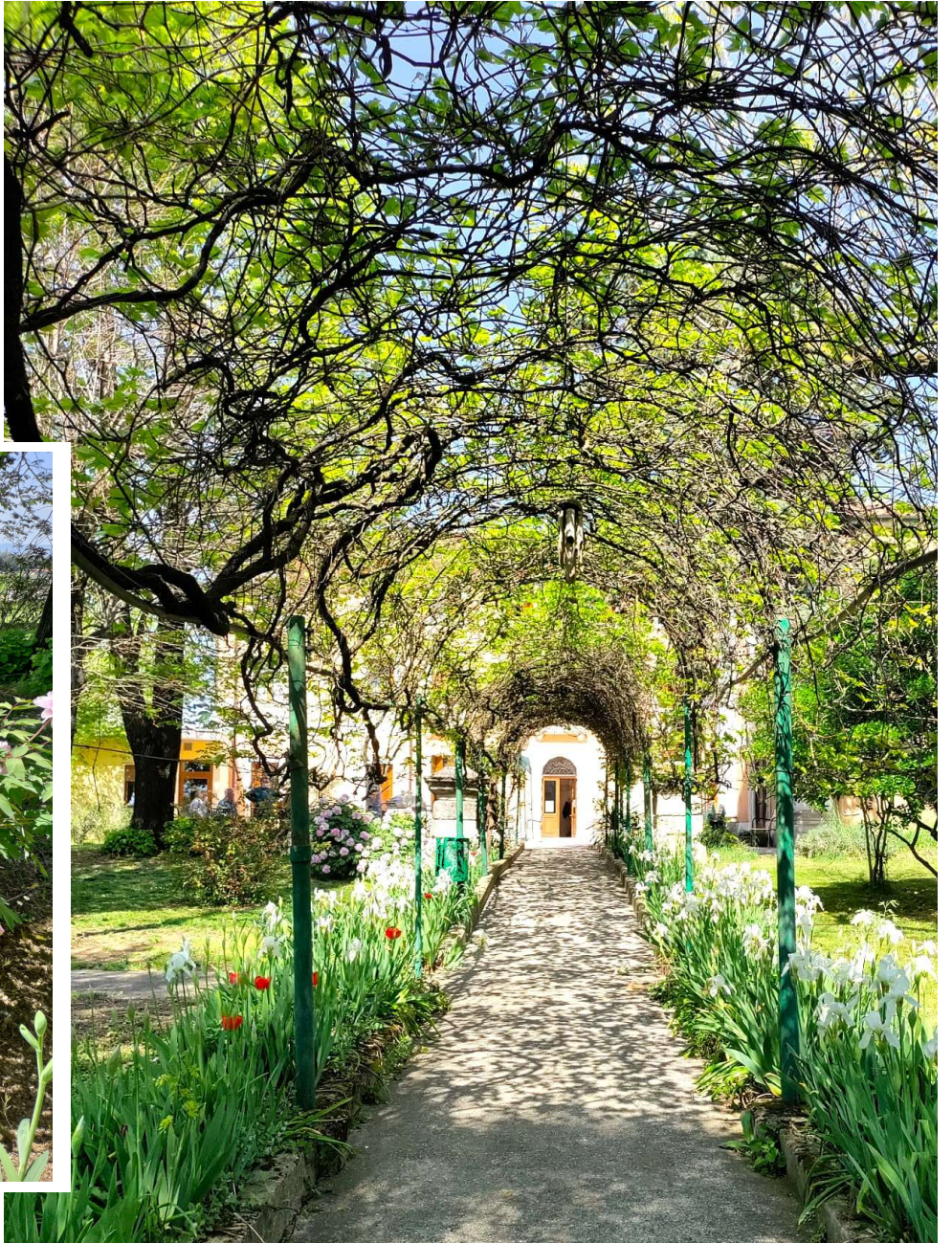
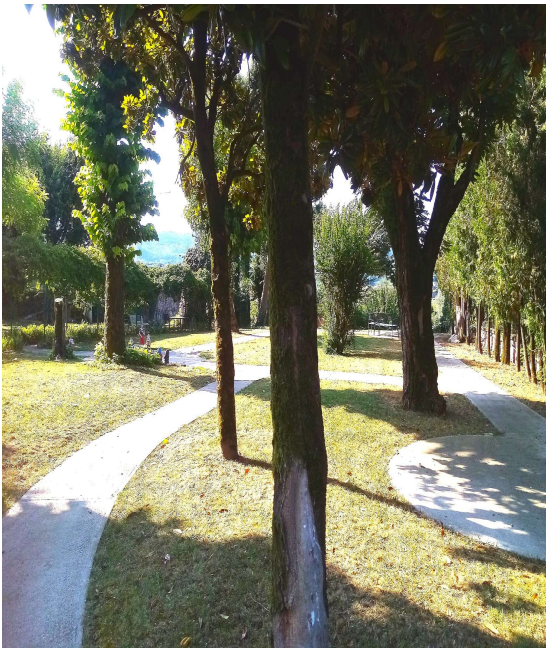
Viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio. Per facilitare alle famiglie la verifica dell'ottemperanza, i principali riferimenti normativi sono riportati all'interno di questa Carta e ogni servizio ne mette a disposizione il testo integrale.

## **Diritto di scelta**

L'anziano e la sua famiglia ricevono tutte le informazioni necessarie per poter scegliere il servizio più consono alle proprie esigenze.

## **Partecipazione**

Viene stimolata la partecipazione degli anziani e delle loro famiglie per rendere il servizio sempre più funzionale alle loro esigenze e viene favorita in ogni modo l'espressione delle loro osservazioni e suggerimenti



# I Servizi dell'Ente

**Servizio Residenziale per Non Autosufficienti**

**Nuclei Residenziali per persone con disturbi neurodegenerativi**

**Comunità Alloggio per Autosufficienti**

**Centro Diurno per Non Autosufficienti**

## **Servizio Residenziale per Non Autosufficienti e Nuclei Residenziali per persone con disturbi neurodegenerativi**

Sno servizi rivolti a persone disabili o ad anziani **non autosufficienti**. Nel complesso gli Ospiti residenziali sono 114 più 2 posti riservati a persone inserite in un progetto di Sollievo Sociale.

Il Centro Servizi è organizzato in nuclei, differenziati in base alle necessità assistenziali degli Ospiti. Ogni nucleo prevede standard organizzativi-funzionali diversi, fatto salvo, naturalmente, il rispetto delle normative vigenti (standard minimi).

All'interno del costo della retta sono presenti i seguenti servizi:

- ❖ **progetti assistenziali individualizzati,**
- ❖ **assistenza infermieristica nelle 24 ore,**
- ❖ **assistenza medica,**
- ❖ **igiene e cura della persona,**
- ❖ **sostegno psicologico, se previsto nel Piano Assistenziale Individualizzato,**
- ❖ **riabilitazione fisioterapica e logopedica, se prevista nel Piano Assistenziale Individualizzato,**
- ❖ **interventi educativo-animativi,**
- ❖ **segretariato sociale,**
- ❖ **servizio parrucchiere (taglio e piega),**
- ❖ **vitto e alloggio,**
- ❖ **lavanderia/guardaroba.**

In caso di ricovero in Ospedale dell'Ospite, l'Ente garantisce la continuità del servizio di lavanderia, ma non quello assistenziale.

## **Comunità Alloggio per Autosufficienti “Angelo Saggiotto”**

È un servizio socio assistenziale, di tipo residenziale, di ridotte dimensioni, funzionalmente collegato ad altri nuclei dell'IPAB G. Bisognin. La Comunità Alloggio ospita 9 persone anziane prevalentemente autosufficienti o parzialmente non autosufficienti ma in grado di gestire in modo quasi autonomo la loro vita quotidiana. Può continuare ad assistere ospiti che abbiano perduto la loro autonomia, per periodi limitati di tempo, e in attesa del loro trasferimento ad altra struttura adeguatamente attrezzata. La finalità della Comunità Alloggio è quella di creare un clima di collaborazione e di mutuo aiuto in cui gli Ospiti possano mantenere o recuperare la propria autonomia. La Comunità Alloggio offre un ambiente stimolante e accogliente, connotato da relazioni il più possibile di tipo familiare, a persone che, grazie all'affiancamento ed aiuto di personale qualificato, possono trovare risposta ai propri bisogni primari ed affettivi, mantenendo le proprie autonomie personali, relazionali e sociali. La Comunità Alloggio offre un Servizio alberghiero che può essere integrato con servizi aggiuntivi. All'interno del costo della retta sono presenti i seguenti servizi:

- **progetti assistenziali individualizzati,**
- **assistenza infermieristica nelle 24 ore,**
- **assistenza medica,**
- **trasporto per visite mediche specialistiche, qualora la persona quando i suoi familiari non siano in grado di provvedervi;**
- **supporto nell'igiene e nella cura della persona,**
- **sostegno psicologico, se previsto nel Piano Assistenziale Individualizzato,**
- **riabilitazione fisioterapica e logopedica, se prevista nel Piano Assistenziale Individualizzato,**
- **interventi educativo-animativi specifici,**
- **assistenza religiosa,**
- **-segretariato sociale,**
- **parrucchiere e barbiere (taglio e piega), qualora la persona non voglia usufruire di un professionista all'esterno della Comunità Alloggio;**
- **vitto e alloggio,**
- **lavanderia/guardaroba.**

In caso di ricovero in Ospedale dell'Ospite, l'Ente garantisce la continuità del servizio di lavanderia, ma non quello assistenziale.

## Centro Diurno per Non Autosufficienti

E' un servizio complesso a ciclo diurno che fornisce interventi a carattere socio-sanitario alle persone anziane o adulte non autosufficienti. Ha la finalità di ritardare l'istituzionalizzazione ed il decadimento psico-fisico dell'anziano, di fornire sostegno e sollievo alle persone anziane non autosufficienti e/o alle loro famiglie. Può accogliere massimo 10 ospiti in termini di presenza medie giornaliere. Il Centro Diurno offre:

- Attività educativa/animativa
- Servizio Assistenziale e Infermieristico
- Consulenza fiosioterapica e logopedica, se prevista nel Piano Assistenziale Individualizzato
- Consulenza psicologica, se prevista nel Piano Assistenziale Individualizzato
- Vitto;
- Bagno assistito a pagamento;
- Servizio di Parrucchiera a pagamento;

Il Servizio Diurno offre l'accoglienza dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 19.30. E' possibile anche la partecipazione solo per alcuni giorni alla settimana. Non è previsto il Servizio di trasporto.



# La giornata tipo

|             |   |
|-------------|---|
| 7.00-8.30   | <p><b>Risveglio, igiene e alzata</b><br/>         Gli Oss si occupano dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun ospite; viene riordinata la stanza e servita la colazione nelle sale da pranzo; gli infermieri somministrano le terapie.</p>  |
| 8.30        | <p><b>Colazione</b></p>   |
| 9.30-11.30  | <p><b>Attività del mattino</b><br/>         Nell'arco della mattinata si svolgono le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale, di logopedia, di assistenza psicologica e i laboratori educativi/animativi con modalità e tempi definiti dai bisogni e dalle caratteristiche dei residenti.</p> |
| 10.30       | <p><b>Somministrazione di bevande</b><br/>         Particolare attenzione viene prestata all'idratazione degli ospiti, ai quali vengono offerte più volte bevande calde o fresche.</p>  |
| 11.45-12.30 | <p><b>Pranzo</b><br/>         Di norma gli ospiti siedono a tavola nelle sale da pranzo, fatta eccezione per quelli costretti a letto da esigenze di tipo sanitario. La supervisione e l'assistenza al pasto sono garantiti dagli Oss e dagli infermieri.</p>   |
| 13.00-14.30 | <p><b>Riposo pomeridiano</b><br/>         Per chi lo desidera o ne ha necessità.</p>  |
| 15.30       | <p><b>Merenda</b><br/>         E' servita una leggera merenda e varie bevande calde e fresche</p>   |



|             |   |
|-------------|---|
| 14.30-17.30 | <b>Attività del pomeriggio</b><br>Riprendono eventuali attività ricreative e occupazionali pianificate nel pomeriggio. La programmazione settimanale delle attività di animazione è consultabile e sempre aggiornata nella bacheca del nucleo di riferimento.   |
| 18.00       | <b>Cena</b>   |
| Dalle 19.00 | <b>Accompagnamento a letto</b><br>Gli operatori aiutano gli ospiti a prepararsi per la notte e gli infermieri somministrano le eventuali terapie serali   |
| 19.00-7.00  | <b>Riposo, sorveglianza e assistenza notturna</b><br>Nelle ore notturne gli operatori provvedono alle posture degli ospiti che non possono muoversi da soli, al cambio dei presidi se necessario e ai giri di controllo nelle camere da letto. L'assistenza infermieristica è garantita nelle 24 ore. |



# Attività Specifiche Erogate

## **Attività Socio-Assistenziali**

L'attività socio-assistenziale all'Ospite è svolta dagli operatori socio assistenziali, i quali, sulla base di una preparazione professionale specifica, si occupano delle attività di assistenza diretta alla persona, seguendo procedure e protocolli definiti dall'Ente.

Gli interventi degli OSS si concentrano prioritariamente in questi aspetti:

- instaurare una relazione significativa di aiuto con l'Ospite;
- aiuto nell'alzata e messa a letto dell'Ospite;
- igiene personale quotidiana e al bisogno;
- bagno completo e assistito;
- deambulazione assistita;
- interventi di mobilizzazione o postura nell'ambito del progetto di prevenzione delle piaghe da decubito;
- aiuto all'Ospite durante l'alimentazione;
- gestione dell'incontinenza mediante progetto personalizzato.

Queste attività vengono erogate 24 ore su 24.

## **Attività Infermieristiche**

Le attività infermieristiche vengono garantite da un'equipe di infermieri che fornisce un'assistenza nelle 24 ore, secondo turni prestabiliti e con una congrua presenza per ogni nucleo. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Gli infermieri mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario.

## **Attività di Sostegno Cognitivo e Psicologico**

Lo psicologo mira a valorizzare le potenzialità cognitive ed emozionali dell'Ospite, curandone l'equilibrio socio-comportamentale e, qualora risulti necessario, offrendo un supporto psicologico agli Ospiti e ai familiari. Lo psicologo collabora, inoltre, alla formazione continua del personale. La presa in carico sarà programmata e attuata sulla base delle esigenze emerse nel Piano Assistenziale Individualizzato dell'Ospite.

# Attività Specifiche Erogate

## **Assistenza Medica**

L'assistenza medica sia generica che specialistica viene garantita agli ospiti dall'Ulss 8 attraverso una convenzione. Obiettivo dei medici è la salute dell'anziano intesa ben-essere globale della persona. I medici verificano lo stato funzionale e di salute degli Ospiti; prescrivono le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie, nonché tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di laboratorio da effettuarsi. I medici curano la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti e i loro familiari.

## **Attività di Riabilitazione Motoria-Funzionale**

L'attività di riabilitazione è svolta da fisioterapisti, che si pongono l'obiettivo di curare le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona. I fisioterapisti attuano interventi volti al mantenimento e alla riattivazione delle funzioni motorie residue degli ospiti. Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati, e all'individuazione di misure di prevenzione dei danni secondari derivanti da scarsa mobilità. Propongono l'utilizzo e la prescrizione di protesi ed ausili. Le suddette attività sono programmate ed attuate in seguito alle esigenze emerse nel Piano Assistenziale Individualizzato.

## **Servizio Educativo e Occupazionale**

Questa attività vuole offrire stimoli e occasioni all'Ospite affinché sia protagonista del proprio tempo, vivendolo attivamente, conservando il gusto del vivere e preservando le proprie abilità. Questi obiettivi si realizzano attraverso:

- attività di stimolazione delle capacità cognitive prassico-manuali;
- attività che mirano al recupero di antichi interessi e abitudini di vita con l'obiettivo di valorizzare la persona e la sua storia;
- attività per favorire la socializzazione tra gli Ospiti e l'apertura del Centro Servizi alla comunità (feste, uscite, partecipazione a eventi locali) anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

Le attività sono programmate, dal lunedì al sabato, secondo un calendario giornaliero e settimanale esposto presso l'Ente.

# Attività Specifiche Erogate

## **Attività di Riabilitazione Logopedica**

Il servizio di logopedia è diretto alla prevenzione e alla rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione. La rieducazione permette all'anziano di utilizzare un linguaggio che risponda efficacemente ai bisogni quotidiani, con conseguente miglioramento della qualità della vita. Il servizio si occupa, inoltre, dei problemi e dei disturbi legati alla deglutizione fornendo valutazioni, strategie e formazione specifica al personale assistenziale. Le suddette attività sono programmate ed attuate in seguito alle esigenze emerse nel Piano Assistenziale Individualizzato per l'ospite.

## **Assistenza Sociale**

L'assistente sociale cura il primo contatto con la famiglia degli Ospiti, sostiene l'accoglimento e l'inserimento dell'anziano. Tiene rapporti con la rete dei servizi presente nel territorio e svolge funzioni di segretariato sociale. Inoltre organizza il Servizio di Assistenza Domiciliare per il Comune di Sarego.

## **Attività Amministrativa**

L'Ente è dotato di un Ufficio Amministrativo per l'espletamento di varie pratiche relative agli Ospiti e per tutti gli aspetti inerenti alle rette di degenza. L'Ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30/12.00 e dalle 14.30 alle 16.00.

## **Attività di Pulizia e Sanificazione degli Ambienti**

L'attività di pulizia e sanificazione degli ambienti viene fornito da una ditta esterna. Con questo servizio viene giornalmente garantita un'accurata pulizia non solo di tutte le camere degli Ospiti, ma anche delle scale e di tutte le altre superfici con la disinfezione dei servizi igienici e con una periodica sanificazione di tutti i locali. E' presente un sistema di ricambio automatizzato dell'aria che mantiene salubre e inodore il microclima interno.

## **Attività di Trasporto degli Ospiti**

Il trasporto degli Ospiti per visite mediche e/o esami diagnostici è a carico della famiglia, ma può essere organizzato dall'Ente. Ogni trasporto ha un costo forfetario stabilito dalla Struttura.

### **Servizio di Parrucchiere**

Il Servizio è gestito da una parrucchiera esterna, in convenzione con l'Ente, che cura l'aspetto dell'Ospite con taglio e messa in piega. Il parrucchiere opera all'interno dell'Ente, in un apposito locale attrezzato.

### **Servizio di Manutenzione**

L'attività è svolta da personale interno ed esterno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione alla struttura e alle attrezzature in dotazione.

### **Attività di Ristorazione**

L'attività di ristorazione viene garantita dalla nostra cucina interna e vengono forniti 5 pasti al giorno: colazione, pranzo e cena e due merende (a metà mattino e a metà pomeriggio). Il menù è articolato su base mensile e ogni settimana sono previsti cibi diversi, nel rispetto della stagionalità. Ad ogni Ospite è data possibilità di scelta. Particolare attenzione viene data alle esigenze alimentari degli Ospiti disfagici o con necessità sanitarie specifiche.

### **Attività di Lavanderia e Guardaroba.**

L'Ente offre un servizio di lavanderia interna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei residenti.

Il Servizio di Lavanderia effettua al momento dell'ingresso, l'applicazione del numero identificativo, per evitare lo smarrimento dei capi.

**Vedi Allegato B**

# Gli Organi di Amministrazione e Gestione

## **Il Consiglio di Amministrazione**

Il Centro Servizi è retto da un Consiglio di Amministrazione, composto da 5 Consiglieri nominati dal Sindaco del Comune di Sarego. Il Consiglio di Amministrazione elegge il proprio Presidente, che è il legale rappresentante dell'Ente. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di governo e direzione politica.

Il Presidente dell'Ente riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

## **Il Direttore**

Il Direttore è il responsabile della gestione finanziaria, amministrativa e tecnica dell'Ente. Il Direttore è a disposizione del pubblico previo appuntamento telefonico.

## **Il Revisore dei Conti**

È l'organo di revisione economico finanziaria dell'Ente.  
È nominato dalla Regione Veneto secondo criteri e le modalità di legge

**Vedi Allegato A**

## L'Accesso ai Servizi

Il Centro Servizi Bisognin accoglie Ospiti che siano in possesso della valutazione SVAMA (Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane) redatta dal Comune e dall'ULSS di appartenenza. In casi particolari l'ingresso può avvenire prima della formulazione della SVAMA, purché detta valutazione sia in corso.

L'Assistente Sociale provvederà a contattare le persone attraverso la graduatoria unica (RUR) dell'ULSS 8 come da normativa regionale.

Gli ingressi possono avvenire con l'impegnativa di residenzialità erogata dalla Regione (posto convenzionato) oppure a regime privato.

Ogni classificazione comporta un diverso livello assistenziale e, quindi, un'adeguata differenziazione di rette.

Nei giorni precedenti all'ingresso viene fatto firmare da un garante del pagamento un contratto di residenzialità e viene fornita una lista di indumenti da consegnare. Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà essere in possesso dei seguenti documenti:

- Carta d'identità in corso di validità;
- Tessera sanitaria e tessera sanitaria magnetica;
- Eventuale esenzione ticket;
- Eventuale verbale o domanda d'invalidità;
- Apposita Scheda compilata dal medico curante;
- Eventuale Modello RID (addebito continuativo bancario).

Verrà fornita all'Ospite un'informativa relativa all'Art.13 del Regolamento UE nr. 679/2016, in riferimento alla gestione dei dati sensibili e personali del residente.

## **Partecipazione degli Ospiti e dei Familiari**

L'Ente, nel rispetto della normativa regionale, prevede e incentiva l'istituzione del Comitato Parenti. Il Comitato è costituito da 5 componenti, eletti periodicamente dagli Ospiti e/o dai Familiari. Il Comitato Parenti svolge i compiti di:

- collaborazione con il Centro Servizi per il miglioramento della qualità dei servizi;
- diffusione delle informazioni;
- promozione di iniziative integrative mirate ad elevare la qualità di vita degli Ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa, prevista dalla normativa vigente.

Il Centro Servizi Giovanni Bisognin garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti durante e dopo l'inserimento nella Struttura. Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale l'Ospite o suo familiare esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Le segnalazioni, soprattutto se migliorative, saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per intraprendere azioni volte a realizzare possibili miglioramenti.

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

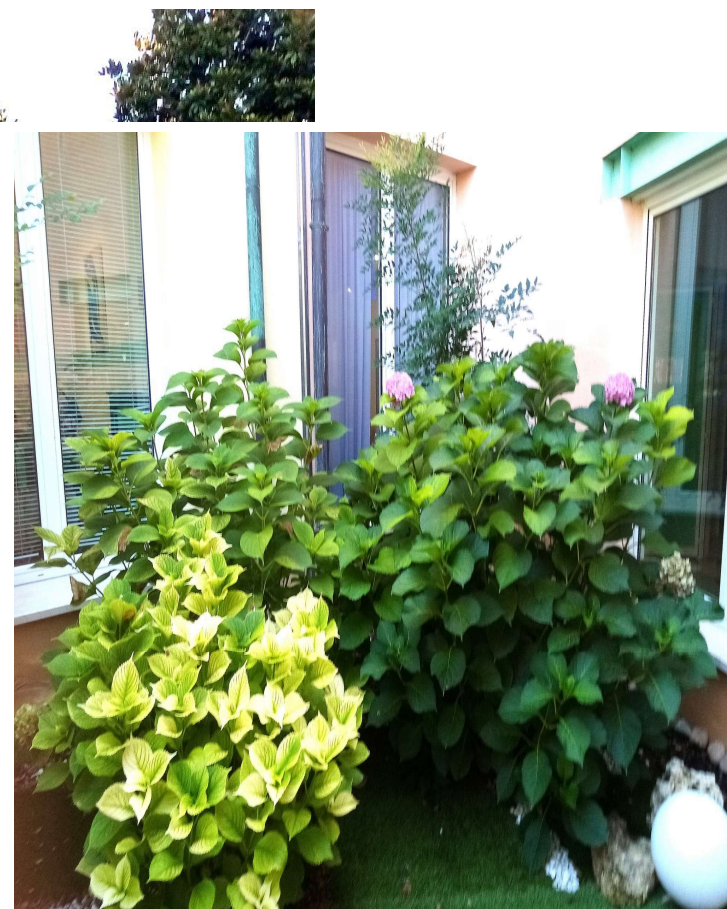
- contattando direttamente il Responsabile dell'Unità Operativa coinvolta che costituisce parte integrante dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- compilando apposito modulo che può essere ritirato e consegnato presso la reception, presente in ingresso, e fatto recapitare tramite apposita cassetta.

## **Reclami e suggerimenti migliorativi**

## Questionario sulla soddisfazione

Il Centro Servizi Giovanni Bisognin fornisce, periodicamente, agli Ospiti e/o ai loro Familiari un questionario, attraverso il quale analizzare il grado di soddisfazione dell'utenza, rispetto ai servizi offerti. Questo tipo d'indagine consente all'Ente di pianificare azioni volte all'eliminazione o riduzione delle eventuali fonti di disservizio e di lamentele.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale, agli Ospiti e alle Famiglie, di restituzione degli esiti, oltre che al Comitato Parenti.



# Normativa di Riferimento e Standard di Qualità

## Tutela della Privacy

L'Ente garantisce il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (**Regolamento Europeo 679/2016** e successive modifiche). Al momento dell'ingresso viene fatto sottoscrivere agli interessati una specifica informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili.

## Sicurezza

L'Ente sta ottemperando agli obblighi previsti dal **D. Lgs. 81 del 2008**, che riguardano la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un adeguato Piano di Emergenza. Tutti i lavoratori hanno ricevuto un'adeguata formazione e informazione sui rischi e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza e sull'uso di dispositivi individuali di protezione.

## HACCP

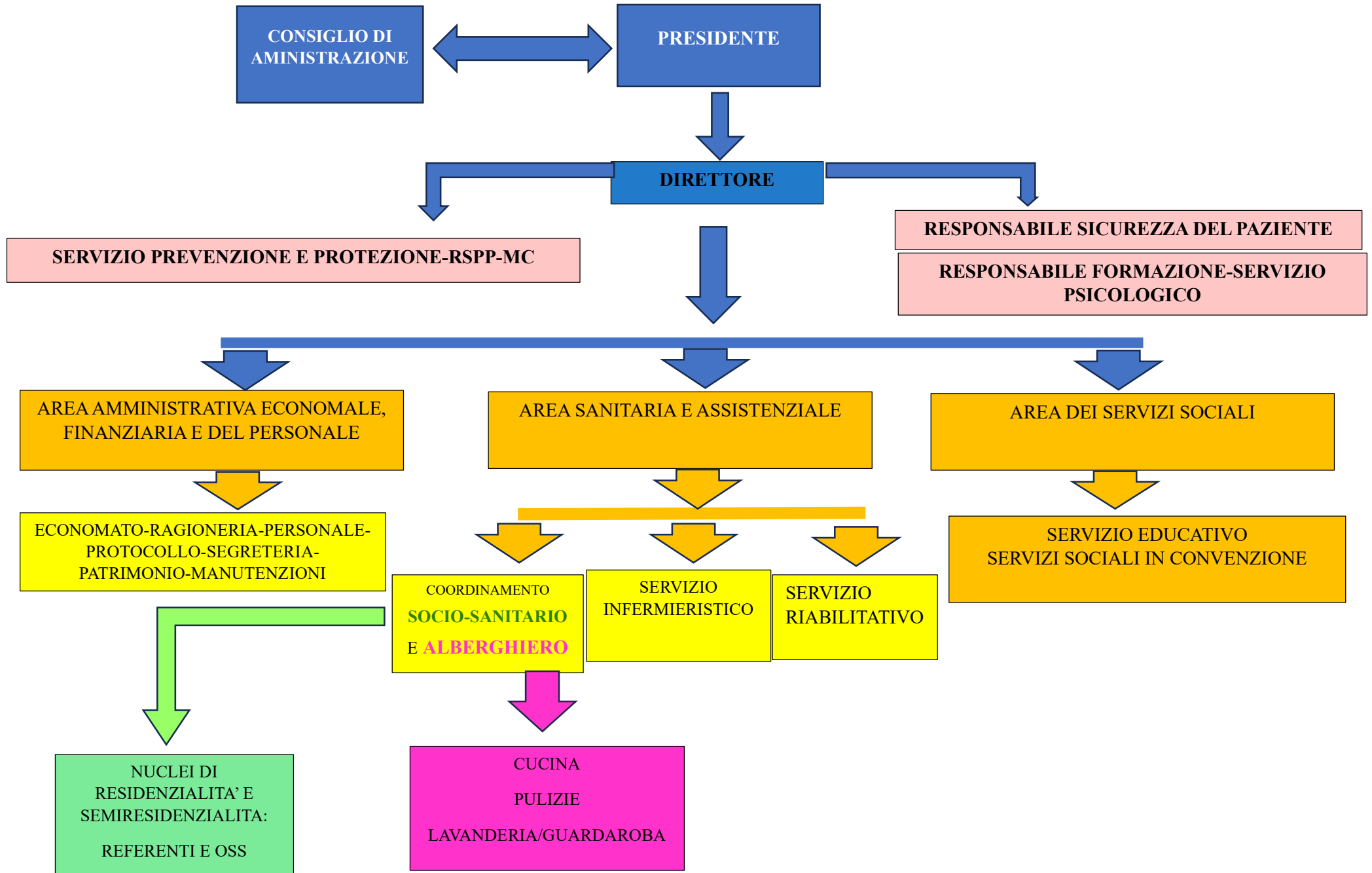
L'Ipab G. Bisognin ha adottato un proprio piano di autocontrollo alimentare, per salvaguardare la salubrità e definire la tracciabilità degli alimenti. Il personale addetto alla preparazione, confezionamento, distribuzione e trasporto è adeguatamente formato (**HACCP CE 852/2004** e **D.Lgs. 193/2007**).

Da alcuni anni l'Ente ha introdotto un sistema interno di gestione della qualità, con l'elaborazione e l'applicazione di specifici processi, protocolli e standard , in un'ottica di miglioramento continuo.

| <b>Fattore di Qualità</b>                              | <b>Indicatore</b>   | <b>Standard</b>   |
|--|---|---|
| Personalizzazione e umanizzazione                      | Colloquio di inserimento con l'Ospite e/o il familiare  | Al momento dell'ingresso                                  |
|  | Compilazione della Scheda Ingresso  | Almeno 24 ore prima dell'ingresso.                        |
|  | Riconciliazione della terapia farmacologica da parte del medico e compilazione della scheda infermieristica | Ad ogni ingresso.   |
| Pianificazione dell'assistenza e personalizzazione     | Tempo intercorso tra l'ingresso di un Ospite e la stesura del primo Piano Assistenziale Individualizzato    | Entro 45 giorni   |
|  | Verifica intermedia e rinnovo del PAI   | Verifica almeno ogni 6 mesi, rinnovo almeno ogni 12 mesi. |
|  | Compilazione delle consegne di pre-PAI da parte di ogni professionista                                      | Ogni professionista ad ogni rinnovo/stesura PAI.          |
| Assistenza Medica da parte del personale convenzionato | Presenza medico convenzionato per almeno 18 ore settimanali dal lunedì al sabato (festivi esclusi)          | Sempre  |
| Presenza infermieristica                               | Copertura del Servizio Infermieristico  | 24 ore su 24  |
| Assistenza alla persona                                | Bagno settimanale   | Almeno 1 volta alla settimana (al bisogno sempre)         |
|  | Servizio parrucchiera   | Ogni 45 giorni  |
| Servizio di Ristorazione                               | Esposizione del menù nel salone principale.   | Sempre  |
|  | Possibilità di scelta tra almeno 2 primi e 2 secondi, 2 contorni e frutta.                                  | Sempre  |
|  |   |   |



# ORGANIGRAMMA GESTIONALE



# Amministrazione e Dirigenza

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è stato nominato con Decreto del Sindaco del Comune di Sarego nel 2022 e rimarrà in carica fino al 21/10/2027.

E' così composto:

**PRESIDENTE**

Dainese Andrea

**CONSIGLIERI**

Brun Daniele  
Vigolo Maria Silvia  
Doliman Paola

**DIRETTORE**

Dott. Diego Gastaldi

**REVISORE DEI CONTI**

Dott. Freato Alessio

# RETTE 2026

Delibera del CDA n. 50 23.12.2025

| <b>Tipologia Retta Residenziale</b>   | <b>Retta giornaliera a carico Ospite</b> | <b>Impegnativa a carico Regione Veneto</b> | <b>Totale retta</b> |
|---|--|--|---------------------|
| <b>Non autosufficiente con impegnativa</b>  | 66.00                                    | 52.00                                      | 118.00              |
| <b>Non autosufficiente con impegnativa Nucleo BLU/VIOLA</b>                                       | 67.00                                    | 52.00                                      | 119.00              |
| <b>Non autosufficienti con QSA</b>  | 68.80                                    | 30.00                                      | 98.80               |
| <b>Non autosufficiente senza impegnativa temporanei</b>   | 103.80                                   |  | 103.80              |
| <b>Autosufficienti e sollievo sociale</b>   | 58.20                                    |  | 58.20               |
| <b>Autosufficienti e sollievo sociale con &gt;assistenza</b>                                      | 63.20                                    |  | 63.20               |
| Stanza singola con bagno indipendente sovrapprezzo di € 5.50 die rispetto alla tipologia standard |  |  |                     |
| <b>Tipologia Retta Centro Diurno</b>  | <b>Retta giornaliera a carico Ospite</b> | <b>Impegnativa a carico Regione Veneto</b> | <b>Totale retta</b> |
| <b>Non autosufficiente con impegnativa</b>  | 34.50                                    | 27.99                                      | 62.49               |
| <b>Non autosufficiente con impegnativa gravi gravissimi</b>                                       | 54.50                                    | 27.99                                      | 82.49               |
| <b>Non autosufficiente senza impegnativa</b>  | 40.00                                    |  | 40.00               |
| <b>Bagno assistito cadauno</b>  | 14.50                                    |  | 14.50               |

# Comitato Familiari

L'attuale Comitato Familiari è stato eletto con le votazioni del 10-11-12 aprile 2026 (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale 10.05.2001 n. 3) e resterà in carica fino ad aprile 2029

|                        |            |            |
|------------------------|------------|------------|
| <b>PICCOLI MATTIA</b>  | 3475095093 | SEGREARIO  |
| <b>CARUSO OTTAVIO</b>  | 3890440803 |            |
| <b>PERIN MIRELLA</b>   | 3386151565 |            |
| <b>CONSOLARO ELELA</b> | 3295929789 |            |
| <b>RUFFO ROBERTA</b>   | 3441341769 | PRESIDENTE |