

CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

La Fondazione Casa Di Riposo Intercomunale Saronno (ente di diritto privato) gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che accoglie **persone di età superiore ai 65 anni, non autosufficienti a vario titolo e gravità**, residenti in Regione Lombardia, ad eccezione dei malati di Alzheimer con importanti disturbi del comportamento, per i quali la Struttura non è predisposta da un punto di vista logistico-organizzativo.

Secondo gli indirizzi elaborati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, la RSA di Saronno cercherà di interpretare la domanda di cura ed assistenza che emerge dagli Ospiti e dai Familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli Anziani come Persone portatrici di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute e la responsabilizzazione partecipata della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito progettuale dell'assistenza all'Ospite accolto in Struttura.

La **Mission** della RSA FOCRIS è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La carta dei servizi

La Fondazione Casa di Riposo Intercomunale Saronno (denominata anche FOCRIS) ha elaborato la presente "Carta dei Servizi" quale documento di sintesi sulla finalità e sull'organizzazione della Casa di Riposo, con l'impegno specifico di comunicare agli Ospiti ed ai loro Parenti i Servizi complessivi che verranno erogati a fronte della retta richiesta.

Il presente documento organizzativo rappresenta la carta di identità di FOCRIS ed è una sintesi completa ed aggiornata degli obiettivi strategici e gestionali, dei servizi erogati e delle procedure adottate.

Il documento è dinamico, sottoposto a revisione periodica e viene consegnato all'Ospite o al familiare di riferimento al momento dell'ammissione in Struttura.

Codice Etico

La Fondazione Casa di Riposo Intercomunale Saronno ha adottato il Codice Etico che sancisce i principi a cui tutti gli Organi Direttivi e gli operatori si devono attenere nello svolgimento delle proprie mansioni. Il Codice Etico è consultabile sul sito: www.info@focris.it.

La Fondazione Casa di Riposo Intercomunale Saronno ha anche adottato un sistema di organizzazione gestione e controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso la redazione di un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Valori ispiratori della gestione

La RSA eroga servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere assistenza e cure mediche appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Imparzialità

Viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti gli ospiti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità

La R.S.A. assicura la continuità e la regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali nell'arco delle 24 ore.

Partecipazione

La R.S.A. garantisce all'ospite e ai suoi parenti la partecipazione attiva alle prestazioni del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati mediante appositi questionari. (Allegato 2,3,4, 5)

Inoltre, in attuazione della DGR 2569/2014, FOCRIS conferma quali espressi valori di riferimento del proprio agire:

- la trasparenza, con l'esplicitazione dei requisiti soggettivi e organizzativi quale certezza di affidabilità;
- l'attenzione all'appropriatezza del percorso assistenziale e la finalizzazione della qualità dei servizi erogati alla miglior cura ed alla personalizzazione dell'intervento;
- la coerenza con i principi costituzionali della solidarietà, della sussidiarietà, della partecipazione e del rispetto dei diritti umani in piena osservanza di quanto stabilito nella *Carta dei diritti della persona anziana*. (Allegato 1)

Struttura

La Fondazione Casa di Riposo FOCRIS è accreditata con D.G.R. Regione Lombardia n° 11558 del 13.12.2002 per n° **108** posti letto autorizzati, abilitati, accreditati, a contratto.

La struttura si compone di quattro piani per complessivamente sette nuclei; ogni nucleo è dotato di camere e spazi soggiorno, ambienti per la ristorazione e spazi sanitari dedicati.

È anche dotata di sale comuni poste al piano terra, dedicate alle attività di socializzazione e di condivisione con i familiari ed i visitatori, palestra, locale per il culto, reception e ampi spazi all'aperto.



Trasparenza

La RSA assicura agli ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti dalla Struttura organizzativa.

Gli Anziani interessati all'accoglienza presso la Casa di Riposo ed i loro Familiari possono chiedere alla Direzione di accedere alla struttura per una visita guidata, anche non programmata, per la conoscenza degli ambienti e dei servizi offerti. Tale visita sarà svolta con il coordinatore socio sanitario o con il personale amministrativo di Segreteria.

L'Amministrazione è inoltre attenta al rispetto della **normativa sulla privacy**, secondo il Regolamento UE 2016/679, assicurando ai propri ospiti ed ai loro familiari che il trattamento dei dati personali è improntato al rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali nonché della dignità della persona.

Accessibilità

La RSA FOCRIS è aperta ed operante per tutto l'anno e non prevede alcun periodo di sospensione dei servizi. La Segreteria per qualsiasi tipo di informazione è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 9,00 alle ore 17,00 e su appuntamento in altri orari.

Come raggiungerci

La FOCRIS di Via don Vittorio Volpi, 4 - Saronno (Va), è dotata di parcheggio privato interno ed essendo ubicata in prossimità del centro urbano, è facilmente raggiungibile con:

- i mezzi di trasporto pubblico, bus della linea urbana n. 5 (fermata in prossimità dell'ingresso di Via don Vittorio Volpi);
- a piedi direttamente dalla stazione ferroviaria di Saronno in circa 15 minuti;



(A: Stazione ferroviaria – B: Casa di Riposo FOCRIS)

Contatti

Per qualsiasi informazione e per fissare un eventuale appuntamento si può contattare la Struttura ai seguenti recapiti:

Tel. 02/96709168 – 02/96248931

Indirizzo mail: info@focris.it – focris@pec.focris.it

Sito internet: www.focris.it

Criteri di accesso e lista d'attesa

Come previsto dallo Statuto della Fondazione la priorità di accesso viene data a persone residenti nei comuni Fondatori: Saronno, Uboldo, Cislago, Solaro, Ceriano Laghetto, Cogliate e Misinto. L'ammissione di persone non residenti nei comuni fondatori è possibile solo in seguito ad esaurimento della lista d'attesa delle persone residenti nei comuni fondatori.

Qualora non vi sia disponibilità di accesso immediato, si dovrà richiedere l'iscrizione nella lista d'attesa compilando e consegnando in Segreteria, oppure via mail, l'apposita domanda di ammissione debitamente firmata. Il modulo della domanda può essere ritirato direttamente presso la Reception o l'Ufficio Segreteria della FOCRIS, scaricato dal sito www.focris.it, oppure richiesto all'ufficio Servizi Sociali dei Comuni fondatori.

La lista d'attesa è stilata secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande: la comunicazione di ammissione dell'Ospite viene attivata dal Coordinatore Socio-sanitario, dopo che insieme a DG e DS sono stati valutati i criteri di urgenza sanitaria e carico sociale, oltre all'ordine cronologico di presentazione.

- In caso di rinuncia definitiva al posto letto in caso di chiamata il nominativo verrà cancellato dalla lista d'attesa;
- in caso di rinuncia temporanea il nominativo rimarrà nella lista d'attesa;
- in caso di accettazione si concorda il giorno e l'orario dell'ingresso in Struttura;

Si evidenzia che le dimissioni protette di pazienti -residenti nei comuni fondatori- dall'Ospedale di Saronno hanno un canale privilegiato di ingresso rispetto alle domande autopresentate.

Accoglienza e presa in carico

Il giorno di ammissione, l'Ospite giunto in struttura viene accolto all'ingresso dall'equipe, accompagnato al piano e presentato al personale del reparto: il medico raccoglie la documentazione sanitaria e le informazioni necessarie dai parenti ed effettua la prima visita, ed insieme ai diversi operatori vengono impostati i primi modelli di gestione delle attività sociali e sanitarie quotidiane.

Il parente di riferimento sottoscrive in Segreteria il contratto, e completa la pratica amministrativa.

Dal giorno dell'ingresso l'Ospite ammesso su posto letto accreditato non verrà più seguito dal proprio medico di base, ma verrà preso in carico dal medico della struttura.

Orario delle visite

L'accesso alla Struttura per la visita agli Ospiti è libero tutti in tutti i giorni dell'anno, nelle ore diurne dalle ore **8,00** alle ore **20,00**.

Le visite da parte dei familiari potranno svolgersi anche presso le salette comuni ai piani o presso il salone polivalente al piano terra.

La presenza in Struttura di parenti degli Ospiti durante le ore notturne (dalle h. 20,00 alle h. 8,00) è ammessa nei casi di terminalità, su autorizzazione della Direzione Sanitaria; al fine di salvaguardare il riposo dei degenti, si raccomanda la presenza di un solo parente.

Le uscite

Gli Ospiti, previo accordo con il medico, il direttore ed i familiari, possono uscire dalla struttura accompagnati da un familiare o da una persona di riferimento, previa compilazione della modulistica prevista. La RSA non è responsabile per eventuali fatti occorsi durante l'assenza dalla struttura.

Il rientro deve avvenire entro le ore 21.00

Dimissione e decesso

L'Ospite, in qualsiasi momento, potrà chiedere di essere dimesso dalla RSA con il consenso scritto del familiare di riferimento, dando formale preavviso di giorni 15 (quindici) alla Direzione. La retta verrà rimborsata dal giorno successivo alla dimissione, e verranno addebitati all'Ospite i giorni di mancato preavviso. In caso di dimissioni autopresentate, saranno a carico della famiglia tutti gli adempimenti relativi a trasporto, scelta nuovo MMG, fornitura farmaci e presidi, ecc

La struttura può decidere eventuali dimissioni dell'Ospite, qualora le sue condizioni non siano compatibili con il tipo di assistenza offerta dalla struttura o non fosse in regola col versamento degli importi dovuti per rette o altre prestazioni. Al fine di assicurare una continuità nelle cure, al momento della dimissione di un ospite che non può essere più accolto in RSA come sopra espresso, il medico responsabile contatta gli uffici competenti della ATS/ASST per provvedere a reperimento di struttura idonea all'accoglimento dell'ospite, e per la fornitura domiciliare di presidi e ausili e attivare il servizio ADI o altri supporti domiciliari.

Viene compilata una dettagliata di dimissione che descrive il decorso clinico-assistenziale, le terapie in corso, i bisogni assistenziali ed indicazioni per il proseguimento delle cure; per quanto riguarda la pratica amministrativa, vengono resi tutti i documenti in originale (verbale invalidità, tessere esenzioni, etc.) unitamente alla carta regionale dei servizi per scelta del nuovo medico di base. L'uscita dalla struttura dell'Ospite avviene sempre e solo in presenza del familiare/persona di riferimento, con mezzo proprio o tramite trasporto con ambulanza a carico della famiglia.

In caso di **decesso** dell'Ospite presso la Struttura, verrà rimborsato l'importo della retta dal giorno successivo. I documenti amministrativi, tenuti in originale, vengono resi al familiare.

La scelta dell'Impresa di Pompe funebri e le relative spese di onoranze al defunto saranno a carico dei familiari, mentre l'utilizzo della Camera Ardente (al piano -1) è gratuito.

Rilascio documentazione sociosanitaria

La documentazione contenuta nel Fascicolo Socio Sanitario può essere richiesta dall'Ospite, dall'AdS o da altra figura titolata nel rispetto delle normative vigenti sulla riservatezza dei dati sanitari, o dagli eredi, tramite istanza scritta da presentare in segreteria anche via mail; tale procedura sarà espletata entro 7 giorni lavorativi in formato elettronico senza costi da sostenere.

Retta giornaliera

Per la permanenza in struttura viene richiesta una retta giornaliera che comprende i servizi illustrati nella presente Carta dei Servizi e che viene dettagliata al punto 2 del contratto d'ingresso differenziandosi per:

- Euro 82,00 per gli Ospiti residenti dei Comuni promotori della Fondazione al momento dell'ingresso presso la RSA
- È prevista una maggiorazione di 10,00 euro/die per ospiti residenti in comuni diversi dai fondatori, e la loro accoglienza è subordinata all'esaurimento della lista di attesa di residenti di cui al punto precedente. Per tali Ospiti, la maggiorazione non sarà riassorbita (più gli eventuali incrementi deliberati nel tempo), anche successivamente alla eventuale acquisizione della residenza presso la RSA, restando rilevante ai fini dell'importo della retta la provenienza extraterritoriale al momento dell'ingresso.

All'ammissione in RSA non è richiesto alcun deposito a titolo cauzionale.

Rilascio dichiarazione prevista DGR 26316/1997

La Fondazione annualmente rilascia apposita dichiarazione indicante le componenti della retta riguardanti le prestazioni sanitarie e non sanitarie, sulla base delle risultanze della propria contabilità analitica, ai fini fiscali.

Struttura Organizzativa-operatori

Tutto il personale presente in struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento munito di fotografia ed indicante il nome, cognome e qualifica. Le diverse famiglie professionali indossano casacche e divise di colore differente, per orientare ospite e parenti su bisogni/risposte.

È garantita la presenza H24 di personale ASA/OSS e Infermieri, per tutti i giorni dell'anno: i medici rispettano orari di presenza diurni, e reperibilità H24; le altre figure previste dalla normativa regionale rispettano un programma mensile.

Per relazionarsi ed approfondire la componente risorse umane e le diverse famiglie professionali che operano nella struttura, oltre che direttamente in struttura si può fare riferimento al link del sito internet [CHIFACOSA 2024.08.pdf](#) e trovare nel dettaglio indirizzi, funzioni e normative di riferimento.

Vengono altresì contraddistinti da cordoncino e spilla identificativa gli addetti antincendio (colore giallo) e i coordinatori antincendio (colore rosso).



Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti all'osservanza del codice etico della struttura ai sensi del D.Lgs. 231/01, consultabile anche sul sito Internet www.focris.it;

I servizi offerti da Focris

La Fondazione, nel rispetto delle prescrizioni normative nazionali e regionali circa la gestione delle Residenze Sanitarie Assistenziali quali servizi di LungoAssistenza, assicura all'Ospite la continuità nell'erogazione dei seguenti servizi sociosanitari:

Attività assistenziali

Le cure socioassistenziali consistono nell'aiuto all'Ospite per lo svolgimento delle attività quotidiane. Gli operatori qualificati aiutano nella cura dell'igiene personale e nel soddisfacimento dei bisogni primari, e sono a fianco degli ospiti h24.

Attività sanitarie

Sono svolte da medici ed infermieri che condividono linee e protocolli per la redazione e l'aggiornamento semestrale del PAI (Piano Assistenziale Individuale), lo strumento col quale si delineano le strategie di intervento mirate al singolo ospite, con obiettivo di mantenimento dell'autonomia funzionale o di rallentamento del suo deterioramento. Gli orari di presenza del medico sono esposti, e viene garantita la reperibilità diretta.

Fisioterapia

Le attività riabilitative sono svolte individualmente o a piccoli gruppi da professionisti che operano in sinergia con il personale sociosanitario.

Animazione e socializzazione

È svolta da educatori professionali ed animatori mediante attività dedicate a favorire la partecipazione alla vita sociale degli Ospiti, con obiettivo di mantenimento delle funzioni cognitive e relazionali. La componente ludica ricopre sempre un ruolo rilevante con l'obiettivo di un coinvolgimento dell'Ospite, coerentemente con le capacità residue e bisogni/desideri.

Inoltre, vengono erogati altri servizi tra cui quelli alberghieri

Ristorazione

I pasti sono momenti fondamentali della giornata; molta attenzione viene posta alla somministrazione di cibi ed alimenti di facile digeribilità, nutrienti e gustosi.

I menù settimanali sono esposti nei nuclei: l'Ospite, qualora non sussistano particolari restrizioni dovute ad allergie, intolleranze o malattie, può scegliere liberamente fra i diversi piatti del menù proposto giornalmente.

Pulizia e sanificazione

Gli ambienti della struttura vengono quotidianamente puliti attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione e utilizzo di prodotti idroalcolici specifici.

Lavanderia piana e lavanderia capi intimi

La biancheria da letto e da bagno viene fornita dalla struttura; Focris si occupa anche del lavaggio degli indumenti intimi attraverso servizio interno.

Altri servizi a pagamento

È inoltre possibile usufruire di ulteriori servizi per esigenze di carattere personale (lavanderia capi non intimi, distributori bevande nell'angolo bar al piano terra, servizio parrucchiere, trasporti sanitari, per i quali sono previste apposite tariffe. L'ufficio segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione in merito.

Servizio religioso

La Fondazione garantisce la libera espressione di ogni credo religioso.

Per gli Ospiti di fede cattolica è presente una Cappella nella quale viene celebrata la Santa Messa con cadenza settimanale.

Custodia valori

L'Ospite è tenuto a non introdurre in struttura oggetti preziosi, beni di valore anche affettivo, nonché significative somme di denaro in contanti.

Per le piccole somme di denaro o per gli oggetti personali di modico valore la Fondazione mette a disposizione un servizio di custodia, declinando ogni responsabilità per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione di tali beni ove non siano stati lasciati in custodia con le modalità previste nel presente articolo.

La Fondazione, inoltre, non risponde nel caso in cui i predetti eventi siano dovuti all'Ospite, ai familiari o alle persone che gli fanno visita, a forza maggiore o alla natura della cosa. In particolare, la Fondazione declina ogni responsabilità nel caso in cui l'Ospite introduca in struttura protesi, apparecchi acustici et similia, gestendo in autonomia il loro utilizzo.

Per quanto non previsto nel presente articolo si rinvia alla disciplina di cui agli artt. 1783-1786 c.c.

Organizzazione della "giornata tipo" degli ospiti

Le attività giornaliere all'interno Struttura sono articolate in modo da rispettare quanto più possibile le esigenze e le abitudini di vita degli Ospiti. Sarà tuttavia possibile attuare una flessibilità negli interventi e nei programmi di lavoro.

Operazioni igieniche e colazione caratterizzano la prima parte del mattino, quindi possono seguire attività negli spazi di piano o generali della struttura, sempre a disposizione anche dei parenti;

Pranzo riposino e merenda sono appuntamenti successivi, compreso attività come organizzate (ricordiamo che possono essere gestite individualmente, a piccoli gruppi omogenei oppure in grande gruppo con obiettivi diversi); per ospiti più fragili la cena viene servita dalle 18.00 con supporto direttamente nelle camere, dalle 19.00 nei saloni dedicati per chi resta invece in ambito comunitario fino alla preparazione per il riposo notturno.

Tali schemi potranno subire eventuali variazioni dettate dalle particolari esigenze dell'Utenza.



Reclami e valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e del personale

Nell'ottica di favorire il continuo miglioramento dell'organizzazione, la RSA mette a disposizione di Ospiti, Familiari ed Operatori uno specifico questionario di rilevazione del grado di soddisfazione relativo a diversi servizi erogati (vedi allegati questionari 3, 4 e 5). La RSA istituisce un'apposita postazione con moduli e contenitore ove depositare i questionari, a garanzia di anonimato.

Annualmente, l'Ufficio Segreteria procede all'analisi comparativa dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti; i risultati dei questionari vengono poi resi pubblici attraverso cartellonistica in struttura, condivisione attraverso mailing list e pubblicazione sul sito internet. Sulla base dei risultati e delle indicazioni emerse, la Direzione della Casa disporrà i necessari interventi atti a migliorare l'orientamento dell'organizzazione verso l'utenza.

Nel contempo è stato redatto un modulo per segnalare reclami, disservizi o suggerimenti (vedi allegato 2); tale modulo può essere consegnato personalmente in segreteria o depositato nell'apposito contenitore. È possibile altresì trasmettere segnalazioni via mail a info@focris.it: sarà cura della Direzione Generale, una volta rilevata la segnalazione ed attivate le proprie verifiche, restituire le considerazioni emerse entro una settimana dalla data della segnalazione, attraverso un incontro in presenza o con nota scritta.



Composizione della giornata alimentare

La ristorazione è appaltata ad una società esterna di riconosciuta esperienza che prepara e fornisce i pasti; presso la cucina della RSA viene coordinato il servizio per la somministrazione ai piani; le eventuali diete speciali sono prescritte dal medico del nucleo.

RSA FOCRIS		Menu della QUARTA settimana	
MENU INVERNALE		PRANZO	
		PELLEGRINI	
LUNEDÌ	PASTA BROCCOLI E ACCIUGHE	BOLLITO IN SALSA VERDE	CAVOLFIORI ALL'OLIO
	Alternativa: RISO IN BIANCO	Alternativa: PROSCIUTTO COTTO	Alternativa: VERDURA COTTA
MARTEDÌ	RISOTTO AL SALMONE	POLPETTE DI LEGUMI	CAROTE PREZZEMOLATE
	Alternativa: PASTA IN BIANCO	Alternativa: PETTO DI POLLO	Alternativa: PURE' DI PATATE
MERCOLEDÌ	GNOCCHI ALLA ROMANA	BOCCONCINI DI TACCHINO AL FORNO	MOUSSE DI FINOCCHI
	Alternativa: PASTA AL POMODORO	Alternativa: PROSCIUTTO COTTO	Alternativa: VERDURA COTTA
GIOVEDÌ	RISOTTO ALLA ZUCCA	PLATESSA GRATINATA AL FORNO	SPIANCI GRATINATI
	Alternativa: PASTA IN BIANCO	Alternativa: FORMAGGIO FRESCO	Alternativa: PURE' DI PATATE
VENERDÌ	PASTA ALL'OLIO	TRIPPA	FAGIOLINI ALL'AGRO
	Alternativa: RISO IN BIANCO	Alternativa: PROSCIUTTO COTTO	Alternativa: INSALATA
SABATO	PIATTO UNICO: POLENTA E GORGONZOLA		ZUCCHINE ALL'OLIO
	Alternativa: PASTA AL POMODORO	Alternativa: PROSCIUTTO COTTO	Alternativa: VERDURA COTTA
DOMENICA	CRESPILLE GRATINATE	MERLUZZO ALLA PIZZAIOLA	BIETE ALL'OLIO
	Alternativa: RISO IN BIANCO	Alternativa: PETTO DI POLLO	Alternativa: PURE' DI PATATE

Allegati alla presente Carta dei Servizi

A completamento delle informazioni sopra riportate, vengono, di seguito, allegate a titolo esemplificativo:

ALLEGATO 1 – SCHEDA DIRITTI PERSONA ANZIANA

ALLEGATO 2 – SCHEDA PER RECLAMI-DISSERVIZI-SUGGERIMENTI RSA FOCRIS

ALLEGATO 3 – QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – FAMILIARI

ALLEGATO 4 – QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – OSPITI

ALLEGATO 5 – QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – OPERATORI



AGGIORNAMENTO
LUGLIO 2026