



CARTA DEI SERVIZI UCP-Dom

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

SOMMARIO

SCOPO E SERVIZI	3
STORIA	4
SEDE E STRUTTURA.....	5
UCP – DOM (Cure palliative domiciliari).....	6
MISSION.....	6
DESTINATARI.....	6
PRESA IN CARICO	6
TRASFERIMENTO/DIMISSIONE	7
SERVIZI OFFERTI.....	7
TRASPARENZA, QUALITÀ E TUTELA (RECLAMI E FEEDBACK).....	7
TRASPARENZA AMMINISTRATIVA - D.LGS. 231/2001 E S.M.I.	8
TUTELA DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI (REGOLAMENTO UE 2016/679 - GDPR)	8
NOTIZIE UTILI	8
CONTATTI.....	9
Allegato “1” Carta dei diritti morente	10
Allegato “2” Segnalazioni Reclami Apprezzamenti - SIS 05.....	11
Allegato “3” Questionario di soddisfazione dell’utente dell’ UCP - dom	12

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.

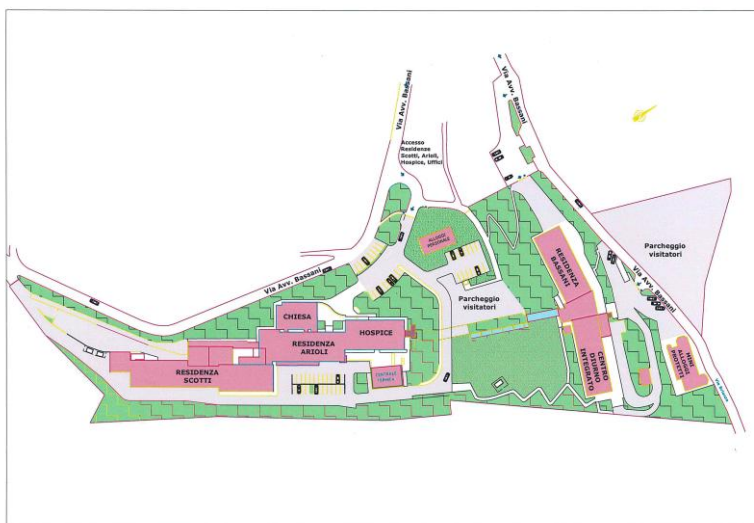
La superficie complessiva del parco è di circa 25.000 mq.

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.



UCP – DOM (CURE PALLIATIVE DOMICILIARI)

La segreteria dell'unità di offerta di UCP - DOM è collocata al piano terra della Residenza "Gennaro Arioli".

Il servizio è stato accreditato l'11/09/2023, i provvedimenti autorizzativi e la norma di riferimento sono i seguenti:

- DGR di Accreditamento XII/912 del 11/09/2023
- DGR 5918 DEL 28/11/2016

Oltre al servizio di segreteria e front office, è possibile contattare telefonicamente un operatore da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 al numero 0332 668711.

MISSION

La mission delle cure palliative domiciliari è la promozione, l'organizzazione e l'attuazione di forme di assistenza domiciliare atte ad alleviare il dolore e altri sintomi al fine di migliorare la qualità della vita. Tutela il diritto della domiciliarità al fine di mantenere il cittadino all'interno della famiglia e del contesto sociale di appartenenza.

Il servizio è a carico del Sistema Sanitario Regionale e in quanto tale completamente gratuito.

DESTINATARI

I destinatari sono le persone che soffrono per una malattia terminale a rapida evoluzione ed hanno diritto ad un percorso di cura adatto a preservare la migliore qualità di vita fino al termine della stessa, e privilegiano gli interventi a domicilio.

PRESA IN CARICO

UCPDOM non prevede giorni di chiusura durante l'anno.

Le prestazioni sono erogate in base al Piano di Assistenza individualizzato che verrà steso all'inizio del percorso di cura e che stabilirà il livello di intensità assistenziale e i relativi numeri di accessi.

L'équipe multidisciplinare è composta da:

- medico
- infermiere
- psicologo
- OSS

Dovessero risultare necessari, stili il PAI e il PI, sono assicurati altri profili professionali come il fisioterapista, il dietista, l'assistente sociale ed altre figure.

Le prestazioni sono programmate ed erogate, in base al Piano di Assistenza Individuale (PAI), 7 giorni su 7 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, sabato e festivi dalle ore 8.00 alle ore 14.00, la pronta disponibilità di medici ed infermieri è garantita nelle 24 ore.

L'utente che si rivolge al servizio verrà contattato per un colloquio entro 24 ore dalla segnalazione e la prima visita verrà effettuata entro 48 ore dal colloquio preliminare, previo invio della domanda e della documentazione tramite fax 0332/626045, tramite email o consegnandolo presso la segreteria ucp-dom in Fondazione. La domanda è scaricabile dal sito della fondazione, sezione "guida ai servizi" – "Cure Palliative

Domiciliari” (<https://www.menottibassani.it/cure-palliative-domiciliari-laveno-domanda-ammissione>) oppure ritirandola presso la segreteria.

Il colloquio di presa in carico si svolgerà nella sede della fondazione così come indicato al punto 3, emergerà se è possibile la presa in carico (presenza di caregiver valido, presenza di patologia cronica o neoplasia in fase terminale). Qualora la presa in carico non fosse possibile la richiesta verrà inoltrata ad altri servizi attivi sul territorio (RLCP rete locale cure palliative).

TRASFERIMENTO/DIMISSIONE

Qualora non fosse più ritenuto valido il caregiver o non dovessero più sussistere i presupposti per continuare le cure palliative a domicilio, è possibile proporre un trasferimento al setting residenziale attraverso la compilazione di domanda presso un hospice.

Al paziente in dimissione verrà consegnata una lettera riportante tutte le informazioni per il proseguimento delle terapie in atto a garanzia della continuità assistenziale.

SERVIZI OFFERTI

I servizi che potranno essere erogati sono i seguenti:

- Assistenza medica e infermieristica
- Prestazioni medico-infermieristiche palliative
- Assistenza psicosociale
- Attività socio-assistenziale

Le prestazioni erogate dalle professionalità sanitarie e socio-assistenziali che la Fondazione impiega nei servizi rispettano gli standard gestionali imposti dalla normativa della Regione Lombardia.

Gli operatori sono muniti di cartellino con fotografia per l'identificazione, nome e cognome e qualifica necessari al proprio riconoscimento.

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 Paziente 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**.

- **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.

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.

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.

NOTIZIE UTILI

- È obbligo dei familiari scegliere e prendere contatti con l'impresa di pompe funebri di propria fiducia.
- Si precisa che l'organizzazione e le spese relative alle onoranze funebri sono totalmente a carico dei congiunti e che in nessun modo la fondazione, o il personale in servizio, possono segnalare o consigliare ditte funebri.
- Nessuna somma di denaro deve essere riconosciuta al personale della Fondazione a titolo di gratificazione o elargizione.
- 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

CONTATTI

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

Telefono: 0332/668339 – 0332/668711

E-mail: ucpdom@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” CARTA DEI DIRITTI MORENTE

- Il morente ha diritto, negli ultimi istanti della vita, a essere considerato persona sino alla morte
- A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
- A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
- A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
- Al sollievo del dolore e della sofferenza
- A cure ed assistenza continue nell’ambiente desiderato
- A non subire interventi che prolunghino il morire
- A esprimere le sue emozioni
- All’aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
- Alla vicinanza dei suoi cari
- A non morire nell’isolamento e in solitudine
- A morire in pace e con dignità

ALLEGATO “2” SEGNALAZIONI RECLAMI APPREZZAMENTI - SIS 05

SERVIZIO:

☐ RSA ☐ HOSPICE ☐ CDI ☐ OSPEDALE COMUNITA' ☐
UCP_dom

NATURA DELLA SEGNALAZIONE:

☐ ANONIMA ☐ NON ANONIMA

NOMINATIVO DEL SEGNALANTE:

- Ospite/utente
- Parente dell'ospite/utente
- Dipendente
- Visitatore
- Fornitore

RESIDENZA, PIANO E AREA INTERESSATA:

.....

OGGETTO SEGNALAZIONE RECLAMO/APPREZZAMENTO:

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

DATA DI CONSEGNA SEGNALAZIONE

☐ SEGNALAZIONE ANONIMA ☐ FIRMA DEL SEGNALANTE

.....

ALLEGATO “3” QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENTE DELL’ UCP - DOM

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENTE DELL’UCP - dom	Data: 23/05/2024 Rev. 1 Pagina 12 di 2
---	---	--

☐ PAZIENTE
 ☐ CAREGIVER
 ☐ ALTRO

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

La preghiamo di barrare con una croce la casella corrispondente alla soddisfazione rilevata.

Inoltre commenti e suggerimenti potranno essere segnalati e verranno raccolti al fine di migliorare l’erogazione dei servizi.

Nel ringraziarLa per la disponibilità accordata e per il tempo dedicato La invitiamo a lasciare il questionario compilato in busta chiusa direttamente all’operatore.

Come valuta:	
le informazioni ricevute nella fase precedente all’attivazione del servizio	☐ esaustive ☐ sufficienti ☐ altro.....
le informazioni ricevute nel corso della presa a carico	☐ esaustive ☐ sufficienti ☐ altro.....
l’utilità della reperibilità telefonica	☐ esaustive ☐ sufficienti ☐ altro.....
il servizio nel complesso	☐ professionale e puntuale ☐ valido supporto empatico e umano ☐ altro.....
Come valuta la qualità degli interventi:	
Medico	☐ professionale e puntuale ☐ valido supporto empatico e umano ☐ altro.....
Infermiera	☐ professionale e puntuale ☐ valido supporto empatico e umano ☐ altro.....
OSS (se previsto)	☐ professionale e puntuale ☐ valido supporto empatico e umano ☐ altro.....

Fisioterapista (se previsto)	☐ professionale e puntuale ☐ valido supporto empatico e umano ☐ altro.....
Psicologo (se previsto)	☐ professionale e puntuale ☐ valido supporto empatico e umano ☐ altro.....
Infine, vorrebbe esporre un ☐ pensiero, ☐ suggerimento, ☐ reclamo:	

Data compilazione: _____