

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Ente Morale di diritto privato ex Art. 12 C.C. - D.G.R.Lombardia n. 8659 del 7/5/1991
Tribunale di Milano Reg. Pers. Giur. n° 192
C.F. 80032890156 – P. IVA 04330030158

RSA VILLA ANTONIETTA CARTA DEI SERVIZI



Approvato da

Dott. Vincenzo Niro
Direttore Generale



Approvato da

Dott. ssa Caterina Acquafredda
Direttore Sanitario

Data di redazione	23.03.2007
Data prima emissione	28.03.2007
Data revisione	24.01.2023
N. di revisione	16

Fondazione Biffi Onlus
Sede Legale : Via dei Ciclamini, 34 - 20147 MILANO

☐ 0248302825 – 0248302213 ☐ 024151942

☐ fondazionebiffi@fondazionebiffi.it

www.fondazionebiffi.it

R.S.A. Villa Antonietta

☐ info@fondazionebiffi.it

A.D.I. Fondazione Biffi

☐ adi@fondazionebiffi.it



Intertek



Intertek

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

INDICE

<u>DATA PRIMA EMISSIONE: 28/03/2007</u>	1
<u>VERSIONE AGGIORNATA AL 24.01.2023</u>	1
<u>INDICE</u>	2
<u>PRESENTAZIONE, UBICAZIONE ED ACCESSIBILITÀ</u>	4
<u>Gardella e la Biffi</u>	5
<u>Organizzazione</u>	5
<u>Codice Etico</u>	6
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI E METODOLOGIA DI LAVORO</u>	7
<u>Medici</u>	7
<u>Dotazione organica ed impegno orario</u>	8
<u>Servizio psicologico</u>	8
<u>Servizio infermieristico</u>	8
<u>Servizio assistenziale</u>	8
<u>Servizio di podologia</u>	9
<u>Il servizio di fisioterapia</u>	9
<u>Servizio socio animativo/educativo</u>	9
<u>Servizio di ristorazione</u>	10
<u>Servizio di lavanderia e guardaroba</u>	10
<u>Servizio di igiene ambientale</u>	10
<u>Servizio di parrucchiere ed estetista</u>	11
<u>Servizio religioso</u>	11
<u>Camera mortuaria</u>	11
<u>Riconoscibilità delle diverse figure professionali</u>	11
<u>Gestione della domanda di ammissione e della lista d'attesa</u>	11
<u>Ingresso e vita in struttura</u>	12
<u>Gestione dei percorsi assistenziali di cura</u>	12

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

<u>Retta di ospitalità</u>	13
<u>Orari di visita</u>	17
<u>Giornata tipo</u>	18
<u>Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria e per ottenerne il rilascio</u>	19
<u>Modalità per assicurare la trasmissione di indicazioni terapeutiche in caso di dimissioni trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure</u>	19
<u>Valutazione della soddisfazione</u>	19
<u>Aggiornamento degli operatori</u>	20
<u>Gestione di reclami ed elogi</u>	20
<u>Informativa Privacy (art. 13 D.Lgs. n. 196/2003)</u>	20
<u>Modifiche alla Carta dei Servizi</u>	21
<u>ALLEGATI</u>	21

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Presentazione, ubicazione ed accessibilità

La RSA “Villa Antonietta”, inaugurata nel 1968, ha una capacità ricettiva di 90 posti letto per Ospiti non autosufficienti residenti nella Regione Lombardia, cui offre un ambiente di vita sereno e confortevole.

Si trova a Milano in zona 6 (Lorenteggio/Inganni), nei pressi della fermata metropolitana Inganni (linea 1 – rossa), ben servita anche dai mezzi di superficie (bus 49, 50, 58, 61, 63, 64).

La struttura si sviluppa su quattro piani più il pianterreno e al suo interno sono presenti quarantaquattro camere singole e ventitré camere doppie con annesso servizio igienico, tutte dotate di telefono e antenna TV, oltre che semplici e funzionali arredi e un piccolo balcone che affaccia sul giardino.

Personalizzare la camera con quadri, soprammobili e piccoli oggetti personali è consentito e consigliato evitando, per ragioni di sicurezza, tappeti o arredi di dimensioni tali da rendere difficoltoso il passaggio.

Al fine di garantire una migliore condivisione degli spazi, nelle camere doppie non è permesso ricevere visite, e l’ascolto di musica e di programmi televisivi è consentito mediante l’utilizzo di cuffie. Su ogni piano sono presenti salottini nei quali è possibile leggere, conversare, ricevere visite o trascorrere momenti di relax, oltre ad un ampio servizio attrezzato per le persone che necessitano di maggior assistenza nell’igiene personale.

Il giardino è dotato di panchine e corrimano per garantire sicurezza anche durante le passeggiate all’aperto.

Un grande salone disposto su due livelli e direttamente affacciato sul giardino tramite un’ampia vetrata è ubicato al pianterreno dove si trova un’ampia e luminosa sala da pranzo. Al primo, al secondo e al terzo piano sono ubicate altre tre sale da pranzo.

Nel salone al pianterreno sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli snack.

Nell’atrio dell’ingresso si trova il Centralino, in funzione tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 21.00 con orario continuato; da qui si accede agli uffici della Direzione e agli uffici amministrativi, aperti dal lunedì al venerdì non festivi, dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 16.15.

La Direzione Sanitaria è situata al primo piano, dove sono ubicati un ambulatorio medico, lo studio della Psicologa, la Farmacia, l’ufficio della Coordinatrice del Settore

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Alberghiero e quello del Settore Animativo. Un altro ambulatorio medico è collocato al quarto piano.

La struttura è provvista di due palestre attrezzate per la fisioterapia che si trovano, rispettivamente, al primo piano e al piano interrato.

Inoltre, come previsto dalle normative in vigore, l'intera struttura è dotata di impianto di riscaldamento e raffrescamento.

Gardella e la Biffi

La "Villa Antonietta" fu costruita alla fine degli anni Sessanta grazie al lascito della Sig.ra Antonietta Biffi, di cui è possibile ammirare un ritratto nell'atrio di ingresso della struttura, che dispose col suo testamento la realizzazione di una casa albergo per anziane signore.

Il progetto per la realizzazione della struttura fu affidato al celebre ingegnere, architetto e designer milanese Ignazio Gardella (1905-1999) che ne curò la costruzione tra il 1963 e il 1966, inaugurandola nel 1968.

Illustre esponente del movimento moderno, Gardella fu certamente una delle figure di spicco dell'architettura italiana del XX secolo, raggiungendo fama mondiale con alcune sue opere, tra cui il Teatro Carlo Felice di Genova, il Padiglione di Arte Contemporanea (PAC) e la stessa Villa Antonietta a Milano.

A Gardella si devono anche alcuni arredi della Villa Antonietta, dal design sobrio e leggero, come i tavoli circolari delle sale da pranzo.

Dell'architetto milanese, gli studiosi sottolineano l'estrema attenzione ai dettagli, la cura dei materiali e la capacità di adattarsi al *genius loci* con un'impostazione dei volumi che si adatta al contesto ambientale. Si notino a tal proposito la scomposizione dei volumi dell'edificio originale, con il pregiato rivestimento di klinker in facciata e il bel bovindo che sovrasta l'ingresso, il salone disposto su due livelli con finestre che arrivano a filo del solaio, l'ampia e ridente sala da pranzo al pianterreno con un'intera parete vetrata affacciata sul giardino. L'ampia comunicazione tra interno ed esterno contribuisce a rendere il soggiorno alla Villa Antonietta piacevole e rilassante per Ospiti e visitatori.

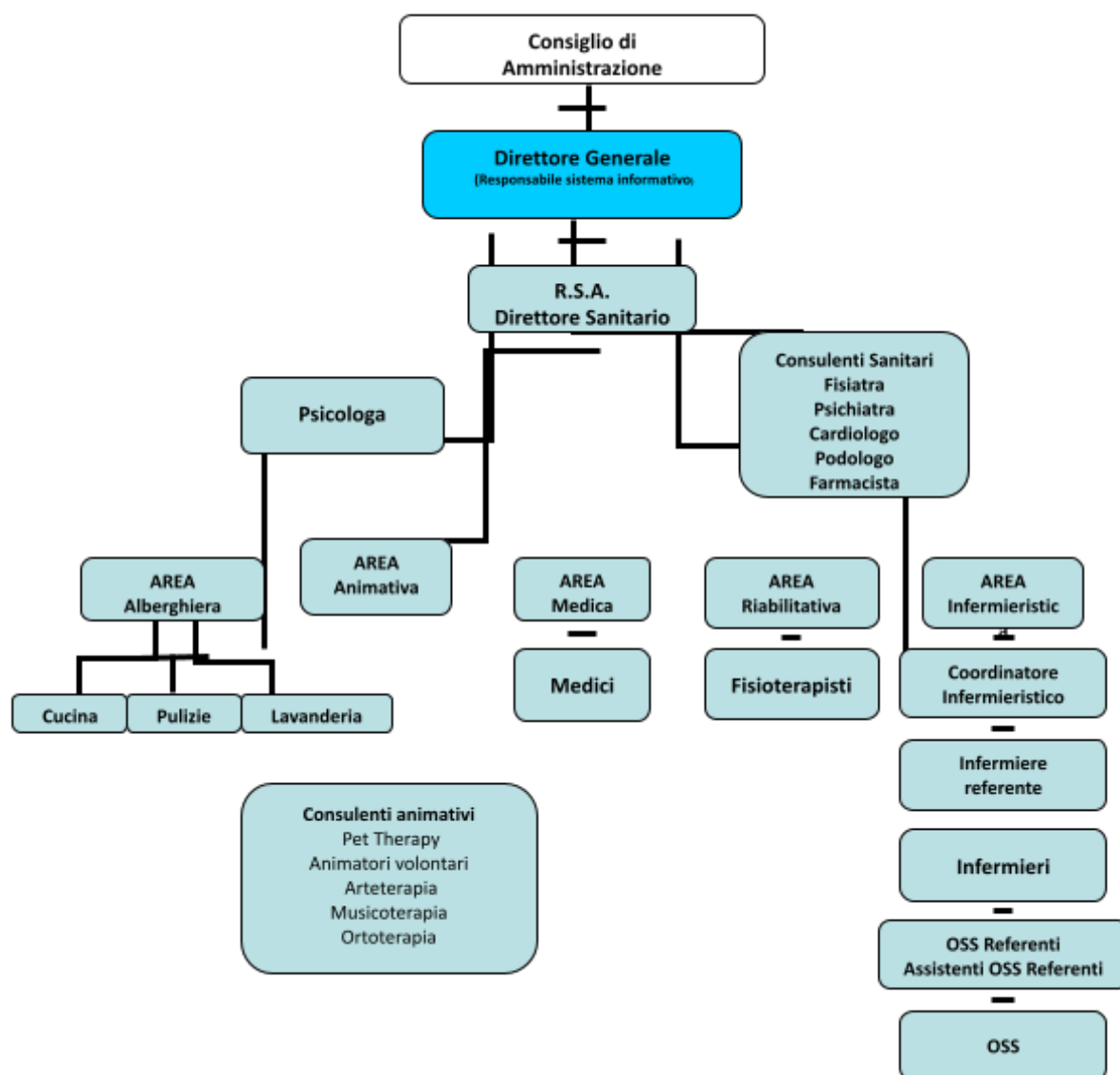
Organizzazione

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri con incarico vitalizio, inizialmente indicati dalla Fondatrice nel proprio testamento e successivamente, così come previsto dallo Statuto, nominati per cooptazione.

Legale Rappresentante dell'Ente è il Presidente del Consiglio di Amministrazione, Ing. Gianfranco Antonioli.

Il Direttore Generale, Dott. Vincenzo Niro, è nominato dal CdA, dirige e coordina il personale e le attività della struttura.

FONDAZIONE BIFFI ONLUS



Codice Etico

Al fine di assicurare il corretto modo di operare e il rispetto dei valori etici da parte di tutto il personale, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente nella seduta del 23.04.2012 ha approvato il Codice Etico della Fondazione Biffi Onlus.

Il rispetto dei principi di correttezza e di integrità di comportamento nell'attività di lavoro - sia a livello personale che collettivo - deve orientare il modo di operare di tutti i dipendenti dell'Ente, sia nei rapporti con i colleghi che verso terzi.

Le attività interne ed esterne della Fondazione Biffi Onlus sono ispirate al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico che rappresenta, tra l'altro, una componente base del modello di organizzazione, gestione e controllo (previsto dal D.Lgs. 08.06.2001 n. 231) approvato dal Consiglio di Amministrazione nel convincimento che l'etica nello

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

svolgimento dell'attività sia da perseguire quale condizione per la realizzazione ottimale dei servizi socio sanitari erogati.

La Fondazione Biffi con adeguati mezzi di comunicazione, si curerà di diffondere tra i destinatari i contenuti del Codice Etico.

Il governo ed il controllo del rispetto del Codice Etico è affidato all'Organo di Vigilanza.

Per qualsiasi comunicazione l'Organismo di vigilanza è contattabile all'indirizzo mail: odv.fondazionebiffi@gmail.com o imbucando una busta chiusa indirizzata a: ODV Fondazione Biffi – Via dei Ciclamini n. 34 - Milano nella cassetta situata nell'atrio di ingresso.

Principi fondamentali e metodologia di lavoro

La Fondazione Biffi si propone di offrire una soluzione abitativa ed assistenziale che consenta ai propri Ospiti di continuare la vita di sempre, senza il peso delle incombenze quotidiane.

In particolare, la sua azione è diretta ad accompagnare l'invecchiamento non patologico, sostenendo e incoraggiando l'autonomia di ogni Ospite impegnandosi a migliorarne costantemente le capacità residue, e ad assistere e curare le patologie intercorrenti quando queste si manifestano.

L'equipe opera attraverso un approccio multidisciplinare, e in particolare:

- garantendo continuità nell'assistenza attraverso diverse professionalità (medici, psicologa, infermieri, animatrice, fisioterapisti, operatori socio-sanitari);
- elaborando, d'intesa con Ospiti e famiglie, progetti personalizzati per l'assistenza che, come previsto dalla normativa regionale, contemplano sia aspetti sanitari che relazionali.
- valorizzando e, se possibile, incoraggiando lo sviluppo delle abilità di ogni Ospite, con particolare attenzione alle singole individualità.

Medici

Lo staff medico della RSA è così composto:

Dott.ssa Caterina Acquafredda	Direttore Sanitario
Dott.ssa Alessandra Maraschi	Medico Responsabile Nucleo Verde (Piani 1 e 2)
Dott. Dorjan Zabzuni	Medico Responsabile Nucleo Blu (Piani R, 3 e 4)
Dott. Alfio Bianchi	Cardiologo
Dott. Andrea Girotti	Fisiatra
Dott. Alberto Sica	Psichiatra

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

All'ingresso in RSA, l'Ospite viene cancellato dalla lista dei pazienti in carico al Medico di Medicina Generale (MMG), e preso in carico dai Medici di RSA.

Dotazione organica ed impegno orario

L'impegno orario dei Medici è complessive 78 ore settimanali dal lunedì al venerdì.

I Medici di Reparto sono, inoltre, reperibili per urgenze cliniche dal lunedì al giovedì dalle ore 20.00 alle ore 8.00. Nei festivi e nei week end è attivo il servizio di Guardia Medica gestito dal Gruppo Stendhal.

Su richiesta dei Medici di struttura, sono previste inoltre visite specialistiche, e in particolare:

Dott. Alfio Bianchi	Cardiologo
Dott. Andrea Girotti	Fisiatra
Dott. Alberto Sica	Psichiatra

Servizio psicologico

Il Servizio Psicologico della RSA "Villa Antonietta" è affidato alla Dott.ssa Claudia Lini, Psicologa e psicoterapeuta.

In particolare, la Psicologa, d'intesa con la Direzione Sanitaria, coordina le riunioni dell'Equipe multidisciplinare per l'elaborazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI), organizza e conduce gruppi di sostegno per i famigliari degli Ospiti, effettua colloqui individuali con Ospiti e famigliari per la raccolta dell'anamnesi sociale.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico, attivo ventiquattr'ore su ventiquattro compresi i festivi, afferisce alla Coordinatrice Infermieristica.

In organico sono previsti nove Infermieri. Vista la difficoltà a reperire Infermieri durante l'attuale fase di emergenza pandemica è stato stipulato un contratto con la Cooperativa Kodò che fornisce alcuni Infermieri per assicurare la copertura dei turni. Gli Infermieri coordinano e supervisionano inoltre il lavoro del personale assistenziale (ASA/OSS).

Gli Infermieri somministrano le terapie prescritte dai Medici della Struttura, eseguono le medicazioni e gestiscono le emergenze nelle ore in cui i Medici non sono presenti in RSA seguendo le indicazioni del Medico Reperibile. Gli Infermieri coordinano e supervisionano inoltre il lavoro del personale assistenziale (ASA/OSS).

Servizio assistenziale

Gli Operatori con qualifica OSS assistono gli Ospiti nello svolgimento delle attività quotidiane, curando l'igiene personale e ambientale, svolgono attività di animazione e

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

socializzazione e collaborano all'interno dell'Equipe per il mantenimento delle capacità psico-fisiche dell'Ospite.

OSS REFERENTI

Per offrire un sempre maggiore supporto alle Ospiti e ai famigliari, è presente un team composto da operatori OSS Referenti in grado di raccogliere, gestire direttamente o indirizzare ai diversi settori le indicazioni ed eventuali criticità che emergono durante l'assistenza e la vita quotidiana delle Ospiti di OSS Referenti ed è così composto:

PIANO RIALZATO	OSS REF Alina Neagu
PRIMO PIANO	OSS REF Paraseeven Mootien
SECONDO PIANO	OSS REF Serkalem Abebe
TERZO PIANO	OSS REF Nevila Spaho
QUARTO PIANO	OSS REF Fatma Larbi

Servizio di podologia

Il Servizio di podologia è affidato al podologo Marco Salvadori che esegue il trattamento, su indicazione medica, delle problematiche più complesse a carico del piede (piede diabetico, calli, lesioni, ecc).

Il servizio di fisioterapia

La RSA "Villa Antonietta" eroga prestazioni di fisioterapia volte al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle performances motorie.

Lo staff dei fisioterapisti è attualmente formato da quattrope terapisti part time e una FKT full time.

A seguito di periodiche valutazioni funzionali delle autonomie degli Ospiti, lo Specialista Fisiatra, d'intesa con i Medici della Struttura, fissa gli obiettivi terapeutici per il programma riabilitativo che viene poi realizzato dai fisioterapisti in sedute individuali e/o di gruppo.

I fisioterapisti curano inoltre l'assegnazione degli ausili per la deambulazione e locomozione (deambulatori, carrozzine, ecc.). Nell'equipe riabilitativa è designata infatti una Fisioterapista Responsabile degli ausili che supporta lo specialista fisiatra durante le visite e le prescrizioni di ausili e tiene i rapporti con l'Ufficio Protesica del Distretto ATS di competenza e con i fornitori.

I fisioterapisti si alternano nella conduzione dei gruppi di "risveglio muscolare" che si tengono al mattino.

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Servizio socio animativo/educativo

Educatori, animatori e volontari collaborano alla realizzazione del Piano Animativo, proponendo laboratori, atelier, interventi di stimolazione cognitiva, di musicoterapia, arteterapia, canto ecc. anche in piccolo gruppo. La metodologia di lavoro adottata per il costante ripensamento del settore prevede una selezione sempre aperta di nuovi operatori e progetti, che vengono verificati in itinere e confermati o sospesi. Vengono organizzate delle feste a tema (compleanni, feste stagionali) in occasione delle quali è sempre previsto un menù speciale, il coinvolgimento di musicisti e di volontari di "Anteas Onlus".

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito dalla Società Ristorazione Oggi s.r.l. che, con proprio personale negli appositi locali della struttura, provvede alla preparazione dei pasti. A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete. Qualora non siano presenti restrizioni nutrizionali dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede scelte liberamente effettuabili dall'ospite. A titolo esemplificativo, nell'allegato n. 8, si illustra l'offerta invernale e quella estiva. I menù settimanali sono esposti presso l'entrata delle sale da pranzo.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il Servizio di lavanderia interna, compreso nella retta, prevede il lavaggio e rammendo della biancheria personale. Il Servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana da letto e da bagno, compreso nella retta, è affidato alla Lavanderia Domani Sereno Service s.r.l.

Il Servizio di tintoria a richiesta (non compreso nella retta di ospitalità) viene effettuato dalla tintoria Lampo al costo di 40€ al mese.

Servizio di igiene ambientale

Il Servizio di igiene ambientale è appaltato alla CON.TE.S. S.C.A.R.L., che mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti.

Servizio di parrucchiere ed estetista

Il locale attrezzato per il parrucchiere, che opera in qualità di collaboratore esterno, si trova al piano interrato. Il servizio è normalmente attivo il martedì, mercoledì e giovedì.

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Gli appuntamenti con parrucchiere ed estetista possono essere presi direttamente. Il prezzo della prestazione non è compreso nella retta, ma la tariffa viene concordata con l'amministrazione. (Allegato 6b).

Servizio religioso

Al piano interrato è presente una cappella dove vengono celebrate le funzioni di rito cattolico.

Camera mortuaria

Al piano interrato è situata la Camera mortuaria. I parenti della persona deceduta incaricano per il funerale un'azienda a loro scelta, ed è proibito al personale della Fondazione fornire alcuna indicazione in merito.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

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.

Gestione della domanda di ammissione e della lista d'attesa

Fissando un appuntamento con la Responsabile della lista di attesa, Sig.ra Chiara Chiodo, è possibile ricevere tutte le informazioni relative alla RSA "Villa Antonietta".

Presso il centralino 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.

La domanda di ammissione (allegato n. 3) può essere presentata sia al momento della prima visita in Struttura sia in un momento successivo. A questa va allegata, oltre al certificato medico compilato dal MMG, la fotocopia della carta d'identità, del codice fiscale, della tessera sanitaria e del verbale di invalidità (se posseduto) e l'autocertificazione di residenza.

Successivamente viene fissato un appuntamento per un colloquio con la persona che richiede l'ingresso in RSA e i familiari/tutore/amministratore di sostegno. Al termine di questo iter il Direttore Sanitario si esprime sull'ammissibilità della domanda d'ingresso in struttura, in base alle risultanze del colloquio e della documentazione sanitaria prodotta.

Ottenuto il parere positivo del Direttore Sanitario, il periodo di attesa per l'ingresso è variabile e dipende dalla disponibilità di camere.

E' possibile telefonare per avere notizie circa la ricezione della domanda ed i tempi di attesa telefonando dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 16.30.

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Ingresso e vita in struttura

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli. Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità .

All'ingresso vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico che prescrive i piani di trattamento, verificando che la sistemazione alberghiera sia consona alle esigenze psico-fisiche dell'Ospite.

Entro 20 giorni dall'ingresso dell'Ospite, gli uffici amministrativi provvedono al cambio di residenza come previsto dalla normativa vigente.

Lo stato di salute di ogni Ospite viene monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'equipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissioni le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'Ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

Gestione dei percorsi assistenziali di cura

L'organizzazione della struttura assicura all'Ospite:

Accoglienza

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e/o rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina, fisioterapia. Gli Ospiti vengono accolti nei diversi nuclei e camere sulla base di una valutazione sanitaria e tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con le persone già residenti in RSA.

Piani di assistenza individuale per ciascun ospite e progetti terapeutici

Per ogni Ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'equipe multidisciplinare un piano di assistenza individuale (PAI) nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate. L'equipe è composta da psicologo, medico, infermiere, fisioterapista, operatore socio sanitario. Il PAI è **periodicamente** verificato e

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

aggiornato dall'equipe con frequenza semestrale e ad ogni significativa variazione, e condiviso con l'Ospite e/o suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno.

Retta di ospitalità

All'atto dell'ingresso l'Ospite versa una mensilità a titolo di deposito cauzionale fruttifera di interessi legali.

La retta di ospitalità è fissata in Euro 70,00 giornalieri per la sistemazione in camera doppia, e in Euro 90,00 giornalieri in camera singola. Questi importi sono già al netto del contributo stabilito da Regione Lombardia a favore dei propri residenti ricoverati in strutture accreditate. Non è soggetta ad IVA.

E' stata sottoscritta convenzione con AGOAL che prevede uno sconto di € 5,00 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.

Ogni anno, nei termini previsti dalla legge e comunque in tempo per gli adempimenti fiscali relativi, viene rilasciata una dichiarazione (di cui si allega fac-simile all'allegato n. 2) delle spese sostenute nell'anno precedente.

La fattura viene emessa anticipatamente al primo giorno di ogni mese e il pagamento è previsto tramite RID (autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario) entro quindici giorni dall'emissione.

FONDAZIONE BIFFI ONLUS

La retta di ospitalità comprende:

PRESTAZIONI PROFESSIONALI OBBLIGATORIAMENTE COMPRESSE NELLA RETTA DI OSPITALITA'

PRESTAZIONI PROFESSIONALI	DESCRIZIONE
Visita medica (Medico Responsabile di nucleo)	Il Medico Responsabile esegue la visita ogni volta che se ne presenta la necessità clinica
Interventi riabilitativi (Fisioterapisti)	I Fisioterapisti realizzano il Piano Riabilitativo prescritto dal Medico Fisiatra, eseguendo quando prescritto con interventi individuali e di gruppo
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)	Gli OSS/ASA provvedono all'assistenza primaria secondo quanto indicato nel Piano di lavoro
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 interessi, inclinazioni, abilità, ecc.

PRESIDI SANITARI OBBLIGATORIAMENTE COMPRESI NELLA RETTA DI OSPITALITA'

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

SERVIZI OBBLIGATORIAMENTE COMPRESI NELLA RETTA DI OSPITALITA'

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

FONDAZIONE BIFFI ONLUS

La retta comprende inoltre

PRESTAZIONI PROFESSIONALI TARIFFABILI CHE VENGONO FORNITE GRATUITAMENTE

PRESTAZIONI	DESCRIZIONE
Visita cardiologica + ECG	All'ingresso e su prescrizione dei Medici Responsabili ,
Visita fisiatrica	All'ingresso e successivamente ogni sei mesi e/o su prescrizione dei Medici Responsabili esegue visita fisiatrica e prescrizione del Piano Riabilitativo Individuale
Visita psichiatrica	Su prescrizione dei Medici Responsabili
Gruppi condotti da psicologa	Periodici cicli di incontri per i famigliari
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 Pronto Soccorso/ Ospedale
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
Pasto gratuito per amici o famigliari	Nell'ambito del progetto "Invito a invitare" ogni Ospite ha a disposizione un buono per invitare gratuitamente a pranzo o a cena una persona, una volta all'anno. Durante l'emergenza pandemica da SARS CoV- 2 tale progetto è sospeso
Trasporto Ospite in mini-bus	Nell'ambito del progetto "City tour", servizio gratuito di trasporto e accompagnamento per brevi escursioni in città. Durante l'emergenza pandemica da SARS CoV- 2 tale progetto è sospeso
Incontri per familiari di nuovi Ospiti sul decadimento cognitivo	Tenuti dalla Psicologa e psicoterapeuta Dott.ssa Claudia Lini, hanno come obiettivo il sostegno dei caregiver non professionali e lo sviluppo di strategie relazionali con persone affette da decadimento

FONDAZIONE BIFFI ONLUS

	cognitivo, l'accettazione e la rielaborazione della malattia nel suo difficile percorso
--	---

La retta non comprende

SERVIZI A PAGAMENTO*

PRESTAZIONI	DESCRIZIONE
Tintoria	In convenzione con la tintoria Lampo
Parrucchiere	Il servizio è normalmente attivo il martedì, mercoledì e giovedì

*Il prezzo della prestazione non è compreso nella retta, ma la tariffa viene concordata con l'amministrazione. (Allegato 6b).

Orari di visita

A causa dell'emergenza sanitaria COVID 19 le visite alle persone ricoverate sono possibili attraverso le seguenti modalità:

Visite in Pergola, con l'interposizione di una finestra. Per prenotare scrivere a biffi.prenotazioni@gmail.com

Visite in giardino, secondo quanto previsto dalla Circolare del Ministero della Salute dell'8 maggio 2021. Per prenotare telefonare in Centralino al numero 02/48302825.

Visite nei nuclei di degenza, secondo quanto previsto dalla Circolare del Ministero della Salute del 30 luglio 2021. Gli accessi vengono organizzati secondo le modalità stabilite dalla Direzione Sanitaria dell'Ente, attualmente nei seguenti orari:

ORARI DI VISITA IN RSA DAL 21/02/23*

prenotazione telefonando in centralino almeno un giorno prima

MATTINA

PIANO	GIORNO	ORARIO

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

TUTTI I PIANI	TUTTI I GIORNI	dalle ore 10.00 alle ore 11.30
----------------------	-----------------------	--------------------------------

POMERIGGIO

PIANO	GIORNO	ORARIO
RIALZATO	Lunedì	dalle ore 16.30 alle ore 18.30
PRIMO	Martedì	dalle ore 16.30 alle ore 18.30
SECONDO	Mercoledì	dalle ore 16.30 alle ore 18.30
TERZO	Giovedì	dalle ore 16.30 alle ore 18.30
QUARTO	Venerdì	dalle ore 16.30 alle ore 18.30

I familiari che desiderino accedere alla Residenza in altri giorni/orari sono pregati di farne richiesta in centralino

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Giornata tipo

ORARI	ATTIVITA'	NOTE
08.00 – 09.30	Assistenza nell'igiene e colazione	Alle Ospiti autosufficienti 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*	Ospiti con elevata necessità di assistenza durante il pasto
11.30-12.15	Pranzo presso la sala da pranzo del secondo piano*	Ospiti con intermedia necessità di assistenza durante il pasto
12.00 - 13.00	Pranzo presso la sala da pranzo del terzo piano*	Ospiti con intermedia necessità di assistenza durante il pasto
12.00 - 13.00	Pranzo presso la sala da pranzo del piano rialzato*	Ospiti con elevato grado di autonomia durante il pasto
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*	Ospiti con elevata necessità di assistenza durante il pasto
18.15-19.00	Cena presso la sala da pranzo del secondo piano*	Ospiti con intermedia necessità di assistenza durante il pasto
19.00- 20.00	Cena presso la sala da pranzo del terzo piano*	Ospiti con intermedia necessità di assistenza durante il pasto
19.00- 20.00	Cena presso la sala da pranzo del piano rialzato*	Ospiti con elevato grado di autonomia durante il pasto
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 sulla base di motivazioni cliniche, e in particolare considerando il livello di autonomia e le necessità di assistenza dell'Ospite, unitamente alla valutazione di aspetti relazionali e comportamentali, condizionati anche dall'età e dalle patologie intercorrenti.

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria e per ottenerne il rilascio

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 sulla tutela della privacy - Regolamento UE 2016/679. L'Ospite ha il diritto di vedere il proprio FaSaS anche durante il suo ricovero, o di chiederne una copia, una volta dimesso. Per la consultazione del FaSaS, è sufficiente rivolgere la richiesta al Medico Responsabile che, su appuntamento, metterà a disposizione il FaSaS per la consultazione da parte dell'interessato nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre una settimana. Copia del FaSaS può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. Sarà consegnata al titolare della documentazione (l'Ospite) o agli aventi diritto in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza. E' prevista la corresponsione di un rimborso spese, pari a € 0.10 per ogni pagina o parte di essa.

Modalità per assicurare la trasmissione di indicazioni terapeutiche in caso di dimissioni trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure

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 al fine di prevenire stati di malnutrizione, misure di contenimento da applicare e ogni indicazione assistenziale volta a preservare il suo benessere.

In caso di trasferimento in urgenza in Pronto Soccorso, anche in assenza del Medico, verrà sempre garantito l'invio di:

- epicrisi con le principali patologie redatta dal medico ed aggiornata;
- scheda unica di terapia;
- ogni altra documentazione utile per garantire la continuità delle cure;
- fotocopia del documento di identità e del tesserino sanitario.

Valutazione della soddisfazione

I questionari di valutazione della soddisfazione degli Ospiti e dei parenti (allegato n. 11) vengono somministrati annualmente ed analizzati al fine di ottenere un costante miglioramento della qualità percepita.

I risultati dei questionari sono diffusi come prescritto dalla normativa, unitamente alle azioni correttive intraprese per superare le criticità eventualmente emerse nella rilevazione.

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 e

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

all'umanizzazione delle cure.

Vengono inoltre realizzate due riunioni mensili con il gruppo di OSS Referenti, con l'obiettivo di sviluppare uno stile assistenziale condiviso, attraverso un costante ripensamento e miglioramento degli interventi assistenziali. Analogamente, è presente uno spazio dedicato alla condivisione di buone prassi e di miglioramento degli interventi nell'ambito del servizio di ristorazione con riunioni per gli operatori di sala da pranzo, mentre Medici ed Infermieri si incontrano mensilmente per monitorare e migliorare l'adesione ai protocolli assistenziali e lo sviluppo di una cultura volta alla prevenzione del rischio con interventi della squadra di primo soccorso.

Tutti i nuovi assunti nel comparto socio-assistenziale, anche a tempo determinato, ricevono un addestramento sul campo con un numero variabile di turni di affiancamento (da 2 a 4, a seconda delle figure professionali), per garantire un attento passaggio di informazioni relativamente a procedure e protocolli in uso, oltre che sugli specifici piani di lavoro.

Gestione di reclami ed elogi

Reclami ed elogi inerenti la vita in Istituto possono essere inviati all'attenzione della Direzione utilizzando il seguente indirizzo mail : rsa.villa.antonietta@gmail.com La modulistica relativa, di cui all'allegato n. 7, è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso la Reception. Tali reclami verranno esaminati dalla Direzione dell'Ente e verrà fornita una prima risposta scritta, di norma entro 5 giorni, ed un'eventuale seconda risposta dopo le opportune verifiche e messa in atto di eventuali azioni correttive, che viene inviata di norma entro trenta giorni.

Tutela della privacy

Durante l'erogazione del servizio, verranno trattati dei dati personali relativi alle persone che richiedono il ricovero in RSA e ai loro familiari/referenti.

Il trattamento dei suddetti dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati.

Al momento della presa in carico/primo accesso, verrà fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi) ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Informativa Privacy (Vedi allegato)

Modifiche alla Carta dei Servizi

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

In caso di modifica, parziale o globale, a utenti e/o familiari e/o tutori/amministratori di sostegno, verrà inviata comunicazione delle modifiche apportate con firma per ricevuta.

Allegati

1. Carta dei diritti dell'Anziano
2. Dichiarazione composizione retta
3. Domanda di ospitalità con i relativi allegati
4. Modulo di consenso informato alla cura
5. Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679
6. Modulo di autorizzazione al trattamento dei dati sensibili
7. Listino prezzi consumazioni, telefonate e servizi extra
8. Modulo di reclamo/elogio
9. Menù estivo e invernale
10. Elenco guardaroba personale Ospiti
11. Richiesta di cambio camera
12. Questionari di rilevazione della soddisfazione di Ospiti e Parenti