FONDAZIONE BIFFI E.T.S.

Residenza Sanitaria Assistenziale

“VILLA ANTONIETTA”

Via dei Ciclamini 34 – 20147 Milano
Tel. 02.48302825 · fondazione@fondazionebiffi.it

CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO

Documento Redatto dalla Direzione Generale
Revisione n. 20 | Ottobre 2026

Gentile Signora, Egregio Signore,
*La presente Carta dei Servizi ha l'obiettivo di consentirLe di conoscere in modo chiaro e completo l'organizzazione, le attività e le modalità di erogazione delle prestazioni della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "**Villa Antonietta**" della Fondazione Biffi ETS, importante realtà storica milanese **attiva dal 1968**.*

*Nel documento sono descritti i servizi a Sua disposizione, gli standard qualitativi adottati, gli obiettivi perseguiti e gli strumenti di verifica e controllo finalizzati a garantire livelli elevati di qualità nelle prestazioni sanitarie e socio assistenziali erogate. Particolare attenzione è dedicata alla **centralità della persona**, alla **tutela della dignità dell'ospite** e alla **promozione di un rapporto di fiducia e collaborazione** tra la RSA, gli ospiti e i loro familiari.*
La Carta dei Servizi rappresenta un impegno formale della Fondazione a garantire il rispetto dei diritti fondamentali della persona, in coerenza con la normativa vigente e con i principi di equità, imparzialità, continuità assistenziale e trasparenza.

La invitiamo a condividere con noi eventuali suggerimenti e a segnalare possibili criticità: ogni contributo sarà attentamente considerato e gestito con tempestività.

Il Direttore della Struttura
Davide Peri

INDICE

SEZIONE PRIMA – LA STRUTTURA

1. Presentazione, ubicazione ed accessibilità
2. Ignazio Gardella e la Fondazione Biffi
3. Vision, Mission e Valori
4. Principi fondamentali
5. Organizzazione della Fondazione
6. Codice Etico, Modello 231 e Whistleblowing

SEZIONE SECONDA – I SERVIZI

7. L'équipe multidisciplinare
8. Servizi sociosanitari e assistenziali
9. Servizi alberghieri e di supporto

SEZIONE TERZA – INFORMAZIONI E ACCESSO

10. Accesso al servizio, lista d'attesa e ingresso
11. Vita in RSA e percorsi assistenziali di cura
12. Retta di ospitalità e condizioni economiche
13. Prestazioni e servizi compresi nella retta
14. Documentazione Sociosanitaria e continuità delle cure

SEZIONE QUARTA – QUALITÀ, DIRITTI E TUTELE

15. Qualità, soddisfazione dell'utenza, reclami e privacy
16. Allegati e riferimenti finali

SEZIONE PRIMA - LA STRUTTURA

1. PRESENTAZIONE, UBICAZIONE ED ACCESSIBILITÀ

La Fondazione Biffi è proprietaria e gestore diretto della **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Villa Antonietta"**, struttura inaugurata e in funzione **dal 1968**. La RSA dispone di una capacità ricettiva di **96 posti letto** accreditati da Regione Lombardia, di cui **90 in regime di contratto** e **6 in regime di solvenza**, ed è destinata all'accoglienza di persone anziane non autosufficienti, alle quali offre un ambiente di vita sereno, sicuro e confortevole.
La struttura può erogare unicamente prestazioni sociali a rilevanza sanitaria in conformità con quanto previsto dal D.P.R. 14.01.1997, secondo cui "Le RSA sono presidi che offrono a soggetti non autosufficienti, anziani e non con esiti di patologie fisiche, psichiche e sensoriali o miste, non curabili al domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera, modulate in base al modello assistenziale adottato [...]" da Regione Lombardia.

UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ

La RSA è situata a Milano, in una zona verdeggiante all'interno del Municipio 6 (zona Lorenteggio/Inganni), in **Via dei Ciclamini 34** – 20147 Milano. È facilmente accessibile con mezzi pubblici (**fermate metropolitana Inganni** – M1 rossa e **Gelsomini** – M4 blu; **linee di superficie 49, 50, 58, 61, 63, 64**) e con mezzi privati.

STRUTTURA E SPAZI

La Residenza si sviluppa su quattro piani fuori terra oltre al piano terra, con **42 camere singole** e **27 camere doppie**, tutte dotate di servizio igienico dedicato, sollevatore a soffitto elettrico, predisposizione TV, arredi funzionali e, nella maggior parte dei casi, **balcone affacciato sul giardino** di proprietà della Fondazione. È consentita e incoraggiata la personalizzazione degli ambienti con oggetti personali, nel rispetto delle norme di sicurezza e previa autorizzazione della Direzione. Non è consentito l'utilizzo di tappeti o arredi che possano ostacolare i percorsi o rappresentare un rischio.

Il **giardino esterno**, accessibile agli ospiti, è attrezzato con panchine e corrimano al fine di garantire sicurezza durante le attività all'aperto.

Al piano terra è presente un **ampio salone** disposto **su due livelli**, direttamente affacciato sul giardino tramite vetrate, oltre alla sala da pranzo principale. Ulteriori sale da pranzo sono presenti ai piani primo, secondo e terzo. Nel salone al piano rialzato sono collocati distributori automatici di bevande e snack.

Al Piano Seminterrato è posizionata un'**ampia e luminosa palestra attrezzata per attività riabilitative**, un locale dedicato al **servizio di parrucchiere**, i locali tecnici, una **lavanderia** e la **cucina interna**.

SERVIZI INTERNI E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI SANITARI

All'ingresso della struttura è attivo il **servizio di accoglienza e portineria**, operativo tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 21.00 con orario continuato, che rappresenta un punto di riferimento costante per ospiti e visitatori. Il servizio di accoglienza e portineria garantisce comunque un **presidio continuativo 24 ore su 24 durante tutti i giorni dell'anno**.

La **Direzione Sanitaria** è situata al primo piano, dove sono ubicati lo studio della Responsabile Sanitaria, l'ambulatorio medico, lo studio della Psicologa, l'ufficio del Coordinatore Infermieristico, l'ufficio Qualità e Accoglienza e la

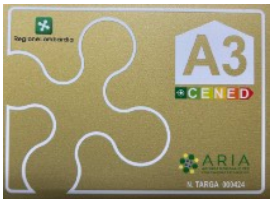
farmacia interna. Sono inoltre presenti quattro **medicherie** disposte su ogni piano a supporto dell'assistenza quotidiana.

SERVIZI ACCESSORI

La struttura non dispone di un servizio di **trasporto interno**; per le esigenze di trasferimento sanitario si avvale di servizi in convenzione operanti sul territorio.
Al piano interrato è presente una **cappella** dove normalmente vengono celebrate le funzioni di rito cattolico; la Fondazione assicura comunque il rispetto della libertà di culto.
Al piano interrato è situata la **camera mortuaria**. I parenti della persona deceduta incaricano per il funerale un'azienda a loro scelta; il personale della Fondazione non fornisce indicazioni in merito.
Nel rispetto delle normative, tutto il personale è tenuto a portare in modo ben visibile il proprio tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia, nome e qualifica dell'operatore.

DOTAZIONI IMPIANTISTICHE

La RSA è dotata di impianto di **riscaldamento** e **raffrescamento**, impianto centralizzato di **gas medicali**. È stata oggetto di recenti interventi di efficientamento energetico e grazie agli **impianti geotermico e fotovoltaico**, e al **cappotto termico** può vantare una **Classe Energetica di livello A3**.



PIANTA INTEGRALE DELLA STRUTTURA

piano 1

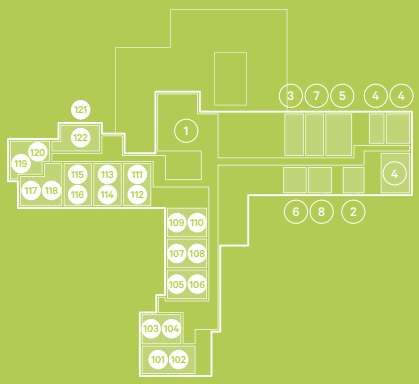
POSTI LETTO DA 101 A 122

FUNZIONI DESTINATE AGLI OSPITI

1. Locale soggiorno - sala da pranzo

UFFICI E SPAZI MEDICI

2. Ufficio direzione sanitaria
3. Ufficio coordinamento infermieristico
4. Ufficio cure domiciliari
5. Uffici amministrativi
6. Ambulatorio medicheria - podologo
7. Farmacia
8. Studio medico



piano 0

1. **HALL DI INGRESSO**

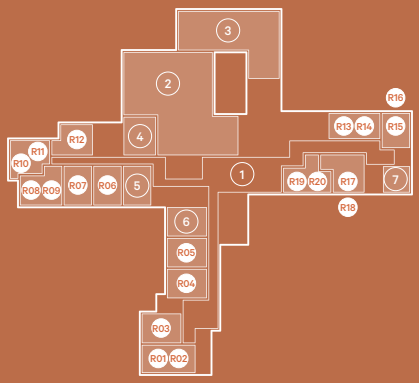
POSTI LETTO DA R01 A R20

FUNZIONI DESTINATE AGLI OSPITI

2. Locale soggiorno
3. Sala da pranzo
4. Locale attività occupazionali
5. Palestrina di piano
6. Salottino di ricevimento

UFFICI

7. Ufficio direzione generale



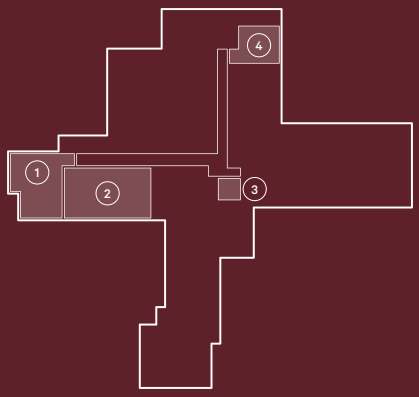
piano -1

FUNZIONI DESTINATE AGLI OSPITI

1. Palestra di riabilitazione
2. Locale per il culto
3. Cura dell'aspetto dell'ospite
4. Sala del commiato

FUNZIONI DESTINATE AL PERSONALE

Locali preparazione pasti
Lavanderia e stireria
Spogliatoi e servizi per il personale

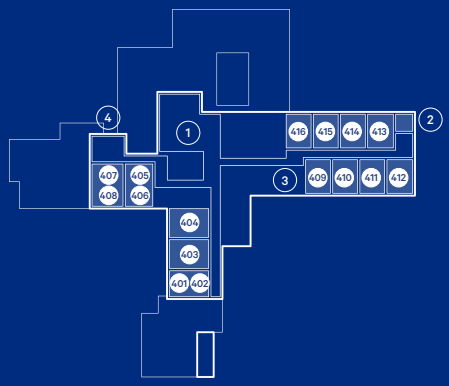


piano 4

POSTI LETTO DA 401 A 416

FUNZIONI DESTINATE AGLI OSPITI

1. Locale soggiorno - sala da pranzo
2. Palestrina di piano
3. Locale attività occupazionale
4. Salottino di ricevimento

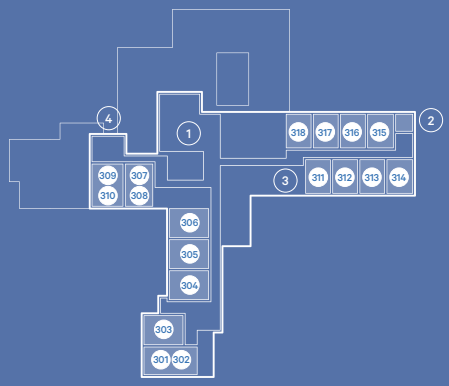


piano 3

POSTI LETTO DA 301 A 318

FUNZIONI DESTINATE AGLI OSPITI

1. Locale soggiorno - sala da pranzo
2. Palestrina di piano
3. Locale attività occupazionale
4. Salottino di ricevimento

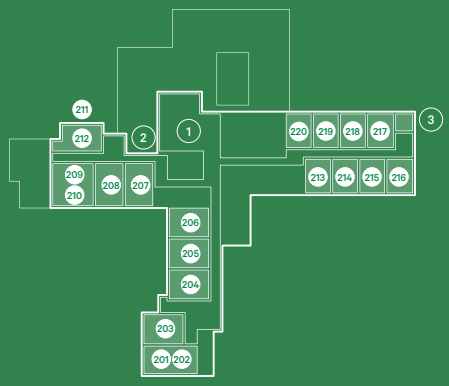


piano 2

POSTI LETTO DA 201 A 220

FUNZIONI DESTINATE AGLI OSPITI

1. Locale soggiorno - sala da pranzo
2. Salottino di ricevimento
3. Locale attività occupazionale



2. IGNAZIO GARDELLA E LA FONDAZIONE BIFFI

“Villa Antonietta” nasce alla fine degli anni Sessanta grazie al **lascito della Sig.ra Antonietta Biffi**, il cui ritratto è esposto nell’atrio di ingresso della struttura. Il progetto architettonico fu affidato a Ignazio Gardella, ingegnere, architetto e designer milanese, che ne curò la realizzazione tra il 1963 e il 1966. La struttura fu inaugurata nel 1968.

Figura di primo piano del movimento moderno, **Gardella rappresenta una delle espressioni più significative dell'architettura italiana del XX secolo**. Tra le sue opere più rilevanti si ricordano il Teatro Carlo Felice, il Padiglione di Arte Contemporanea e la stessa Villa Antonietta. Alla sua progettazione si devono anche alcuni arredi presenti nella struttura, caratterizzati da un design sobrio ed essenziale, tra cui i tavoli circolari delle sale da pranzo.

L'opera di Gardella si distingue per l'**attenzione al dettaglio**, la **cura dei materiali** e la **capacità di integrazione con il contesto ambientale**. Tali caratteristiche sono riconoscibili nella composizione dei volumi dell'edificio, nel rivestimento in klinker della facciata, nel bovindo sovrastante l'ingresso e nel **grande salone articolato su due livelli**, caratterizzato da ampie superfici vetrate in dialogo diretto con il giardino.

Questa forte **relazione tra spazi interni ed esterni** contribuisce a creare un **ambiente accogliente e rilassante**, a beneficio degli Ospiti e dei visitatori.

3. VISION, MISSION E VALORI

VISION

Fondazione Biffi orienta la propria azione alla realizzazione di un modello di assistenza sociosanitaria fondato sulla **centralità della persona**, sulla **qualità delle relazioni di cura** e sulla **collaborazione con la comunità territoriale**.

MISSION

Assicurare un eccellente percorso di residenza e cura mediante servizi sociosanitari, assistenziali, riabilitativi, educativi e alberghieri.
Fondare i percorsi di cura sulla **relazione** e non sulla semplice prestazione.
Proporre al territorio **progetti e servizi innovativi**.
Favorire la **continuità occupazionale** e la **crescita professionale** degli operatori.

VALORI

Centralità della persona – rispetto della dignità, ascolto dei bisogni, ambiente accogliente e professionale.
Responsabilità e servizio – correttezza, consapevolezza e dedizione verso chi dipende dall'operato della Fondazione.
Sussidiarietà e collaborazione – la Fondazione affianca la famiglia, la sostiene e la rispetta, con ascolto costante e comunicazione trasparente.
Integrità e trasparenza – rispetto rigoroso delle norme, trasparenza nei processi decisionali, correttezza nei rapporti.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza – nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni di disabilità.
Imparzialità – criteri di giustizia e obiettività. A ogni persona è dovuto rispetto della dignità.
Partecipazione – diritto di accesso alle informazioni e possibilità di formulare suggerimenti.
Efficienza ed efficacia – soddisfacimento dei bisogni di salute e miglioramento continuo della qualità.
Continuità assistenziale – erogazione garantita con regolarità, senza interruzioni.

5. ORGANIZZAZIONE DELLA FONDAZIONE

La Fondazione è amministrata da un **Consiglio di Amministrazione** (CdA) composto da cinque membri. Il Legale Rappresentante è il Presidente Ing. Gianfranco Antonioli. Il **Direttore Generale**, Dott. Davide Peri, è responsabile della direzione complessiva. La **Responsabile Sanitaria**, Dott.ssa Daniela Gastaldi, è individuata con atto formale ed è responsabile del governo clinico della RSA. Il **Coordinatore** Socio Assistenziale e Responsabile Infermieristico è il Dr. Enrico Zanelli, al quale fanno capo le **Referenti OSS** e tutta la squadra degli OSS e degli Infermieri. Gli **uffici amministrativi** fanno capo al Dr. Gabriele Forte, sia per la parte contabile sia per la parte relativa alla gestione delle Risorse Umane. Tutta la gestione della parte **alberghiera** è affidata a Tania Agostini che si occupa degli acquisti e delle manutenzioni della struttura, degli impianti e delle apparecchiature.

ORGANIGRAMMA RSA “Villa Antonietta”

Consiglio di Amministrazione
Ing. Gianfranco Antonioli - Presidente
Ing. Giuseppe Innocenti-Capone— Vice Presidente
Dott.ssa Roberta Lovotti - Consigliere
Dott. Vincenzo Schipani - Consigliere
Dott.ssa Laura Vescovo - Consigliere

Revisore dei Conti
Rag. Felice Occhionorelli

Organo di Vigilanza
Avv. Alberto Fedeli

Direttore Generale
Dott. Davide Peri

DPO
RobyOne s.r.l.

RSPP
Ing. Fabrizio Veneziani

Responsabile IT e NIS2
Mauro Sanua

Medico Competente
Dr.ssa Paola Di Bello

Responsabile Qualità e Accreditamento
Dr.ssa Francesca Reverdito

Coordinatore Tecnico
Geom. Gianluigi Lietti

Responsabile Sanitario
Dr.ssa Daniela Gastaldi

- Psicologa e Responsabile settore Educativo
  Dr.ssa Claudia Lini
- Responsabile settore Fisioterapico
  Dr. Francesco Cataldi

Responsabile Infermieristico e Coordinatore
Dr. Enrico Zanelli

- Referenti OSS
- Consulenza Farmaci
  OmniaPharma s.r.l.

Responsabile Amministrativo Sicurezza e IT
Dr. Gabriele Forte

Responsabile Acquisti e Manutenzioni
Tania Agostini

- Manutenzioni
- Ristorazione
- Lavanderia
- Pulizie

Milano, 10/09/2026

6. CODICE ETICO, MODELLO 231 E WHISTLEBLOWING

La Fondazione Biffi ONLUS ha adottato un **Codice Etico**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, con l'obiettivo di garantire comportamenti improntati a correttezza, trasparenza e integrità nello svolgimento di tutte le attività.

Il Codice Etico rappresenta parte integrante del **Modello di organizzazione, gestione e controllo** adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Le funzioni di vigilanza sul rispetto del Codice Etico e del Modello 231 sono affidate all'**Organismo di Vigilanza (OdV)**.

Per comunicazioni all'OdV è possibile utilizzare l'indirizzo e-mail odv.fondazionebiffi@gmail.com oppure una comunicazione cartacea in busta chiusa indirizzata a ODV Fondazione Biffi - Via dei Ciclamini n. 34 - Milano, da imbucare nell'apposita cassetta situata nell'atrio di ingresso.

La Fondazione ha inoltre adottato un sistema conforme alla normativa in materia di segnalazione di illeciti (**Whistleblowing**), ai sensi del D.Lgs. 10 marzo 2023 n. 24, garantendo riservatezza dell'identità del segnalante, protezione da eventuali ritorsioni e gestione imparziale e tempestiva delle segnalazioni.

È attivo un canale interno dedicato, accessibile tramite piattaforma digitale, nonché mediante e-mail all'indirizzo dpo@robyone.net, PEC dpo.robyone@ronepec.it o comunicazione postale al Responsabile Whistleblowing presso la sede della Struttura.

SEZIONE SECONDA - I SERVIZI

7. L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

La RSA applica un **approccio multidisciplinare nella presa in carico**, garantendo continuità assistenziale attraverso figure professionali coordinate dal Responsabile Sanitario.

FIGURA PROFESSIONALE	PRESENZA
Dott.ssa Daniela Gastaldi – Responsabile Sanitaria	Lun-Ven
Dott. Basoc Andrian – Medico di piano	Lun-Ven
Dott.ssa Jasmine Della Sala – Medico di piano	Lun-Ven
Dott. Enrico Zanelli - Coordinatore Infermieristico	Lun-Ven
Infermieri	365 gg.
Servizio SocioAssistenziale	H24 / 365
Fisioterapisti	Lun-Ven
Educatori / Animatori / Arteterapeuta	Lun-Sab
Dott.ssa Claudia Lini - Psicologa	3 gg a settimana
Podologo	2 gg a setimana

L'elenco aggiornato di tutte le figure professionali è sempre disponibile presso la reception.

8. SERVIZI SOCIOSANITARI E ASSISTENZIALI

Équipe e servizio medico

All'ingresso in RSA, la **presa in carico sanitaria dell'Ospite** avviene secondo le modalità previste dal regime di ricovero:

1) Nei **posti letto contrattualizzati** (accreditati a contratto), l'Ospite viene preso in carico dall'équipe sanitaria della RSA ed inserito nell'elenco degli assistiti della struttura. Contestualmente viene effettuata la cancellazione

dall'elenco degli assistiti del Medico di Medicina Generale (MMG), secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

2) Nei **posti letto in regime di solvenza**, l'Ospite mantiene il proprio Medico di Medicina Generale (MMG). Previo consenso dell'Ospite o dei soggetti aventi titolo, l'équipe sanitaria della RSA collabora con il MMG al fine di garantire la continuità e l'integrazione dell'assistenza sanitaria.

L'**attività medica** è garantita dal **lunedì al venerdì**, secondo un'articolazione oraria definita dalla Direzione Sanitaria e resa disponibile nella bacheca principale posta alla Reception. Nelle ore notturne (dalle 20.00 alle 8.00) e nei giorni festivi e prefestivi è attivo un servizio di reperibilità medica, mentre in tutte le fasce orarie in cui non è presente un medico di struttura è garantita la reperibilità medica da parte della Direzione Sanitaria. In caso di necessità clinica il personale infermieristico attiva il medico reperibile e/o, nei casi urgenti, i servizi di emergenza territoriale.

Il Medico di struttura coordina le riunioni dell'équipe multidisciplinare, partecipa all'elaborazione, all'aggiornamento e alla verifica dei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI), monitora l'andamento clinico degli Ospiti, garantisce la continuità delle cure e contribuisce alla definizione e all'attuazione dei piani terapeutici.

Lo **staff medico** della RSA è così composto:

Dott.ssa Daniela Gastaldi	Responsabile Sanitaria
Dott. Basoc Andrian	Medico Responsabile di piano
Dott.ssa Jasmine Della Sala	Medico Responsabile di piano

Attività specialistiche e accertamenti diagnostici

Su indicazione del Medico di struttura sono attivate **visite specialistiche e accertamenti diagnostici** in relazione ai bisogni clinici dell'Ospite.

Al fine di garantire una presa in carico sanitaria completa e multidisciplinare, la struttura ha attivato specifici contratti e convenzioni con professionisti specialisti esterni:

Dott. Ssa Centola Alice	Cardiologa
Dr. Francesco Coletta	Fisiatra
Dr. Michele Piccolo	Geriatra

Servizio psicologico

Il Servizio Psicologico della RSA "Villa Antonietta" è garantito da **professionisti psicologi e/o psicoterapeuti**. Il servizio effettua **colloqui individuali con gli Ospiti e i familiari**, finalizzati alla raccolta dell'anamnesi personale e sociale e al supporto durante il percorso di inserimento e permanenza in struttura; partecipa all'elaborazione e alla restituzione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e organizza gruppi di sostegno rivolti ai familiari degli Ospiti. L'intervento psicologico è orientato alla **promozione del benessere emotivo, al supporto relazionale e alla gestione delle situazioni di fragilità**.

Servizio infermieristico

Il Servizio Infermieristico afferisce alla responsabilità del Coordinatore Infermieristico, Dr. Enrico Zanelli, ed è garantito 365 giorni su 365, secondo standard organizzativi conformi alla normativa vigente.
Gli infermieri **somministrano le terapie** prescritte dai Medici della struttura, eseguono **prestazioni assistenziali e medicazioni**, **monitorano lo stato di salute** degli Ospiti e collaborano alla gestione dei bisogni sanitari complessi.
Nelle fasce orarie di assenza del Medico, gli infermieri gestiscono le situazioni cliniche in raccordo con il Medico reperibile e, nei casi di urgenza, attivano i servizi di emergenza territoriale.

Servizio Socio Assistenziale

L'assistenza alla persona è garantita da Operatori Socio Sanitari (OSS), adeguatamente qualificati. Gli OSS supportano gli Ospiti nelle attività

quotidiane (**igiene personale, mobilizzazione, alimentazione**), contribuiscono al **mantenimento delle capacità residue** e collaborano con l'équipe multidisciplinare nella realizzazione degli interventi assistenziali previsti dal PAI.

Servizio di podologia

Il servizio di podologia è attivato su indicazione medica. Il Podologo esegue **trattamenti specifici per la cura del piede**, con particolare attenzione alle situazioni più complesse, quali piede diabetico, lesioni cutanee, ipercheratosi e callosità. L'intervento è finalizzato alla prevenzione e alla gestione delle complicanze.

Servizio di fisioterapia

La RSA "Villa Antonietta" eroga **prestazioni riabilitative volte al mantenimento** e, ove possibile, al **miglioramento delle capacità motorie** degli Ospiti. I fisioterapisti effettuano **valutazioni funzionali periodiche**, definiscono in collaborazione con il Medico gli obiettivi del programma riabilitativo, realizzano **interventi individuali e/o di gruppo** e curano l'assegnazione e l'addestramento all'**uso degli ausili per la mobilità** (carrozzine, deambulatori, ecc.). Sono inoltre organizzate attività di gruppo, tra cui sessioni di "risveglio muscolare", finalizzate al mantenimento dell'efficienza motoria.

Servizio socio-animativo ed educativo

Il servizio è garantito da educatori professionali, animatori e volontari. Le attività sono pianificate attraverso un **programma animativo strutturato**, che comprende l**aboratori espressivi e creativi, attività di stimolazione cognitiva, interventi di musicoterapia, arteterapia e canto**, nonché attività di socializzazione individuali e di gruppo. Vengono inoltre organizzati eventi e **momenti ricreativi**, come feste di compleanno, ricorrenze stagionali

ed eventi tematici, anche con il coinvolgimento di familiari, musicisti, volontari e associazioni del territorio. Tali attività sono finalizzate a promuovere il benessere, la partecipazione e il mantenimento delle relazioni sociali degli Ospiti.

In aggiunta alle attività educative e animative settimanali strutturate, la Struttura propone ogni anno una **rassegna permanente di concerti musicali domenicali**, ospitati nell'ampio salone al piano terra.
Il programma, ricco e variegato, spazia dalle musiche popolari alla musica sacra, dal jazz al gospel, fino alla musica leggera e ai concerti di repertorio classico. Ogni domenica rappresenta così un'occasione preziosa per condividere un momento di cultura, svago e relazione, in compagnia dei propri familiari e degli ospiti della Struttura.

9. SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato a primaria azienda specializzata del settore, che opera con proprio personale all'interno della **cucina della struttura**.
I pasti sono preparati nel rispetto delle normative igienico-sanitarie vigenti e secondo criteri di qualità nutrizionale. Sono previste diete personalizzate, prescritte dal Medico, in presenza di patologie, allergie o intolleranze, nonché la possibilità di **scelta del menù da parte dell'Ospite**, compatibilmente con le indicazioni cliniche. L'alimentazione rappresenta un momento rilevante della vita quotidiana ed è curata anche sotto il profilo relazionale e del benessere. I menù settimanali sono esposti presso l'entrata delle sale da pranzo. L'introduzione di cibo e generi alimentari da parte di terzi è consentita solo previa autorizzazione della Direzione, che ne valuta la compatibilità con il piano alimentare e con le condizioni cliniche dell'Ospite. In occasione delle **festività**, la Struttura propone gustosi **menù speciali**, pensati per rendere ancora più significativo il momento del pasto. È inoltre sempre possibile **condividere il**

pranzo con i propri cari, previa prenotazione presso la reception con almeno un giorno di anticipo.

Esempio di menu giornaliero

PRIMA COLAZIONE:
Latte intero, cappuccino, caffè d'orzo o thé
Biscotti frollini o fette biscottate.

PRANZO:
Primo piatto con pasta o riso, anche frullati se necessario.
Ogni giorno è prevista una alternativa in brodo e/o passato di verdura
Secondo piatto di carne, pesce, o uova, anche frullati o macinati se necessario
Contorno con verdure di stagione e purea di verdure
Frutta fresca di stagione mista mondata, tagliata a piccoli pezzi ed anche frullata se necessario
Pane, Vino e acqua gasata e naturale, Dessert e caffè d'orzo
Alla domenica è previsto un dolce artigianale

MERENDA:
Thè con biscotti o fette biscottate
Yogurt, Latte caldo, Cioccolata calda
Frutta fresca tagliata in piccoli pezzi, o frullata se necessario

CENA:
Primo piatto in brodo o passato di verdure
Secondo piatto a base di formaggio, pesce, carne bianca, trancio di pizza "margherita" o affettati
Contorno con verdure di stagione e purea di verdure
Frutta cotta anche frullata, yogurt, budino
Pane, Vino e acqua, Camomilla

Servizi alberghieri, guardaroba, igiene e cura della persona

Il **servizio di lavanderia** è compreso nella retta e prevede:

1) il lavaggio della sola biancheria personale degli Ospiti;
2) Il servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana da letto e da bagno.

Il **servizio di tintoria**, non è incluso nella retta, prevede un costo di euro 40,00 al mese e include il lavaggio dei capi personali degli ospiti.

Al fine di garantire un servizio ottimale i servizi di lavanderia e tintoria dedicati ai capi delle ospiti sono gestiti nella lavanderia interna con tracciatura tramite

sistema di microchip. Il servizio di noleggio, lavaggio e stiratura della biancheria piana è invece affidato ad una ditta esterna.
Il Servizio di **igiene ambientale** mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti.
Il **locale attrezzato per il parrucchiere** e i **servizi estetici** si trova al piano interrato. Il servizio è normalmente attivo 2 giorni alla settimana. Gli appuntamenti con parrucchiere ed estetista possono essere presi direttamente con i professionisti; il prezzo della prestazione non è compreso nella retta e le tariffe sono allegate al presente documento e rese pubbliche alla reception.
La struttura mette inoltre a disposizione, senza costi aggiuntivi, la **connessione wi-fi** e il **supporto per videochiamate** e altre forme di contatto con i familiari quando necessario.

SEZIONE TERZA - INFORMAZIONI E ACCESSO

10. ACCESSO AL SERVIZIO, LISTA D'ATTESA E INGRESSO

Domanda di ammissione

Fissando un appuntamento con la responsabile dell'Accoglienza è possibile ricevere tutte le informazioni relative alla RSA "Villa Antonietta". Presso il Centralino/Front office all'ingresso della struttura è possibile ritirare il **modulo per la domanda di ammissione** in RSA, con la **scheda medica** che deve essere redatta dal Medico di Medicina Generale (MMG) e l'**elenco degli esami** da presentare all'atto della visita medica per l'ingresso. Alternativamente, la domanda e l'elenco della documentazione necessaria sono disponibili sul sito internet della Fondazione.

La domanda di ammissione può essere presentata sia al momento della prima visita in Struttura sia in un momento successivo. Alla domanda vanno allegati, oltre al certificato medico compilato dal MMG, la **fotocopia della carta d'identità, del codice fiscale, della tessera sanitaria**, dell'eventuale **verbale di invalidità** e l'**autocertificazione di residenza** e di **godimento dell'indennità di accompagnamento**.
Successivamente viene fissato un appuntamento per un **colloquio** con la persona che richiede l'ingresso in RSA e con i familiari, il tutore o l'amministratore di sostegno. Al termine dell'iter il Responsabile Medico si esprime sull'ammissibilità della domanda d'ingresso, sulla base del colloquio, della documentazione sanitaria prodotta e della compatibilità con gli Ospiti già presenti in struttura.

Lista d'attesa

Una volta ottenuto il **parere favorevole del Responsabile Medico**, il tempo di attesa per l'ingresso può variare in base alla disponibilità delle camere, alla tipologia di ricovero, alla posizione in lista d'attesa e alle condizioni cliniche della persona, in relazione al nucleo di degenza.
La domanda di ammissione può essere inserita nella **lista di attesa ordinaria** e/o **nella lista di attesa solventi**, in base alla volontà espressa in fase di colloquio. La lista d'attesa tiene conto di criteri cronologici, dell'urgenza non rinviabile valutata dalla Struttura e delle esigenze organizzative e assistenziali legate alla composizione dei nuclei, al fine di garantire un inserimento appropriato e compatibile con le caratteristiche degli Ospiti già presenti.
La lista d'attesa non può essere resa pubblica, ma ogni aspirante Ospite può richiedere la propria posizione di collocamento all'interno della stessa.
Con lo scorrimento della lista e l'apertura di una posizione libera per la tipologia di ricovero richiesta, il Coordinatore di Struttura contatterà l'aspirante Ospite o i suoi referenti. È possibile **telefonare alla Reception al numero 02 48302825** per avere notizie circa la ricezione della domanda e i tempi di attesa.

Ingresso in struttura

I momenti dell'**accoglienza** e della **presa in carico** vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici protocolli. Il giorno dell'ingresso l'Ospite e i familiari vengono accolti da un'**équipe multidisciplinare** composta da medico, infermiere, educatore, personale OSS e fisioterapista.

All'ingresso vengono raccolte dal personale incaricato tutte le **informazioni utili all'accoglienza** e alla **definizione dei piani di assistenza individualizzati**, nonché le abitudini di vita, le preferenze, le necessità assistenziali e gli elementi utili a favorire il migliore inserimento possibile nella vita comunitaria.

Devono essere presentati, se disponibili, la **cartella clinica di ricoveri precedenti**, gli **esami strumentali** e di **laboratorio**, i documenti di riconoscimento, il codice fiscale, la tessera sanitaria e gli eventuali tesserini di esenzione, il verbale di invalidità civile o la ricevuta della domanda di invalidità/ aggravamento. Dovranno inoltre essere forniti gli **indumenti personali e la biancheria necessaria**, che saranno dotati di sistema di identificazione elettronica (microchip identificativo).

Le Direzioni si riservano la facoltà di assegnare all'Ospite una camera e una collocazione a tavola che siano atte a garantire la migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Salvo casi eccezionali, non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi.

11. VITA IN RSA E PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

Vita quotidiana in struttura

La RSA "Villa Antonietta" promuove un modello organizzativo orientato al **benessere della persona**, nel **rispetto delle abitudini**, dei ritmi e delle **preferenze individuali**.
La vita quotidiana è organizzata per garantire un **equilibrio tra assistenza sanitaria e cura della persona**, momenti di socializzazione, attività riabilitative e occupazionali, tempi di riposo e tranquillità.
Particolare attenzione è dedicata alla creazione di un **ambiente accogliente e familiare**, in cui ogni Ospite possa sentirsi rispettato, ascoltato e valorizzato.

Orari di visita

In ottemperanza alla normativa regionale, la Residenza è aperta per le **visite dalle ore 8.00 alle ore 20.00**; dalle ore 20.00 alle ore 8.00 l'accesso è possibile solo per motivate esigenze concordate con la Direzione o con il personale di servizio.
L'accesso in RSA è libero; a tutela degli ospiti residenti si invita a **non recarsi in struttura in presenza di sintomi riconducibili a malattie infettive sospette o accertate**. È garantita la possibilità di far visita anche alle persone con patologie infettive, previa valutazione del Responsabile Medico e con corretta applicazione dei dispositivi di protezione individuale quando necessari.
La struttura **promuove il coinvolgimento dei familiari/caregiver** e favorisce il mantenimento dei rapporti affettivi anche attraverso telefonate, videochiamate e altri strumenti di comunicazione.

Giornata tipo

Orari	Attività	Note
08.00 – 09.30	Assistenza nell'igiene e colazione	Alle Ospiti autonome nell'alimentazione che lo richiedano, la colazione può essere servita in camera.

08.30 – 12.00	Attività socio-relazionali e riabilitative	A titolo esemplificativo, al mattino si svolgono abitualmente: gruppi di risveglio muscolare, lettura e commento delle notizie, gruppi di arteterapia, sedute di fisioterapia individuale secondo le indicazioni mediche
11.45 - 12.30	Pranzo presso la sala da pranzo del primo piano	
11.45 - 12.30	Pranzo presso la sala da pranzo del secondo piano	
12.00 - 13.00	Pranzo presso la sala da pranzo del terzo piano	
12.00 - 13.00	Pranzo presso la sala da pranzo del piano rialzato	
12.00 - 12.45	Pranzo presso la sala da pranzo del quarto piano	
13.00 - 15.30	Relax e riposo in camera o nelle aree comuni	
15.30 – 18.30	Attività socio-relazionali e riabilitative	A titolo esemplificativo, al pomeriggio si svolgono abitualmente: lezioni di storia dell'arte, giochi di società, concerti domenicali. Sedute di fisioterapia individuale secondo le indicazioni mediche
16.00 - 17.00	Merenda	A seconda della stagione, vengono distribuite bevande calde (thè) o fresche, e gelato
18.15 - 19.00	Cena presso la sala da pranzo del primo piano	
18.15 - 19.00	Cena presso la sala da pranzo del secondo piano*	
18.30 - 19.15	Cena presso la sala da pranzo del terzo piano	
18.45 - 19.30	Cena presso la sala da pranzo del quarto piano*	
18.45 - 19.30	Cena presso la sala da pranzo del piano rialzato	
19.00 – 07.00	Assistenza per la messa a letto e riposo in camera	L'orario dell'accompagnamento delle Ospiti non autosufficienti in camera per il riposo notturno varia dalle 19.00 alle 21.00

** Nota: l'assegnazione delle Ospiti alle diverse sale da pranzo viene stabilita dalla Direzione Sanitaria sulla base di motivazioni cliniche, organizzative e di equilibrio della vita comunitaria.*

Gestione dei percorsi assistenziali di cura

L'organizzazione della struttura assicura all'Ospite accoglienza, presa in carico, assistenza sanitaria e sociosanitaria, servizi alberghieri, attività riabilitative e

relazionali, nel rispetto della normativa vigente e delle procedure interne adottate dalla Fondazione.
La struttura è organizzata in **nuclei dotati di piena autonomia funzionale**, collegati a una serie di **servizi comuni centralizzati**, quali lavanderia, cucina, fisioterapia, reception e uffici amministrativi.
Per ogni Ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe multidisciplinare un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, nel quale vengono descritti i bisogni, gli obiettivi, gli interventi e le verifiche programmate.
Lo **stato di salute di ogni Ospite** viene **monitorato** con appositi **strumenti di valutazione**. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per verificare l'**appropriatezza degli interventi** e aggiornare i programmi assistenziali.

12. RETTA DI OSPITALITÀ E CONDIZIONI ECONOMICHE

Retta di degenza

La retta di ospitalità è determinata in funzione della tipologia di posto letto e del regime di ricovero.

Per i **posti letto accreditati e contrattualizzati** con il Servizio Socio Sanitario Regionale, la quota sanitaria è a carico del SSR e la quota alberghiera è a carico dell'Ospite secondo il prospetto rette vigente e le condizioni contrattuali in essere:

	Retta Attuale	Dal 1° gennaio 2027	Dal 1° gennaio 2028
Camera Doppia	70,00 €	80,00 €	88,00 €
Camera Singola	90,00 €	103,00 €	116,00 €

L'importo di **€ 88,00 per la camera doppia e di € 116,00 per la camera singola** rappresenta il livello di retta già **deliberato dal Consiglio di Amministrazione** che la Fondazione ha scelto di raggiungere soltanto a partire dal **1° gennaio 2028**, distribuendo l'adeguamento nell'arco di due anni.

Questi importi sono al netto del contributo stabilito da Regione Lombardia a favore dei propri residenti ricoverati in strutture accreditate. La retta è esente da IVA. E' stata sottoscritta **convenzione con AGOAL** che prevede uno sconto di € 2,00 giornaliero sulle rette applicate, sia per le camere singole che doppie, applicato agli associati. Ulteriori informazioni circa modi e tempi per il riconoscimento delle agevolazioni possono essere richieste direttamente presso gli uffici AGOAL di riferimento.

Per i **posti letto in regime di solvenza**, la retta è pari a Euro **120,00 al giorno** in camera doppia.

All'atto dell'ingresso l'Ospite versa una mensilità a titolo di deposito cauzionale fruttifera di interessi legali. La fattura viene emessa il giorno 1 di ogni mese (o successivo gg lavorativo) e il pagamento è previsto il giorno 15 tramite SDD (autorizzazione permanente di addebito in conto corrente), salvo diverse modalità concordate. Ogni anno, nei termini previsti dalla legge e comunque in tempo utile per gli adempimenti fiscali, viene rilasciata una dichiarazione attestante la quota della retta detraibile o deducibile ai fini fiscali secondo i criteri imposti nel tempo da Regione Lombardia (di cui si allega fac-simile all'allegato n. 2).

13. PRESTAZIONI E SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta comprende, salvo diversa indicazione contrattuale, le prestazioni e i servizi di seguito indicati.

Prestazioni professionali obbligatoriamente comprese

PRESTAZIONI PROFESSIONALI	DESCRIZIONE
Visita medica (Medico Responsabile di nucleo)	Il Medico Responsabile esegue la visita periodicamente e ogni volta che se ne presenta la necessità clinica
Interventi riabilitativi (Fisioterapisti)	I Fisioterapisti attuano interventi riabilitativi individuali e/o di gruppo in base agli obiettivi del PAI.
Prestazioni infermieristiche (Infermieri)	Gli Infermieri somministrano le terapie, eseguono le medicazioni, rilevano i parametri e svolgono tutti gli interventi prescritti dai Medici della struttura
Assistenza di base (OSS/ASA)	Gli OSS e ASA provvedono all'assistenza primaria secondo quanto indicato nel Piano di lavoro e secondo le specifiche competenze professionali
Laboratori artistici, musicali, ecc. (Educatori/Animatori/Stimolazione cognitiva)	Animatori e altri professionisti dell'area socio- relazionale propongono atelier, laboratori, attività artistiche e musicali che vengono realizzate in piccolo gruppo a seconda di

Presidi sanitari compresi nel servizio (costi a carico del SSR)

PRESIDI	DESCRIZIONE
Farmaci e parafarmaci	Secondo prescrizione medica
Presidi per l'incontinenza	Secondo prescrizione medica

*Per gli Ospiti in Regime di Solvenza non è inclusa la fornitura di farmaci e presidi per l'incontinenza.

Servizi compresi nella retta di ospitalità

SERVIZI	DESCRIZIONE
Ristorazione	Somministrazione pasti (colazione, pranzo, merenda, cena); diete personalizzate su prescrizione medica
Pulizia	Igiene ambientale, rifacimento delle camere, pulizie di fino due volte all'anno
Lavanderia e stireria per indumenti intimi	Ritiro e riconsegna della biancheria in camera

Prestazioni professionali tariffabili che vengono fornite gratuitamente

PRESTAZIONI	DESCRIZIONE
Visita cardiologica + ECG	All'ingresso e su prescrizione dei Medici Responsabili ,
Gruppi condotti da psicologa	Periodici cicli di incontri per i familiari
Visita podologica	Su prescrizione dei Medici Responsabili

Servizi tariffabili che vengono forniti gratuitamente

SERVIZI	DESCRIZIONE
Trasporto Ospite in ambulanza	Servizio di trasporto per l'Ospite da e verso la RSA per visite specialistiche o procedure diagnostiche richieste dai Medici della struttura (sono esclusi trasporti verso ambulatori e strutture ospedaliere per trattamenti e cure, visite per l'accertamento dell'Invalidità Civile). Il trasporto è gratuito anche per rientro da
Telefono in camera	Gratuità delle chiamate verso numeri fissi e/o cellulari
Wi-fi	Le Ospiti, all'ingresso, riceveranno la password di accesso gratuito al wi-fi
Incontri per familiari di nuovi Ospiti sul decadimento cognitivo	Tenuti dalla Psicologa, hanno come obiettivo il sostegno dei
	caregiver non professionali e lo sviluppo di strategie
	relazionali con persone affette da decadimento
	cognitivo, l'accettazione e la rielaborazione della
	malattia nel suo difficile percorso

Prestazioni non comprese

Restano normalmente escluse dalla retta le prestazioni e i servizi a pagamento espressamente indicati nel contratto di ingresso o nei listini aggiornati esposti in struttura, quali alcuni servizi di tintoria (per i capi degli ospiti ad eccezione dell'intimo), parrucchiere ed estetica, nonché eventuali prestazioni ulteriori richieste dall'Ospite o dai familiari.

Le condizioni economiche delle prestazioni extra sono comunicate preventivamente e rese disponibili presso gli uffici amministrativi.

14. DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA E CONTINUITÀ DELLE CURE

Accesso alla documentazione sociosanitaria

Il Fascicolo Sanitario e Sociale dell'Ospite (FaSaS) è un documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.
È possibile richiedere in qualsiasi momento una copia del Fascicolo Socio-Sanitario (FaSaS), previa richiesta tramite e-mail all'indirizzo fondazionebiffi@fondazionebiffi.it.
La documentazione sarà rilasciata nel più breve tempo possibile e comunque entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta. La consegna avverrà in busta chiusa, al diretto interessato (l'Ospite) o agli aventi diritto (Tutore, legale, Amministratore di sostegno o Erede in caso di decesso), con modalità idonee a garantire il rispetto delle normative vigenti in materia di riservatezza.
È previsto un rimborso spese pari a euro 0,10 per ogni pagina o frazione di essa. La Reception può inoltre rilasciare, ai diretti interessati, documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.

Continuità delle cure in caso di dimissioni o trasferimento

Alla dimissione, all'Ospite viene consegnata una relazione clinica redatta dal Medico Responsabile indirizzata al nuovo curante, descrivendo il decorso clinico durante il ricovero, la terapia in corso e gli esiti di eventuali esami diagnostici eseguiti, nonché eventuali prescrizioni dietetiche da seguire, misure di contenzione da applicare e ogni indicazione assistenziale volta a preservare il benessere della persona.
In caso di trasferimento in urgenza in Pronto Soccorso, anche in assenza del Medico, viene sempre garantito dall'infermiere preposto l'invio di un'epicrisi con le principali patologie aggiornata dal medico, della scheda unica di terapia,

di ogni altra documentazione utile per garantire la continuità delle cure, nonché della fotocopia del documento di identità e del tesserino sanitario.
L'inserimento in RSA può essere definitivo o temporaneo. La dimissione può avvenire per miglioramento delle condizioni cliniche e delle autonomie con possibilità di rientro al domicilio, per trasferimento ad altra struttura o Unità d'Offerta, o alla conclusione del rapporto contrattuale tra le parti secondo le modalità previste dal contratto.
In caso di dimissioni volontarie dell'Ospite, si richiede un preavviso scritto di 15 giorni, da consegnare o inviare all'indirizzo fondazione@fondazionebiffi.it, così da consentire alla struttura di programmare un eventuale nuovo inserimento.

SEZIONE QUARTA - DIRITTI E TUTELE

15. QUALITÀ, SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, RECLAMI E PRIVACY

Valutazione della soddisfazione

I questionari di valutazione della soddisfazione degli Ospiti e dei parenti vengono somministrati annualmente e analizzati al fine di ottenere un costante miglioramento della qualità percepita.
I risultati delle rilevazioni sono diffusi secondo quanto prescritto dalla normativa, unitamente alle azioni correttive intraprese per superare le criticità eventualmente emerse.
La Fondazione considera i contributi di ospiti e familiari un elemento essenziale per il miglioramento continuo dei servizi; per questo motivo promuove strumenti di ascolto, dialogo e confronto strutturati.

Aggiornamento degli operatori

Come previsto dalla normativa vigente, ogni anno viene realizzato un Piano di Formazione e di aggiornamento del personale, volto ad offrire agli operatori la possibilità di confrontarsi su tematiche relative alla comunicazione con gli utenti e i caregiver, all'umanizzazione delle cure, alla sicurezza e all'evoluzione delle pratiche assistenziali.
Tutti i nuovi assunti nel comparto socio-assistenziale ricevono un addestramento sul campo con un numero variabile di turni di affiancamento, al fine di garantire un attento passaggio di informazioni relativamente a procedure e protocolli in uso, oltre che sugli specifici piani di lavoro.

Gestione di reclami, segnalazioni, suggerimenti ed elogi

Reclami ed elogi inerenti alla vita in Istituto possono essere inviati all'attenzione della Direzione utilizzando l'indirizzo e-mail fondazionebiffi@fondazionebiffi.it. La struttura mette inoltre a disposizione appositi moduli di segnalazione.
Ogni comunicazione viene registrata, presa in carico e gestita con tempestività. La Fondazione si impegna a fornire un riscontro entro 7 giorni e a individuare eventuali azioni correttive, valorizzando al contempo i suggerimenti e gli elogi come strumenti di crescita organizzativa.
Gli ospiti e i familiari possono inoltre rivolgersi al Direttore Generale per chiarimenti o segnalazioni relativi ai servizi erogati, previo appuntamento richiedibile all'indirizzo direzione@fondazionebiffi.it.

Modulo sintetico di segnalazione

Nome e cognome del dichiarante	
Recapito	
Tipologia	Reclamo / Segnalazione / Suggerimento / Elogio
Area interessata	Medico / Infermieristico / Assistenziale / Riabilitativo / Ristorazione / Pulizia / Altro
Quando è accaduto	
Descrizione	

Tutela della privacy

Durante l'erogazione del servizio vengono trattati dati personali relativi alle persone che richiedono il ricovero in RSA e ai loro familiari o referenti.
Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati. Al momento della presa in carico o del primo accesso viene fornita completa informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679.
L'informativa privacy aggiornata è disponibile sul sito della Fondazione.

Modifiche alla Carta dei Servizi

In caso di modifiche, parziali o totali, verrà inviata comunicazione delle variazioni al contraente tramite l'indirizzo e-mail fornito; le stesse saranno inoltre esposte presso la sede e pubblicate sui canali informativi della Fondazione.

16. ALLEGATI E RIFERIMENTI FINALI

Carta dei diritti della persona anziana - sintesi

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e le differenze.
di conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando non coincidono con quelli della maggioranza.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza comunitaria.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di offrire condizioni e servizi che consentano, per quanto possibile, scelte consapevoli e dignitose.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di assicurare cure appropriate, continuative e rispettose della dignità della persona.
di vivere con chi desidera.	di favorire le relazioni affettive, familiari e sociali.
di avere una vita di relazione.	di evitare ogni forma di isolamento o esclusione.
di essere messa in condizione di esprimere attitudini personali, originalità e creatività.	di promuovere attività e contesti che valorizzino la persona e le sue capacità residue.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di vigilare e prevenire qualsiasi forma di abuso, incuria o discriminazione.
di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale di autonomia.	di tutelare sempre la dignità della persona, con particolare attenzione alle situazioni di maggiore fragilità.

Contatti utili

- Reception / Accoglienza: 02 48302825 - 02 48302213
- E-mail RSA: fondazionebiffi@fondazionebiffi.it
- E-mail Direzione: direzione@fondazionebiffi.it
- Sito internet: www.fondazionebiffi.it
- Sede: Via dei Ciclamini, 34 - 20147 Milano

La Carta dei Servizi è consegnata all'utente o al familiare al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso ed è resa disponibile presso la struttura e sui canali informativi della Fondazione.

Allegati

All.1 Carta dei Diritti dell'Anziano
All. 2 Dichiarazione Composizione Retta
All. 3 Domanda di Ospitalità - Scheda Socioanagrafica RSA
All. 3A Autocertificazione di Residenza
All. 3B Elenco Documenti
All. 3C Scheda Sanitaria RSA
All. 4 Dichiarazione di Consenso Informato alla Cura
All. 5 Tutela Privacy
All. 6A Listino Ristoro/Pranzo
All.6B Listino Parrucchiera
All.7 Modulo Reclami-Elogi
All.8 Menù Fondazione
All. 9A Elenco Guardaroba Ospiti DONNE
All. 9B Elenco Guardaroba Ospiti UOMINI
All. 10 Richiesta cambio camera
All. 11 Questionario di rilevazione della soddisfazione di Ospiti e Parenti