



CARTA DEI SERVIZI

RSA Aperta

Riconosciuta Ente Unico con Decreto Regione Lombardia n. 6314 del 07/05/2025

SOMMARIO

SCOPO E SERVIZI.....	3
STORIA.....	4
SEDE E STRUTTURA	5
OBIETTIVI E DESTINATARI	6
PRESTAZIONI	6
PRESA IN CARICO.....	6
MODALITA' EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE ATTIVITA'	7
CESSAZIONE DELL'EROGAZIONE DELLE MISURE	7
TRASPARENZA, QUALITÀ E TUTELA (RECLAMI E FEEDBACK).....	7
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	8
CONTATTI.....	8
ALLEGATO "1" SEGNALAZIONI RECLAMI APPREZZAMENTI - SIS 05	9
ALLEGATO "2" CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	10
ALLEGATO "3" QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE DELLA RSA.....	13

SCOPO E SERVIZI

La Fondazione Menotti Bassani ha lo scopo di provvedere all'assistenza ed al mantenimento di persone anziane, inabili al lavoro o che, per ragioni personali o familiari, vengano a trovarsi nell'impossibilità di vivere da soli o presso la propria famiglia.

Eroga le seguenti offerte assistenziali in strutture autorizzate, accreditate e a contratto con l'ATS Insubria - Agenzia di Tutela della Salute dell'Insubria di Varese tramite le seguenti unità d'offerta:

Residenze Sanitarie Assistenziali RSA:

Residenza "Franco Bassani"

- n. 120 posti abilitati all'esercizio, di cui:
- n. 114 accreditati a contratto con ATS
- n. 6 accreditati non a contratto con ATS

Residenza "Giannina Scotti"

- n. 103 posti abilitati all'esercizio, di cui:
- n. 101 accreditati a contratto con ATS
- n. 2 accreditati non a contratto con ATS

Residenza "Gennaro Arioli"

- n. 51 posti abilitati all'esercizio di cui:
- n. 47 accreditati a contratto
- n. 4 accreditati non a contratto con ATS

Hospice

- n. 10 posti accreditati a contratto

Ospedale di comunità

- n. 15 posti accreditati a contratto

Centro Diurno Integrato

- n. 20 posti accreditati a contratto;

Mini alloggi protetti "Villa Elisa"

- n. 6 unità per single o coppie;

R.S.A. aperta con assistenza a domicilio;

Cure palliative domiciliari con assistenza a domicilio.

Con Decreto della Regione Lombardia n. 6314 del 07/05/2025 le tre RSA, il servizio Hospice, le cure palliative domiciliari UCP – dom, il servizio domiciliare di RSA Aperta, il Centro Diurno Integrato e l'Ospedale di Comunità sono stati riconosciuti come Ente Unico

STORIA

13 Novembre 1869: il sacerdote Leopoldo Perabò De Colombani, con testamento, ha dato disposizioni per istituire l'Opera Pia Perabò allo scopo di istruire gli abitanti di Cerro (oggi frazione di Laveno Mombello) e dei comuni limitrofi per la coltivazione di terreni incolti.

20 Aprile 1884: l'Istituzione viene eretta in Ente Morale con Regio Decreto e con la riforma statutaria approvata con successivo R.D. 10 ottobre 1885 assunse la denominazione di "Istituto Pio Perabò".

10 Giugno 1906: viene approvato il nuovo Statuto dell'Opera Pia. Nei decenni successivi la popolazione alla quale l'Ente si riferiva (Laveno, Mombello, Cerro, Leggiuno) per la quasi totalità si trasformava da agricola in operaia in conseguenza dello sviluppo industriale, con crescenti difficoltà per il perseguimento dei fini statutari.

Questa trasformazione ha modificato le esigenze assistenziali e sociali del territorio in special modo nei confronti di anziani e inabili.

Anno 1943: il "Palazzo Perabò" posto nel centro di Cerro è adibito a ricovero per anziani.

Si è provveduto quindi alla revisione dello Statuto adattandolo alle nuove necessità, a seguito dell'approvazione con D.P.R. 25 novembre 1958, l'Istituto ha assunto la denominazione "Casa di Riposo Perabò – Opera Pia".

Anno 1960: assume la Presidenza del Consiglio di Amministrazione dell'Opera Pia colui che segnerà la nuova storia dell'assistenza agli anziani di Laveno Mombello e di tutti i territori confinanti: l'avv. Franco Bassani.

Grazie alla sua disponibilità finanziaria sono stati intrapresi i lavori per la realizzazione di moderni e funzionali edifici a Laveno, sulla collinetta che da sud sovrasta il golfo della cittadina, in splendida posizione panoramica.

30 Luglio 1966: trasferimento nella nuova sede, posta sul colle Brianza di Laveno, con nuova denominazione "Casa di Riposo Perabò Bassani Menotti – Opera Pia", ed inserimento degli ospiti provenienti dal "Palazzo Perabò" di Cerro che, in seguito, verrà ceduto al Comune di Laveno Mombello per destinarlo a Museo della Ceramica (MIDEC).

Con la morte dell'avv. Franco Bassani avvenuta nel 1985, la sua consorte Eugenia Scotti dispone una donazione a favore dell'Ente per provvedere al completamento della struttura secondo le volontà del marito indicata nel lascito testamentario, destinando il nuovo padiglione ad ospiti non autosufficienti. Si dà così inizio ai lavori per l'intervento di completamento conclusi nel 2003 per raggiungere l'attuale consistenza.

15 luglio 2003: per volontà di alcuni cittadini lavenesi si costituisce un'associazione di volontariato "Associazione Amici del centro anziani Menotti Bassani" (AMBA) finalizzata alla promozione dell'Ente.

1 gennaio 2004: è stata disposta, ai sensi della L.R. 13.02.2003 n. 1, la trasformazione da "IPAB Istituto di pubblica assistenza e beneficenza" a Ente Privato senza scopo di lucro con conseguente riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato. In data successiva si è proceduto all'iscrizione nel registro delle ONLUS.

Gran parte delle volontà dell'avvocato Bassani, sono state perseguite e raggiunte negli anni successivi con il cav. Gennaro Arioli, presidente della Fondazione dal 1986 al 2008.

2010-2024: la Fondazione ha esteso l'assistenza anche ad altre unità d'offerta affini e collegate alla rete socio-sanitaria-assistenziale regionale come sopra descritte.

27 aprile 2026 nell'ambito della riforma del terzo settore la Fondazione è iscritta al RUNTS con la nuova denominazione "Fondazione Menotti Bassani ETS".

SEDE E STRUTTURA

La Fondazione ha sede in Laveno Mombello, comune di circa 9.000 abitanti della provincia di Varese affacciato nella parte centrale della sponda lombarda del Lago Maggiore.

Laveno Mombello è luogo di villeggiatura e di seconde case.

È collegato in modo continuativo con la sponda piemontese del Lago Maggiore (Intra), con un servizio di traghetto e trasporto auto con frequenza durante le ore diurne ogni 20 minuti, che corrisponde anche al tempo medio per l'attraversamento.

Laveno Mombello è posto lungo due linee ferroviarie:

- *La prima come fermata terminale delle ex Ferrovie Nord Milano sulla linea Milano stazione Cadorna Laveno Mombello con fermate intermedie principali Varese e Saronno;*
- *La seconda sulla tratta di Trenord – Milano Porta Garibaldi – Luino, con fermate intermedie principali Gallarate – Busto Arsizio.*

Lungo la viabilità ordinaria sono facilmente raggiungibili in automobile i luoghi principali della Provincia, Varese 40 minuti, Luino 25 minuti, Sesto Calende 30 minuti, Gallarate 45 minuti.

La sede della Fondazione è posta su una collinetta sopra il golfo di Laveno, dal lungolago è ben visibile la Residenza Bassani, mentre dalla strada che collega Laveno con Cittiglio sono visibili le Residenze Scotti ed Arioli. Dista dal centro di Laveno circa 1 chilometro.

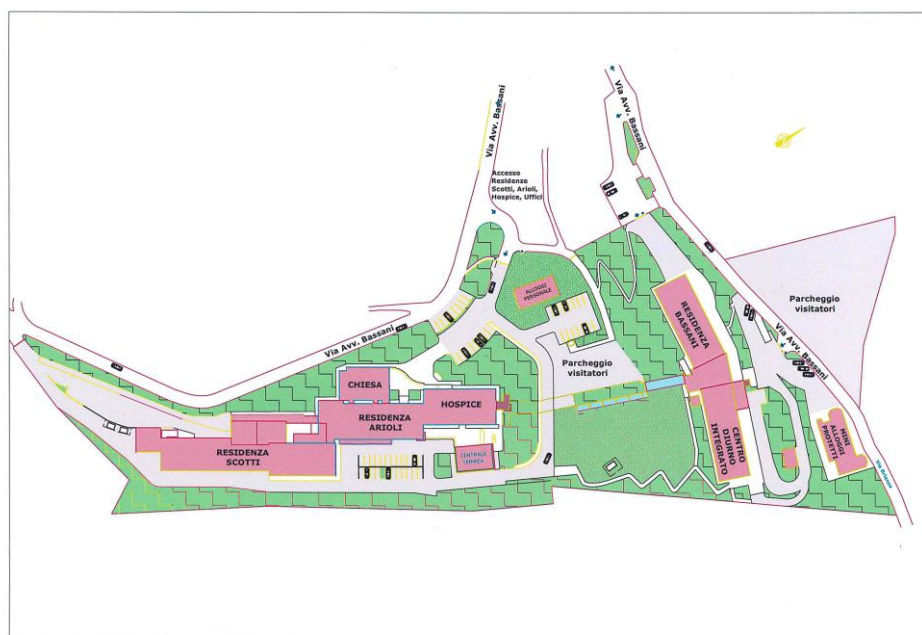
La superficie complessiva del parco è di circa 25.000 mq.

Nel parco, collegati con vialetti interni, sono presenti i fabbricati che ospitano le unità d'offerta assistenziali della Fondazione:

- *Residenza Franco Bassani,*
- *Residenza Giannina Scotti e Residenza Gennaro Arioli (fra loro adiacenti e collegate);*
- *Villa Elisa (sede dei mini alloggi protetti);*
- *Casa custode (ove risiedono alcune persone che prestano servizio in Fondazione).*

I fabbricati delle Residenze sono fra loro collegati con passaggi coperti e riscaldati.

Ciascuna residenza ha a disposizione parcheggi per i visitatori.



OBIETTIVI E DESTINATARI

La Misura è rivolta, come disciplinato dalla DGR 7769 del 17/01/2018 “Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili” a persone residenti in Regione Lombardia con demenza certificata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. o in possesso del codice di esenzione 011/029 o con diagnosi di decadimento/deterioramento cognitivo con valutazione CDR di almeno 0,5”.

oppure

Anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e che hanno ottenuto un punteggio, calcolato tramite la scala Barthel Index Modificata, non superiore a 24.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

PRESTAZIONI

Un esempio di intervento per le persone con demenza può essere:

- interventi di stimolazione cognitiva;
- consulenza alla famiglia in caso di disturbi del comportamento;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- consulenza in caso di problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza alla famiglia in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza/addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- nursing;
- interventi di riabilitazione motoria.

Un esempio di intervento per le persone non autosufficienti può essere:

- interventi per il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali residue (interventi di tipo educativo, animativo, arte e musicoterapia);
- consulenza/addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza in caso di problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza per la gestione di problematiche relative all'igiene personale;
- sostituzione del caregiver occasionale e limitata nel tempo;

PRESA IN CARICO

La richiesta, da parte delle persone interessate, dovrà essere presentata all'ufficio accoglienza, collocato al piano terra presso la Residenza Arioli, a cui spetta la preventiva verifica dei requisiti di accesso o di eventuale incompatibilità. In caso di esito positivo verrà fissata, entro 10 giorni, una valutazione che, oltre alla rilevazione dei bisogni dovrà contemplare:

- anamnesi clinica;
- rilevazione delle condizioni socio-ambientali, comprese le risorse attivabili (familiari e non);

- rilevazione degli eventuali interventi sanitari, socio sanitari e sociali già in atto, anche finalizzata ad escludere eventuali incompatibilità con l'erogazione della misura;
- somministrazione di scale validate;

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale l'équipe della Fondazione, coinvolgendo la persona e/o il familiare, il MMG e se necessario il servizio sociale del Comune, redigerà un Piano Assistenziale. L'ufficio accoglienza concorderà la data di inizio delle prestazioni entro 30 giorni dalla valutazione e la comunicherà all'utente e al familiare.

MODALITA' EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE ATTIVITA'

Le prestazioni indicate nel Piano Assistenziale dall'équipe e condivise con la persona e/o persona di riferimento, vengono erogate a domicilio.

Ogni utente ha un budget massimo pari a 4.000,00€/anno che viene definito in relazione al periodo di presa in carico calcolato in giorni. I profili professionali che possono effettuare interventi a sostegno della misura operano in ambito sociosanitario (asa, oss, fisioterapista, educatore ecc.).

CESSAZIONE DELL'EROGAZIONE DELLE MISURE

La cessazione sarà possibile solo su richiesta da parte della persona e/o familiare, per interruzioni (generate ad es. da ricovero ospedaliero) superiori a 30 giorni o per scadenza prestabilita del Piano Assistenziale Individuale (PAI) o per sopraggiunta incompatibilità.

TRASPARENZA, QUALITÀ E TUTELA (RECLAMI E FEEDBACK)

La Fondazione si impegna a garantire la massima trasparenza e a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati, considerando il *feedback* dell'utenza uno strumento essenziale per il miglioramento continuo.

Gestione dei Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti

Ogni Ospite o suo Rappresentante ha il diritto di presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti per la qualità o la disfunzione del servizio.

- **Modalità di Reclamo:** I reclami possono essere presentati in forma scritta, utilizzando gli appositi moduli disponibili presso la *Reception* della Residenza Arioli o scaricabili dal sito web della Fondazione. I moduli compilati possono essere consegnati all'URP o inseriti nelle cassette dedicate distribuite nelle Residenze.
- **Sportello URP:** Per facilitare la comunicazione e la raccolta delle istanze, le segnalazioni e i reclami possono essere indirizzati anche allo **Sportello Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** della Fondazione. L'URP risponde alle richieste di informazione e registra formalmente ogni tipo di *feedback* inviato al seguente indirizzo di posta elettronica dedicato: urp@menottibassani.it
- **Gestione e Risposta:** I reclami sono gestiti dalla Direzione Generale/Amministrativa e devono pervenire entro **15 giorni** dall'evento oggetto di contestazione. La Fondazione si impegna a fornire una risposta motivata all'interessato entro **15 giorni** dal ricevimento del reclamo, specificando le azioni intraprese per risolvere la problematica o le motivazioni del rigetto.

Misurazione della Qualità (Customer Satisfaction)

Per valutare il livello di soddisfazione e l'efficacia dei servizi offerti, la Fondazione dà la possibilità ai pazienti o a loro famigliari di compilare una **Customer Satisfaction**.

- **Soggetti Coinvolti:** L'indagine è rivolta agli Ospiti e ai loro Familiari/Rappresentanti, utilizzando questionari strutturati per raccogliere dati quantitativi e qualitativi.

- **Obiettivo:** I risultati sono analizzati dalla Direzione nell'ambito della revisione annuale dei risultati per identificare aree di eccellenza e ambiti che necessitano di interventi correttivi e migliorativi. I dati aggregati e le azioni conseguenti vengono resi disponibili presso gli Uffici e sul sito web della Fondazione, in ottica di trasparenza.

Sul sito della Fondazione www.menottibassani.it inoltre è pubblicato nella sezione amministrazione trasparente il bilancio sociale. Su quest'ultimo oltre ai risultati dei questionari di soddisfazione sono disponibili altri dati in aggregato relativi ai vari servizi erogati.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Tutela della Privacy e Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

La Fondazione considera la protezione dei dati personali un impegno prioritario verso i propri Utenti e famigliari. In conformità al Regolamento GDPR, ogni trattamento è improntato ai principi di liceità e trasparenza. Tutto il personale è tenuto al rigoroso segreto professionale: le informazioni sulle condizioni di salute sono gestite esclusivamente da soggetti autorizzati e comunicate solo all'Ospite o ai suoi delegati.

Al Direttore Sanitario potranno essere richieste copie della documentazione sociosanitaria, i cui tempi di rilascio, se non concordati in sede di incontro, saranno entro 15 giorni dalla richiesta.

Il costo del rilascio è quantificato:

- Fascicolo digitale € 30

Trasparenza amministrativa - D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.

La Fondazione garantisce la **trasparenza amministrativa** in tutte le sue attività di gestione, organizzazione e fornitura dei servizi, in linea con i principi di legalità, imparzialità.

A tal fine, l'Ente ha adottato e attua il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del **Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231** e successive modifiche. L'adozione di tale Modello (e del relativo Codice Etico) non è solo un presidio legale, ma costituisce il fondamento per prevenire la commissione di illeciti, tutelare la salute e sicurezza sul lavoro, e assicurare la correttezza e la liceità delle pratiche amministrative e sanitarie. L'efficacia del Modello 231 è vigilata da un apposito **Organismo di Vigilanza (OdV)**, a garanzia del rispetto delle normative e della continua adozione dei più elevati standard etici e di trasparenza in favore dei residenti e della comunità.

CONTATTI

Orari Uffici Amministrativi: lun - ven 9:00 – 12:30 e 13:30 – 17:00.

Telefono: 0332/668339 – 0332/668711

E-mail: rsaaperta@menottibassani.it

Pec: menottibassani@pec.it

Sito internet: www.menottibassani.it

Indirizzo: Via Avv. Franco Bassani 13 – 21014 Laveno Mombello (VA)

Il Direttore
F.to Giovanni Bianchi

Il Presidente
F.to Carlo Sironi

ALLEGATO “1” SEGNALAZIONI RECLAMI APPREZZAMENTI - SIS 05

SERVIZIO:

☐ RSA ☐ HOSPICE ☐ CDI ☐ OSPEDALE COMUNITA' ☐ MAP ☐ RSA APERTA

NATURA DELLA SEGNALAZIONE:

☐ ANONIMA ☐ NON ANONIMA

NOMINATIVO DEL SEGNALANTE:

- ☐ Utente
- ☐ Parente dell'utente
- ☐ Dipendente
- ☐ Visitatore
- ☐ Fornitore

RESIDENZA, PIANO E AREA INTERESSATA:

.....

OGGETTO SEGNALAZIONE RECLAMO/APPREZZAMENTO:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATA DI CONSEGNA SEGNALAZIONE

☐ SEGNALAZIONE ANONIMA

☐ FIRMA DEL SEGNALANTE

.....

ALLEGATO “2” CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(Allegato “D” alla D.G.R. n.7/7435 del 14/12/2001)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e Formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio “di solidarietà”, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- Il principio “di salute”, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come e

equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ALLEGATO “3” QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENTE DELLA RSA

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RSA APERTA	data: 18/10/2025 Rev. 02
---	---	-----------------------------

☐ UTENTE

☐ CAREGIVER

☐ FAMILIARE

Gentile sig./sig.ra ci conceda qualche minuto del suo tempo per esprimere un suo giudizio.

La invitiamo a barrare con una croce il numero corrispondente alla soddisfazione rilevata considerando che:

1. PER NIENTE SODDISFATTO 5. ASSOLUTAMENTE SODDISFATTO

Nel ringraziarLa per la disponibilità accordata e per il tempo dedicato La invitiamo a consegnare in busta chiusa all'operatore o se preferisce compilare il questionario può accedere al nostro sito www.menottibassani.it e accedere al modulo dalla pagina dedicata alla RSA aperta (il suo anonimato sarà comunque tutelato).

ACCESSO ALLA MISURA RSA APERTA FONDAZIONE MENOTTI BASSANI						
1.	E' stato facile trovare/ricevere la modulistica necessaria per l'attivazione.	1	2	3	4	5
2.	Sono state fornite informazioni sufficienti e adeguate per la comprensione del servizio durante la fase di richiesta.	1	2	3	4	5
3.	La visita domiciliare di attivazione alla misura si è svolta nei tempi richiesti.	1	2	3	4	5
4.	Durante la visita di attivazione gli operatori hanno saputo rispondere alle vostre domande e fornito spiegazioni del servizio richiesto.	1	2	3	4	5
5.	Durante il periodo di erogazione della misura, il supporto gestionale da parte della Fondazione è stato adeguato.	1	2	3	4	5
EROGAZIONE DELLA MISURA RSA APERTA COOPERATIVA AZZURRA						
6.	Il comportamento degli operatori al domicilio Le ispira fiducia.	1	2	3	4	5
7.	Gli operatori possiedono le conoscenze necessarie per rispondere alle Sue domande.	1	2	3	4	5

8.	Gli operatori sono sempre gentili con Lei.	1	2	3	4	5
9.	L'organizzazione e la tempistica delle visite è sempre chiara	1	2	3	4	5
10.	Gli operatori rispettano gli orari degli appuntamenti fissati.	1	2	3	4	5
SODDISFAZIONE AREE EROGATE: Quanto è soddisfatto delle seguenti figure professionali						
11.	MEDICO - Visita Preliminare	1	2	3	4	5
12.	CARE MANAGER – Visita preliminare	1	2	3	4	5
13.	FISIOTERAPISTA	1	2	3	4	5
14.	EDUCATORE	1	2	3	4	5
15.	ASA/OSS	1	2	3	4	5
16.	PSICOLOGO	1	2	3	4	5
17.	INFERMIERE	1	2	3	4	5
EVENTUALE RIFERIMENTO AD UNA DOMANDA	SUGGERIMENTI					