

16 marzo 2026



CENTRO POLIFUNZIONALE  
PER LA TERZA ETÀ

# Centro Polifunzionale per la Terza Età

Via T. Tasso 58 – 21052 Busto Arsizio (VA)

Tel: 0331 670074

Mail: [info@bustocare.it](mailto:info@bustocare.it)

## CARTA DEI SERVIZI

# RSA APERTA

Aggiornamento: 16 marzo 2026

Busto Care - consorzio di cooperative - cooperativa sociale  
Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 - 21052 Busto Arsizio  
Sede Amministrativa Via Cristina da Pizzano n. 5 - 40133 Bologna  
Tel. 051/6441211 Fax. 051/6441311 - pec - [bustocare@pec.it](mailto:bustocare@pec.it)  
P.IVA e Cod. Fiscale 03608150128

**Carta dei diritti dell'anziano**  
**D.G.R. N. 7/7435 DEL 14.12.2001**

**La persona ha il diritto**

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

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.

**La società e le istituzioni hanno il dovere**

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ed essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

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.

**Busto Care**

Consorzio di cooperative - cooperativa sociale  
Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 - 21052 Busto Arsizio

## **Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti. La Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi. La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela.

La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: informazione agli utenti, adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

La titolarità del Servizio del Centro Polifunzionale per la Terza Età è in capo a Busto Care Consorzio di Cooperative, a partire dal 1 settembre 2018.

## **Principi fondamentali**

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, la Carta dei Servizi del Centro Polifunzionale per la Terza Età mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" qui sopra riportata integralmente I punti più significativi si possono così riassumere:

- gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;
- valorizzare e rispettare la persona anziana significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti dall'Ordinamento giuridico;
- l'obiettivo è quello di sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell'ambito del Centro Polifunzionale per la Terza Età, perseguendo un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni (lo schema generale di riferimento del settore sanitario è stato pubblicato con D.P.C.M. il 19 maggio 1995), si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, al Decreto Legislativo n. 266 del 30 luglio 1999 e tiene conto in maniera organica della "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano", nonché delle normative Nazionali (L. 328/2000) e Regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura dell'anziano.

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende "la necessità di un trattamento differenziato", teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione dell'anziano, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini.

## **Busto Care**

Consorzio di cooperative - cooperativa sociale  
Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 – 21052 Busto Arsizio

All'interno del Centro Polifunzionale per la Terza Età questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibili mirati e personalizzati, considerando l'unicità di ciascun individuo, nella ricerca di un benessere psico-fisico-sociale. Pertanto la vita nella Struttura si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

Ogni persona che opera all'interno del Centro Polifunzionale per la Terza Età, deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità il più possibile elevati.

Per ogni Ospite è previsto un progetto individualizzato (P.I.) e un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se gli strumenti adottati risultassero inefficaci.

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua malattia o inabilità, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia di scelta.

Con questa espressione si vuole esprimere il concetto di "spazio di auto-determinazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e Servizio. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Per coloro che hanno problemi cognitivi, si attribuisce molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura. La persona anziana è la protagonista del Servizio ed è a lei che si cerca di offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Residenza. Partecipazione che passa anche attraverso il coinvolgimento dei familiari informandoli e creando una relazione continua con la Struttura.

Sono garantiti il corretto passaggio di informazioni e il rispetto della privacy, nelle relazioni tra Operatori e professionisti da un lato e Ospiti e familiari dall'altro, prevedendo la possibilità di esprimere osservazioni, lamentele e suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il percorso di istituzionalizzazione della persona anziana, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a rispettare gli stili di vita dell'anziano.

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

## **Codice Etico**

L'Ente Gestore ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura. Il Codice etico è esposto al pubblico all'ingresso della struttura.

I principi etici generali sono: **centralità della persona, partecipazione, trasparenza, valorizzazione delle risorse umane** e del percorso professionale, riservatezza, pari opportunità, sostenibilità ambientale, sostenibilità sociale, sostenibilità economica, valorizzazione dei rapporti col sistema cooperativo, valorizzazione dei rapporti con la collettività, professionalità e approccio al lavoro, lealtà e collaborazione nella concorrenza, salute del lavoratore e sicurezza, fiducia e lealtà.

## **Busto Care**

Consorzio di cooperative - cooperativa sociale  
Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 – 21052 Busto Arsizio

## **Mission**

Gli obiettivi principali del Centro Polifunzionale per la Terza Età, offerti dal servizio svolto dal Consorzio Busto Care, possono essere così sintetizzati:

- garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità
- mantenere la capacità funzionale residua della persona anziana
- affrontare in maniera globale i bisogni delle persone anziane con interventi mirati e personalizzati
- garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sostenere la preparazione professionale

In conclusione, l'obiettivo generale è quello di promuovere la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche della persona anziana.

## **La Struttura**

Il Centro diurno Integrato si trova all'interno del Centro Polifunzionale per la Terza Età che nel proprio ambito accoglie con spazi dedicati, anche una RSA, appartamenti protetti, piscina riabilitativa riscaldata. Circonda il Centro Polifunzionale per la Terza Età un'area verde attrezzata per momenti di relax e ritrovo, passeggiate e condivisione con Amici e Parenti.

Il Centro Polifunzionale per la Terza Età ha la seguente autorizzazione:

- R.S.A. per n. 120 abilitati, 81 accreditati, 81 contrattualizzati;
- CDI con n. 20 posti accreditati e contrattualizzati;
- RSA Aperta;

Come da normativa regionale il Centro Polifunzionale si pone l'obiettivo di:

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia ed al suo contesto solidale;
- Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative
- Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento di rapporti sociali.
- Offrire risposta abitativa indipendente ma assistita a persone parzialmente auto sufficienti.

A disposizione degli utenti sono presenti:

- Sala da pranzo
- Sala Soggiorno
- Laboratorio di Animazione
- Servizio di Cucina per la ristorazione di utenti, Parenti ed Amici degli Ospiti.
- Lavanderia finalizzata al lavaggio, stiratura e piccolo rammendo per gli abiti degli Utenti.
- Palestra e Uffici del personale

## **Busto Care**

Consorzio di cooperative - cooperativa sociale  
Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 – 21052 Busto Arsizio

- Luogo di Culto per la celebrazione delle funzioni religiose.
- Locale per la prestazione di parrucchiere - manicure - pedicure
- Reception
- Locali per le esigenze di deposito-manutenzione dislocati in varie aree della Struttura.

### **Che cosa è la misura di RSA Aperta**

L' RSA Aperta è una misura innovativa, regolata dalla DGR 856/13, revisionata e confermata dalla D.G.R. 2942/14 e dalla successiva D.G.R. 7769 del 17/01/2018, che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e socio-sanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

Gli interventi offerti sono pensati inoltre al sostegno del caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza. In relazione alla tipologia del bisogno di ciascun utente, la misura permette di accedere a un set di prestazioni in modalità flessibile.

### **Modalità di accesso e dimissione**

In accordo con la normativa regionale di riferimento, la misura RSA Aperta è un servizio che può essere attivato a favore delle seguenti persone residenti in Regione Lombardia:

- persone affette da demenza/Alzheimer certificata da un medico specialista geriatra-neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. (Unità Valutazione Alzheimer) ora C.D.C.D (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze);
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

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

Alcune condizioni specifiche sono tuttavia **causa di incompatibilità** di accesso alla misura:

- erogazione C-DOM (ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA), fatta eccezione per prestazioni quali prelievi, cambio catetere;
- frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete socio-sanitaria.

## **Busto Care**

Consorzio di cooperative - cooperativa sociale  
Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 – 21052 Busto Arsizio

# Centro Polifunzionale per la Terza Età

Via T. Tasso 58 – 21052 Busto Arsizio (VA)  
Tel: 0331 670074  
Mail: [info@bustocare.it](mailto:info@bustocare.it)



## **Busto Care**

Consorzio di cooperative - cooperativa sociale  
Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 – 21052 Busto Arsizio  
Sede Amministrativa Via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 Bologna