

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 APERTA CARTA DEI SERVIZI

Approvato da

Dott. Vincenzo Niro
Direttore Generale



Approvato da

Dott. ssa Caterina Acquafredda
Direttore Sanitario




Data di redazione

21/04/2007

N. di revisione

6

VERSIONE AGGIORNATA AL 24.10.2022

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

Certificazione n. OHS 131012-01
Certificazione n. 1315984



Intertek



Intertek

A.D.I. Fondazione Biffi
☐ adi@fondazionebiffi.it

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

INDICE

PRESENTAZIONE, UBICAZIONE ED ACCESSIBILITÀ	
DESTINATARI, PRESTAZIONI E ACCESSO ALLA MISURA	
ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE	
ORGANIGRAMMA	
PRINCIPI FONDAMENTALI E METODOLOGIA DI LAVORO	
CODICE ETICO	
AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI	
TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E PER OTTENERNE IL RILASCIO	
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	
GESTIONE DI RECLAMI ED ELOGI	
INFORMATIVA PRIVACY	
ALLEGATI 1. Modulo di consenso informato alla cura 2. Modulo di autorizzazione al trattamento dei dati sensibili 3. Modulo di reclamo/elogia	

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

PRESENTAZIONE

La Fondazione Biffi fu costituita alla fine degli anni Sessanta grazie al lascito testamentario della Sig.ra Antonietta Biffi, di cui è possibile ammirare un ritratto nell'atrio di ingresso della la RSA "Villa Antonietta" che da lei prende il nome.

Oggi la Fondazione Biffi - nell'ambito della misura regionale "RSA Aperta", eroga prestazioni territoriali in modo totalmente gratuito per i pazienti.

Questa misura ha come obiettivo quello di consentire anche alle persone più fragili di continuare a vivere nel proprio contesto, evitando ricoveri precoci o inappropriati ma ricevendo a casa propria le cure e il supporto di cui necessitano.

Il provvedimento è diretto a persone che vivono una condizione di fragilità determinata da esiti di patologie che hanno determinato limitazioni delle capacità funzionali nello svolgere in autonomia le attività della vita quotidiana, associate o meno a deficit della sfera cognitiva.

L'orario di erogazione delle prestazioni viene concordato con la persona beneficiaria del progetto e il caregiver di riferimento, attraverso modalità che permettano di offrire un sostegno personalizzato nel contesto di riferimento.

UBICAZIONE SEDE ED ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

La sede centrale del Servizio RSA Aperta della Fondazione Biffi si trova presso la RSA "Villa Antonietta", in Via dei Ciclamini 34, telefono 02/48302825 (interno 731) – Fax 02/4151942 – e mail info@fondazionebiffi.it - www.fondazionebiffi.it Tale sede 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).

DESTINATARI, PRESTAZIONI E ACCESSO ALLA MISURA

In linea con quanto disposto dalla DGR 7769/18, l'UO RSA Aperta della Fondazione Biffi eroga interventi di natura socio-sanitaria nei confronti di persone residenti in Regione Lombardia con demenza certificata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate / équipe ex U.V.A. ora CDCD (Centri per i Disturbi Cognitivi e Demenze) o anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, con o senza indennità di accompagnamento.

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

L'obiettivo della misura è di offrire sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza al fine di mantenere le capacità residue dei beneficiari e rallentare, ove possibile, il progressivo peggioramento delle autonomie.

La richiesta di accesso alla Misura va presentata dagli interessati o dai loro familiari all'Ente Erogatore di RSA Aperta. La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di esito positivo, si effettua la

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

valutazione multidimensionale al domicilio entro i successivi 10 giorni lavorativi. In caso di esito positivo della valutazione, si predispone il Progetto Individuale (PI), da condividere con l'interessato o con la famiglia, e il Piano Assistenziale individuale (PAI) con l'indicazione di modalità e dei tempi di attuazione degli interventi programmati. L'attivazione della misura, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

Sono escluse le persone che:

- beneficiano della misura B1
- fruiscono di servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria (ad es. CDI o ADI), ad esclusione di ADI prestazionale (prelievi, cambio catetere, ecc.), di altre prestazioni in regime ambulatoriale e di Cure Palliative Domiciliari.

Le prestazioni erogabili, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, sono le seguenti:

- 1) stimolazione cognitiva
- 2) consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- 3) supporto psicologico al care giver
- 4) interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- 5) igiene personale completa
- 6) interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- 7) consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- 8) interventi di riabilitazione motoria
- 9) nursing
- 10) interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- 11) interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari
- 12) interventi per il mantenimento delle abilità residue
- 13) consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche relative all'igiene personale
- 14) interventi al domicilio occasionali in sostituzione del care/giver
- 15) consulenza alla famiglia/care giver per la gestione di problematiche relative all'alimentazione/nutrizione

Tali prestazioni possono essere erogate da più figure professionali e in più sedi (al domicilio o in esterno) e si differenziano in base alla tipologia di utenza (persone affette da demenza o anziani non autosufficienti) e alla gravità della demenza.

Il servizio termina per:

- a) richiesta scritta dell'utente;
- b) decesso;
- c) interruzioni superiori ai 30 giorni, se non dovute a ricovero ospedaliero;
- d) venir meno delle condizioni che hanno determinato l'intervento;
- e) qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale (molestie, aggressioni anche verbali, minacce)

Il servizio può essere sospeso temporaneamente per diversi motivi quali, a titolo esemplificativo, ricovero in struttura ospedaliera/riabilitativa, soggiorno in altra località

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

per vacanza, ecc. (in questi casi indipendentemente dalla durata della degenza andrà sempre considerata la necessità di una rivalutazione del PI).

Le interruzioni della misura inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel fascicolo.

Le interruzioni della misura superiore a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico.

ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

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 della Fondazione Biffi è il Presidente del Consiglio di Amministrazione, Ing. Gianfranco Antonioli. Direttore Generale è il Dott. Vincenzo Niro.

La struttura organizzativa comprende una Sede Centrale dove operano:

- Direttore Generale
- Direttore Sanitario
- Segreteria Organizzativa
- Ufficio Contabilità

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

ORGANIGRAMMA

VEDI IN DRIVE

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

PRINCIPI FONDAMENTALI E METODOLOGIA DI LAVORO

La misura RSA Aperta fa riferimento all'UO RSA Villa Antonietta che ha costituito a questo scopo un team composto da Direttore Sanitario, Coordinatore Infermieristico e Care Manager. Tali figure provvedono, ciascuna per le parti di competenza, a:

- compilare il PAI, sulla base degli esiti della valutazione multidimensionale;
- coordinare i percorsi di cura, assicurando il raccordo e l'integrazione tra i diversi interventi;
- tenere i contatti con i liberi professionisti, il Coordinatore della Cooperativa appaltante, con assistiti, familiari, enti istituzionali;
- monitorare l'attività che viene svolta, in coerenza con i requisiti di accreditamento e le linee guida dell'ATS

Per l'erogazione delle prestazioni previste dalla misura RSA Aperta, la Fondazione Biffi Onlus si avvale della collaborazione di libero professionisti e ha stipulato con la Cooperativa Cura e Persona un contratto di appalto avente per oggetto l'erogazione di servizi di natura domiciliare (ADI ed RSA Aperta). La Cooperativa Cura e Persona si impegna a dare attuazione a tutti i protocolli socio-sanitari emanati dalla Fondazione Biffi secondo le vigenti normative regionali.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

Nel rispetto delle normative, tutto il personale che accede al domicilio dell'utente è tenuto a portare in modo ben visibile il proprio tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia, nome e qualifica dell'operatore.

DOTAZIONE ORGANICA E IMPEGNO ORARIO

Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario ha un impegno orario di trentotto ore settimanali.

Coordinatore Infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico ha un impegno orario di 38 ore settimanali.

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.

AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI

Per tutti gli operatori impegnati nella misura RSA Aperta è previsto un piano aggiornamento, come specificato nel Piano Formativo dell'Ente. La Cooperativa appaltante predispose il Piano Formativo per i propri collaboratori, come da normativa di riferimento.

TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E PER OTTENERNE IL RILASCIO

Il Fascicolo Sanitario e Sociale dell'Ospite è un documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza. L'utente del servizio RSA Aperta ha il diritto di consultare il proprio fascicolo sanitario e sociale (FaSaS) durante l'erogazione del servizio, che viene lasciato al domicilio e può dunque essere liberamente consultato. Copia del proprio 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 (lo stesso paziente) 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.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Vengono somministrati questionari di valutazione della soddisfazione degli utenti, familiari e care-giver. La diffusione dei risultati è prevista annualmente a partire dal mese di maggio dell'anno successivo.

GESTIONE DI RECLAMI ED ELOGI

Reclami ed elogi inerenti le Cure Domiciliari possono essere inviati all'attenzione della Direzione via mail a info@fondazionebiffi.it o posta ordinaria/raccomandata indirizzata a:

RSA APERTA FONDAZIONE BIFFI ONLUS

Ufficio reclami

Via dei Ciclamini n. 34

20147 Milano

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

La modulistica relativa, è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso la Reception. Tali reclami verranno esaminati dal Direttore Generale con il referente del servizio coinvolto e verrà fornita una risposta scritta, di norma entro 7 giorni.

INFORMATIVA PRIVACY (ART. 13 D.LGS. N. 196/2003)

I dati personali vengono raccolti e trattati, con modalità manuali ed elettroniche dal nostro personale incaricato, al fine di poter fornire l'assistenza richiesta e di stipulare e gestire il rapporto contrattuale, nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e riservatezza. La raccolta dei dati è indispensabile per adempiere agli obblighi contrattuali e l'eventuale rifiuto da parte dell'utenza impedirebbe l'esecuzione delle obbligazioni assunte. I dati vengono comunicati ai soli soggetti destinatari di adempimenti di legge, contratto o regolamento e ne verranno a conoscenza solo i nostri incaricati. Il titolare del trattamento dei dati è la Fondazione Biffi Onlus – Via dei Ciclamini, 34 – 20147 Milano.

Il Responsabile del trattamento è il Direttore Generale. Relativamente ai dati di cui sopra, l'utenza può esercitare tutti i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 (accesso ai propri dati, richiesta di rettifica, aggiornamento e cancellazione se incompleti, errati o raccolti in violazione della legge, opposizione al loro trattamento per motivi legittimi), rivolgendo le richieste al Responsabile del trattamento o scrivendo all'indirizzo e-mail: info@fondazionebiffi.it.

MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI

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.