FONDAZIONE BIFFI E.T.S.



Servizio di Assistenza Domiciliare C-DOM

“A.D.I. FONDAZIONE BIFFI”

Via dei Ciclamini 34 – 20147 Milano

Tel. **02 84070101** · **345 7507632** · domiciliare@fondazionebiffi.it

CARTA DEI SERVIZI

Documento Redatto dalla Direzione Generale

Revisione n. 9 | Ottobre 2026

Approvato da: Il Direttore Generale Il Responsabile Sanitario

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 del Servizio Domiciliare "A.D.I. FONDAZIONE BIFFI".

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 gli operatori, i pazienti assistiti e i loro familiari/caregivers.*

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

CHI SIAMO

La **Fondazione Biffi** è un **Ente senza scopo di lucro** che dal 1968, opera nell'ambito dei servizi assistenziali e sociosanitari, con particolare riferimento **all'assistenza alle persone fragili** e **non autosufficienti**.

Nel tempo, la Fondazione ha sviluppato e consolidato una **rete di servizi residenziali, territoriali e domiciliari**, con l'obiettivo di garantire interventi assistenziali qualificati, integrati e coerenti con i bisogni della persona assistita.

Il Servizio di Cure Domiciliari **"A.D.I. Fondazione Biffi"** rappresenta una componente fondamentale dell'offerta della Fondazione e si inserisce nel sistema sociosanitario regionale, operando in raccordo con i servizi territoriali e le istituzioni sanitarie competenti.

ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

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 dei Servizi. Il **Coordinatore dei Servizi** e **Responsabile Infermieristico** è il Dr. Enrico Zanelli, al quale fanno capo la squadra degli OSS, degli Infermieri e dei Fisioterapisti. Gli **uffici amministrativi** fanno capo al Dr. Gabriele Forte, sia per la parte contabile sia per la parte relativa alla gestione delle Risorse Umane, mentre il ruolo di **Referente Sociale** e flussi amministrativi è affidato alla Dr.ssa Iuliia Pylypets. L'**ufficio acquisti** è affidato a Tania Agostini che si occupa anche delle manutenzioni delle apparecchiature e degli automezzi.

CODICE ETICO, MODELLO 231 E WHISTLEBLOWING

La Fondazione Biffi 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.

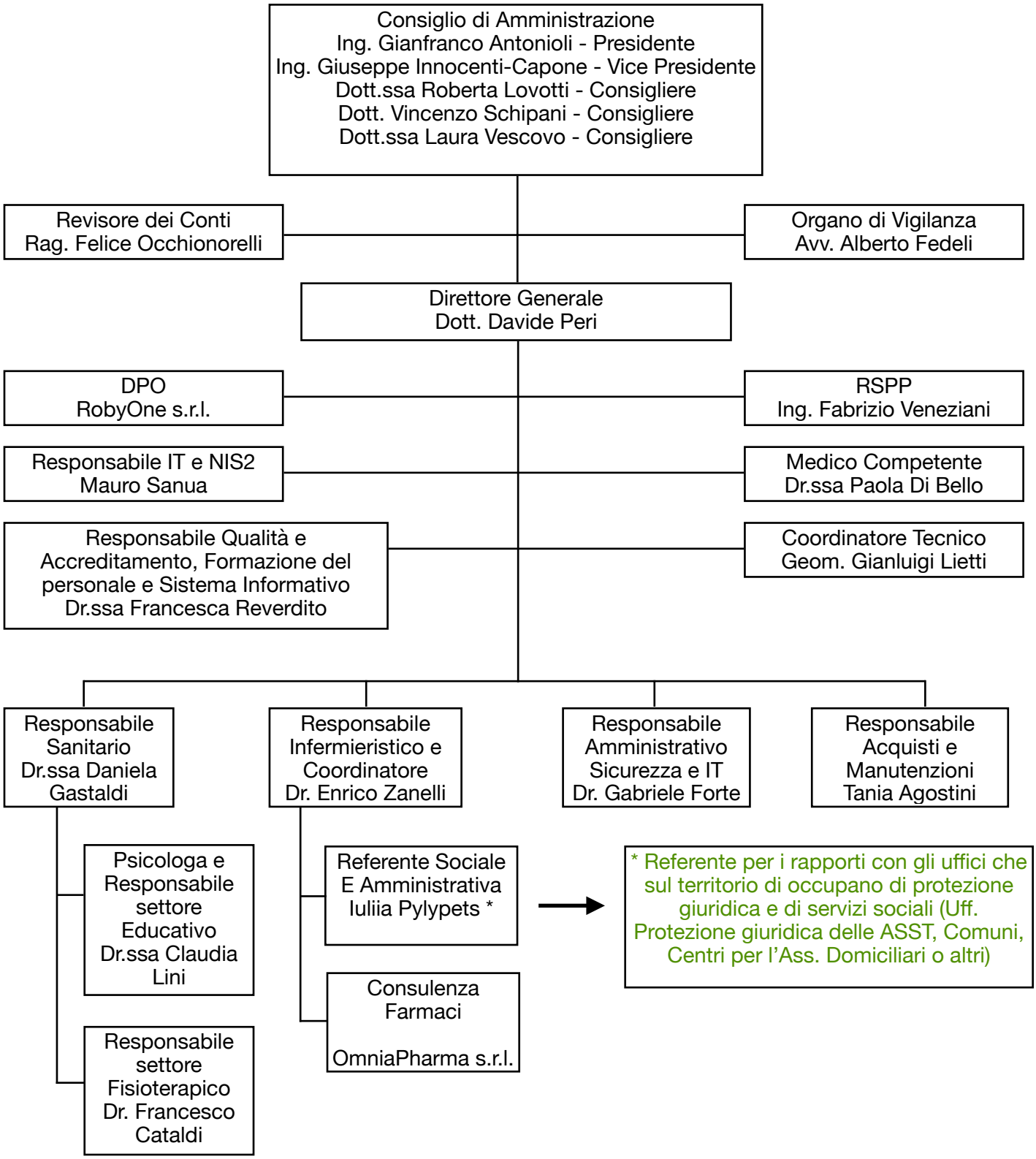
Il Codice Etico rappresenta parte integrante del **Modello di organizzazione, gestione e controllo** adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Le funzioni di vigilanza sul rispetto del Codice Etico e del Modello 231 sono affidate all'**Organismo di Vigilanza (OdV)**.

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.

ORGANIGRAMMA C-DOM Fondazione Biffi



Milano, 10/09/2026

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

Il Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) della Fondazione Biffi garantisce l'erogazione di **prestazioni socio-sanitarie integrate direttamente al domicilio** della persona assistita, nell'ambito della rete dei servizi territoriali del Servizio Sanitario Regionale.

Il servizio è finalizzato a garantire la **continuità assistenziale** tra ospedale e territorio, prevenire ricoveri inappropriati e **favorire la permanenza della persona fragile nel proprio ambiente** di vita, attraverso un percorso di **presa in carico personalizzata**.

Le Cure Domiciliari sono erogate sulla base di un **profilo assistenziale** definito dall'ASST competente a seguito di valutazione multidimensionale e si sviluppano attraverso la predisposizione di un **Piano di Assistenza Individuale** (PAI), condiviso con l'assistito e/o il caregiver.

Il servizio è assicurato da un'**équipe multidisciplinare** composta da professionisti sanitari e sociosanitari qualificati, che operano in **integrazione con** il **Medico di Medicina Generale**, la **Centrale Operativa Territoriale (COT)** e gli altri servizi della rete territoriale, garantendo appropriatezza, continuità e sicurezza delle cure.

Il Servizio C-DOM della Fondazione Biffi è **accreditato e contrattualizzato** con il Servizio Sanitario Regionale ed è erogato nel rispetto della normativa vigente e dei requisiti organizzativi previsti dalla Regione Lombardia.

MISSION

La Fondazione Biffi persegue la finalità di garantire alla persona assistita un **percorso di cura appropriato, sicuro e personalizzato**, orientato al mantenimento e al miglioramento della qualità di vita nel proprio ambiente domiciliare.

L'attività del servizio si fonda sul principio della **centralità della persona**, assicurando il **rispetto della dignità**, dei **bisogni individuali** e delle **condizioni cliniche**, attraverso interventi assistenziali basati su

appropriatezza, continuità e integrazione tra le diverse figure professionali coinvolte.
La Fondazione promuove inoltre la **collaborazione attiva con la famiglia e il caregiver**, favorendo la partecipazione al percorso di cura e garantendo un costante **raccordo con il Medico di Medicina Generale** e con la rete dei **servizi territoriali**.

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.

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.

UBICAZIONE ED ACCESSIBILITÀ UFFICI

La sede del Servizio di Cure Domiciliari "A.D.I. Fondazione Biffi" è situata presso la RSA "Villa Antonietta", in Via dei Ciclamini 34 – Milano, 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.



L'ufficio è dotato di uno **spazio dedicato alla gestione delle richieste** e delle segnalazioni dell'utenza (front office), identificabile e accessibile. L'attività amministrativa è garantita dal **lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 13:00 alle ore 16:15**.

E' possibile contattare il servizio telefonicamente durante gli orari di apertura dell'ufficio:

1) al numero fisso **02/84070101**
2) al numero di telefono mobile **3457507632**

Entrambi i numeri sono attivi per informazioni, attivazioni e gestione degli interventi; è inoltre possibile contattare il servizio tramite:
e-mail all'indirizzo domiciliare@fondazionebiffi.it

E’ inoltre possibile contattare Fondazione Biffi h24, 7giorni su 7, al numero di telefono fisso 02.48302825 per lasciare messaggi urgenti o richieste di prenotazione del servizio.

Oltre all’apertura della sede al pubblico è possibile concordare **appuntamenti presso la sede** oppure, ove necessario, effettuare **colloqui direttamente al domicilio** dell’assistito. Durante il periodo di presa in carico, all’utente viene fornito un riferimento telefonico dedicato per le comunicazioni organizzative relative al servizio.

ORARI E CONTATTI

Il servizio di Cure Domiciliari garantisce una copertura assistenziale su 7 giorni su 7 per un minimo di 49 ore settimanali, distribuite in base ai bisogni assistenziali definiti nel Piano di Assistenza Individuale (PAI).
Gli **accessi domiciliari** sono programmati e organizzati dall’équipe in coerenza con il **profilo assistenziale assegnato** e possono essere rimodulati in relazione all’evoluzione dei bisogni della persona assistita.
L’attività amministrativa è garantita dal lunedì al venerdì negli orari indicati, mentre il servizio mantiene la propria operatività assistenziale anche nei giorni prefestivi e festivi, in funzione dei Piani di Assistenza Individuali attivi.

DOVE OPERIAMO

Il Servizio di Cure Domiciliari della Fondazione Biffi è **attivo** sul **territorio della ATS Milano** e si inserisce nella **rete dei servizi sociosanitari territoriali**, operando in collaborazione con ASST, Medici di Medicina Generale, Centrale Operativa Territoriale (COT) e servizi sociali comunali. La **sede organizzativa e operativa** è situata **presso la RSA “Villa Antonietta”**, in Via dei Ciclamini 34, Milano. La sede rappresenta il punto di riferimento per le attività

amministrative, organizzative e di coordinamento del servizio, nonché per la gestione dei contatti con l'utenza e con la rete dei servizi territoriali. Segue l'elenco dei Distretti all'interno dei quali è operativa l'ente erogatore "A.D.I. Fondazione Biffi":

ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST DI LODI	ALTO LODIGIANO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST DI LODI	BASSO LODIGIANO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 1
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 2
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 3
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 4
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 8
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA	MUNICIPIO 9
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	ADDA
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	ALTA MARTESANA
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	BASSA MARTESANA - PAULLESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	SUD EST MILANO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	VISCONTEO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST NORD MILANO	PARCO DELLA MEDIA VALLE DEL LAMBRO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST NORD MILANO	PARCO NORD
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST OVEST MILANESE	ABBIATENSE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST OVEST MILANESE	CASTANESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST OVEST MILANESE	LEGNANESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST OVEST MILANESE	MAGENTINO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST RHODENSE	CORSICHESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST RHODENSE	GARBAGNATESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST RHODENSE	RHODENSE

ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 5
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 6
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 7

ORGANIZZAZIONE

Il Servizio di Cure Domiciliari della Fondazione Biffi è organizzato secondo un modello che garantisce il **coordinamento tra le funzioni direzionali, sanitarie, assistenziali e amministrative**, assicurando uniformità nell'erogazione delle prestazioni e nel governo dei processi assistenziali.

La responsabilità complessiva del servizio è in capo al **Direttore Generale**, che garantisce il funzionamento dell'unità d'offerta, il rispetto dei requisiti di accreditamento e il raggiungimento degli obiettivi organizzativi e assistenziali.

Il **Responsabile Sanitario** assicura il governo clinico del servizio, la definizione e l'applicazione di protocolli assistenziali, il monitoraggio degli esiti e la gestione del rischio clinico, in raccordo con il Medico di Medicina Generale e con la rete territoriale.

Il **Coordinatore Infermieristico**, supportato dal **Referente Sociale**, garantisce l'organizzazione operativa degli interventi domiciliari, la pianificazione degli accessi, il coordinamento del personale e la corretta attuazione dei Piani di Assistenza Individuale.

Il servizio si avvale inoltre del supporto delle funzioni amministrative, del sistema qualità e delle risorse tecniche, al fine di garantire la gestione integrata delle attività, la tracciabilità delle prestazioni e il rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente.

PRESTAZIONI

Il Servizio di Cure Domiciliari garantisce l'erogazione di **prestazioni sanitarie e sociosanitarie al domicilio** della persona assistita, in coerenza con il profilo assistenziale assegnato e con quanto previsto dal **Piano di Assistenza Individuale** (PAI).

Le prestazioni comprendono **interventi** di natura **infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale e, ove previsto, medico-specialistica**, finalizzati al mantenimento e al miglioramento delle condizioni di salute e di autonomia della persona assistita.

In particolare, sono garantite **prestazioni infermieristiche** quali somministrazione e monitoraggio della terapia, medicazioni semplici e complesse, gestione di accessi venosi, stomie e cateteri, prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione, nonché interventi di educazione sanitaria rivolti all'assistito e al caregiver.

Sono inoltre garantiti **interventi riabilitativi** finalizzati al recupero e al mantenimento delle capacità funzionali, alla prevenzione delle complicanze e all'addestramento all'utilizzo di ausili.

Il servizio può prevedere interventi di **supporto socio-assistenziale** e, ove necessario, **consulenze specialistiche**, in integrazione con il Medico di Medicina Generale e con la rete dei servizi territoriali.

È garantita la fornitura del **materiale sanitario** necessario per l'esecuzione delle prestazioni domiciliari, inclusi i dispositivi e le medicazioni avanzate previste dal Piano di Assistenza Individuale, **con esclusione dei farmaci**.

Le prestazioni sono personalizzate e possono essere modificate nel corso del percorso assistenziale in relazione all'evoluzione dei bisogni della persona assistita.

Il Servizio di Cure Domiciliari garantisce l'erogazione di prestazioni sanitarie e sociosanitarie al domicilio della persona assistita, in coerenza con il profilo assistenziale assegnato e con quanto previsto dal Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Le prestazioni comprendono:

Prestazioni infermieristiche

- somministrazione e monitoraggio della terapia
- medicazioni semplici e complesse
- gestione di accessi venosi, stomie e cateteri
- prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione
- educazione sanitaria al paziente e al caregiver

Prestazioni riabilitative

- rieducazione motoria e funzionale
- rieducazione respiratoria
- mobilizzazione e prevenzione delle complicanze da allettamento
- addestramento all'utilizzo di ausili

Prestazioni socio-assistenziali

- supporto alle attività della vita quotidiana
- igiene personale assistita
- mobilizzazione e supporto alla persona

Assistenza medico-specialistica (ove prevista)

- valutazione geriatrica
- valutazione fisiatrica

Le prestazioni sono erogate in **integrazione con il Medico di Medicina Generale** e con la rete dei servizi territoriali e possono essere modificate nel corso del percorso assistenziale in relazione all'evoluzione dei bisogni della persona assistita.

È **garantita la fornitura del materiale sanitario** necessario per l'esecuzione delle prestazioni domiciliari, **inclusi i dispositivi** e l**e medicazioni avanzate** previste dal Piano di Assistenza Individuale, con esclusione dei farmaci.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Fondazione Biffi garantisce la **formazione continua del personale sanitario e sociosanitario**, nel rispetto degli obblighi previsti dal sistema ECM (Educazione Continua in Medicina) e della normativa vigente.
Il personale è tenuto al mantenimento dei requisiti professionali e all'aggiornamento continuo delle competenze, al fine di garantire qualità e sicurezza delle prestazioni erogate.

TARGET DI POPOLAZIONE E CONDIZIONI DI ACCESSO

Il Servizio di Cure Domiciliari è rivolto a persone di **qualsiasi età che si trovano in condizioni di fragilità sanitaria o sociosanitaria** e che necessitano di assistenza al domicilio.
Possono accedere al servizio persone che presentano una o più delle seguenti condizioni:

- **non autosufficienza totale o parziale**, temporanea o permanente;
- **difficoltà o impossibilità** a **recarsi** presso **servizi sanitari ambulatoriali**;
- necessità di **interventi assistenziali programmati** o continuativi **al domicilio**;
- condizioni cliniche che richiedono **monitoraggio**, **trattamenti terapeutici o riabilitativi domiciliari**.

L'accesso al servizio avviene esclusivamente a seguito di **valutazione multidimensionale da parte dell'ASST territorialmente competente**, che definisce il **profilo assistenziale** e autorizza l'attivazione delle Cure Domiciliari.

La presa in carico è subordinata alla presenza di **condizioni abitative idonee** allo svolgimento dell'assistenza e, ove necessario, alla disponibilità di una rete familiare o caregiver di supporto.

Il servizio, se erogato in regime di accreditamento e contrattualizzazione con il Servizio Sanitario Regionale, **è gratuito per l'utente**.

L'accesso al servizio è subordinato a valutazione multidimensionale dell'ASST territorialmente competente e alla presenza di condizioni cliniche e socio-ambientali compatibili con l'assistenza domiciliare.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'**attivazione** del Servizio di Cure Domiciliari avviene **su richiesta del Medico di Medicina Generale**, del **Medico Specialista** o della S**truttura Ospedaliera**, mediante **segnalazione all'ASST** territorialmente competente.

L'ASST provvede alla valutazione multidimensionale del bisogno assistenziale e, in caso di esito positivo, definisce il profilo assistenziale e autorizza l'attivazione del servizio.

L'utente ha diritto alla libera scelta dell'Ente Gestore tra quelli accreditati, Fondazione Biffi è Ente Gestore Accreditato.

A seguito dell'autorizzazione, la Fondazione Biffi contatta l'assistito e/o il caregiver per **concordare le modalità di presa in carico** e programmare il **primo accesso domiciliare**.

Il servizio viene **attivato entro un massimo di 72 ore** dalla ricezione dell'autorizzazione, salvo situazioni di urgenza segnalate, che vengono prese in carico entro 24 ore.

Il **primo accesso** prevede la valutazione iniziale e la definizione del Piano di Assistenza Individuale (PAI), condiviso con l'assistito e/o il caregiver.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

Il servizio viene **attivato** entro un **massimo** di **72 ore** dalla ricezione dell'autorizzazione da parte dell'ASST territorialmente competente, salvo

situazioni di **urgenza segnalate** dal Medico di Medicina Generale o dalla struttura ospedaliera, che vengono prese in carico **entro 24 ore**.
Il primo accesso domiciliare prevede la **valutazione iniziale** della persona assistita e la **definizione del Piano di Assistenza Individuale** (PAI), **condiviso** con l'assistito e/o il caregiver.
Il **PAI può essere aggiornato** nel corso del percorso assistenziale in relazione all'evoluzione dei bisogni della persona assistita.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E PRESA IN CARICO

Il **Servizio di Cure Domiciliari è erogato al domicilio** della persona assistita secondo quanto previsto dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), definito a seguito della valutazione multidimensionale e condiviso con l'assistito e/o il caregiver.
Il **PAI** individua gli **obiettivi assistenziali**, le **tipologie di intervento**, la **frequenza degli accessi** e **le figure professionali** coinvolte nel percorso di cura.
L'équipe multidisciplinare garantisce la **presa in carico globale** della persona, assicurando il monitoraggio continuo dei bisogni e la rimodulazione degli interventi in relazione all'evoluzione delle condizioni cliniche e funzionali.
Tutte le **attività** sono **documentate nel Fascicolo Assistenziale (FaSaS)**, al fine di garantire la tracciabilità degli interventi, la continuità delle cure e la condivisione delle informazioni tra i professionisti coinvolti.
Il servizio è erogato in **integrazione con il Medico di Medicina Generale e con la rete dei servizi territoriali**, al fine di assicurare appropriatezza, continuità e sicurezza del percorso assistenziale.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il Servizio di Cure Domiciliari garantisce la **continuità assistenziale** attraverso una **copertura organizzativa su 7 giorni su 7**, in coerenza con i bisogni assistenziali definiti nel Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Gli **interventi domiciliari** sono programmati dall'équipe e **assicurati anche nei giorni prefestivi e festivi**, in relazione al profilo assistenziale assegnato.

È garantito il raccordo costante con il Medico di Medicina Generale, con l'ASST e con gli altri servizi della rete territoriale, al fine di assicurare la continuità del percorso di cura.

In caso di necessità organizzative o assenze del personale, il **servizio garantisce la sostituzione degli operatori** al fine di non interrompere l'erogazione delle prestazioni previste.

In situazioni di **urgenza sanitaria**, l'assistito o il caregiver è tenuto a contattare il **Medico di Medicina Generale** o i **Servizi di Emergenza**.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E TUTELA DELL'UTENTE

La Fondazione Biffi garantisce la **tutela dei diritti della persona assistita**, assicurando la possibilità di presentare **reclami**, **segnalazioni**, **apprezzamenti** o **suggerimenti** relativi al servizio erogato.

I **reclami** possono essere presentati dall'utente o dal caregiver in **forma scritta**, tramite **e-mail**, **telefonicamente** o direttamente presso la sede del servizio.

Ogni segnalazione viene registrata e presa in carico dal servizio, che provvede alla valutazione e alla gestione secondo le **procedure interne di qualità**.

La Fondazione si impegna a **fornire riscontro entro 30 giorni** dalla ricezione del reclamo.

Le segnalazioni costituiscono uno strumento di miglioramento continuo della qualità del servizio e vengono analizzate periodicamente al fine di individuare eventuali azioni correttive e preventive.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

La Fondazione Biffi garantisce il **rispetto dei diritti della persona assistita**, assicurando un'assistenza improntata alla **dignità**, alla **riservatezza**, all**'appropriatezza delle cure** e alla **centralità della persona**.

L'utente ha diritto a ricevere informazioni chiare e comprensibili sul proprio percorso assistenziale, a partecipare alla definizione del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e a esprimere il proprio consenso informato alle prestazioni.

È garantito il **rispetto della privacy** e la tutela dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente.

L'utente e il caregiver sono tenuti a collaborare con il personale, a rispettare gli orari concordati e a fornire informazioni utili per la corretta erogazione dell'assistenza.

Eventuali comportamenti non rispettosi nei confronti del personale o che ostacolino l'erogazione del servizio possono determinare la rivalutazione della presa in carico.

DIMISSIONI E CONTINUITÀ DELLE CURE

La **dimissione** dal Servizio di Cure Domiciliari avviene **al raggiungimento degli obiettivi assistenziali** previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), per variazione delle condizioni cliniche, per trasferimento dell'assistito ad altra struttura o su richiesta dell'utente e/o del caregiver.

La **dimissione è condivisa** con l'assistito e/o il caregiver e, ove necessario, con il Medico di Medicina Generale e con i servizi della rete territoriale, al fine di garantire la continuità del percorso di cura.
Al termine del servizio viene predisposta una r**elazione di dimissione** contenente le informazioni relative al **percorso assistenziale** effettuato, allo **stato di salute** dell'assistito e alle eventuali **indicazioni per la prosecuzione delle cure**.
In caso di trasferimento ad altra unità d'offerta o servizio sanitario, sono messe a disposizione tutte le informazioni utili a garantire la continuità assistenziale.

LISTA DI ATTESA E CRITERI DI PRIORITÀ

L'accesso al Servizio di Cure Domiciliari avviene sulla base dell'**autorizzazione rilasciata dall'ASST territorialmente competente** e della disponibilità organizzativa dell'Ente Gestore. Qualora non sia possibile attivare immediatamente il servizio, l'utente viene inserito in **lista di attesa**.
La gestione della lista di attesa avviene secondo **criteri di priorità** definiti in base alla gravità del bisogno assistenziale, all'urgenza clinica, al profilo assistenziale assegnato e alla data di autorizzazione.
Il servizio garantisce **trasparenza** nella gestione della lista di attesa e fornisce all'utente e/o al caregiver **informazioni** sullo stato della richiesta e sui t**empi previsti** di attivazione.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La Fondazione Biffi monitora la **qualità del servizio erogato** attraverso strumenti di valutazione della soddisfazione dell'utente e del caregiver.
Periodicamente vengono somministrati **questionari di gradimento** finalizzati a rilevare il livello di soddisfazione rispetto alle **prestazioni ricevute**, alla **qualità della relazione** con gli **operatori** e all'**organizzazione del servizio**.
I risultati raccolti vengono analizzati e utilizzati per l'individuazione di eventuali azioni di miglioramento, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.
Il servizio raccoglie inoltre **segnalazioni di disservizio** e osservazioni da parte degli utenti e dei caregiver, integrandole nei processi di valutazione e revisione organizzativa.

TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA E PER OTTENERNE IL RILASCIO

Il **Fascicolo Assistenziale (FaSaS)** è un documento sociosanitario riservato, soggetto al segreto d'ufficio e professionale e alla normativa vigente in materia di tutela dei dati personali.
Durante il periodo di presa in carico, il FaSaS è **conservato presso il domicilio** dell'assistito e può essere consultato dall'utente e/o dal caregiver.
L'utente, o i soggetti aventi titolo, possono **richiedere copia della documentazione sociosanitaria** al termine del percorso assistenziale.

La richiesta deve essere presentata in forma scritta e il **rilascio** avviene **entro** un termine massimo di **7 giorni** dalla data di ricezione della richiesta.
La documentazione viene consegnata al titolare o agli aventi diritto, in busta chiusa, con modalità idonee a garantire la riservatezza dei dati.
Il rilascio delle copie è soggetto a rimborso spese pari a € 0,10 per pagina o frazione di essa.

TELEMEDICINA E SERVIZI A DISTANZA

Il Servizio di Cure Domiciliari può prevedere, ove appropriato e in coerenza con il Piano di Assistenza Individuale (PAI), l'utilizzo di **strumenti di telemedicina** e di **contatto a distanza** a supporto del percorso assistenziale.
Tali modalità possono includere **monitoraggio a distanza**, contatti telefonici o **teleconsulti**, finalizzati al **supporto clinico e organizzativo**, nel rispetto delle indicazioni del Medico di Medicina Generale e della normativa vigente.
L'eventuale utilizzo di strumenti di telemedicina avviene previo consenso dell'assistito e nel rispetto della riservatezza e della protezione dei dati personali.
Qualora non siano attivati interventi di telemedicina, il servizio garantisce comunque il **contatto telefonico** con l'utente e/o il caregiver per esigenze organizzative e assistenziali.

PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Fondazione Biffi garantisce il **trattamento dei dati personali** e particolari nel rispetto del Regolamento (UE) **2016/679 (GDPR)** e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali.
I dati personali sono raccolti e trattati, con modalità manuali ed elettroniche, dal personale incaricato, esclusivamente **per finalità connesse**

all'erogazione delle prestazioni sociosanitarie e alla gestione del rapporto assistenziale. La raccolta dei dati è indispensabile per l'erogazione del servizio; l'eventuale rifiuto al trattamento può comportare l'impossibilità di attivare o proseguire il percorso assistenziale.

I dati sono trattati nel rispetto dei principi di **liceità**, **correttezza**, **trasparenza** e **riservatezza** e sono comunicati esclusivamente ai soggetti previsti da obblighi di legge, regolamento o per esigenze connesse al percorso di cura.

Il **Titolare del trattamento è la Fondazione Biffi**, con sede in Via dei Ciclamini 34 – Milano. Il **Responsabile del trattamento è il Direttore Generale**.

L'utente può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679, tra cui accesso, rettifica, aggiornamento, cancellazione e limitazione del trattamento, rivolgendosi al Titolare o scrivendo all'indirizzo e-mail info@fondazionebiffi.it.

TARIFFE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Cure Domiciliari è erogato in regime di accreditamento e contrattualizzazione con il Servizio Sanitario Regionale ed è gratuito per l'utente.

ORARI DI FUNZIONAMENTO E CONTATTI

Il Servizio di Cure Domiciliari è operativo **7 giorni su 7**, per un minimo di 49 ore settimanali, **distribuite in base ai bisogni assistenziali** definiti nel Piano di Assistenza Individuale (PAI).

L'**attività amministrativa** è garantita dal **lunedì al venerdì** dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 13:00 alle ore 16:15.

Il servizio è contattabile telefonicamente al numero **02/84070101** - **3457507632** e tramite e-mail all'indirizzo domiciliare@fondazionebiffi.it per informazioni, attivazioni e comunicazioni organizzative.
Durante la presa in carico, all'utente viene fornito un riferimento telefonico dedicato per le comunicazioni operative relative al servizio.

MODALITÀ DI ACCESSO AL FRONT OFFICE

La Fondazione Biffi garantisce l'**attività di front office** presso la sede del Servizio di Cure Domiciliari, situata in **Via dei Ciclamini 34 – Milano**, in uno spazio dedicato e identificabile. L'accesso al servizio può avvenire **telefonicamente** negli orari di attività amministrativa per richieste di informazioni, attivazioni e gestione degli interventi.
È inoltre possibile concordare **appuntamenti presso la sede** oppure, ove necessario, effettuare **colloqui direttamente al domicilio** dell'assistito.
Il servizio garantisce la presa in carico delle richieste e la continuità del contatto con l'utente e il caregiver durante tutto il percorso assistenziale.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La Fondazione Biffi promuove la partecipazione attiva dell'utente e del caregiver al percorso assistenziale e **monitora la qualità del servizio** attraverso strumenti di rilevazione della soddisfazione.
A tal fine vengono periodicamente somministrati **questionari di gradimento** finalizzati a rilevare il livello di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, alla qualità della relazione con gli operatori e all'organizzazione del servizio.

Gli utenti e i caregiver possono inoltre esprimere osservazioni, **suggerimenti** o **segnalazioni di disservizio** attraverso gli strumenti messi a disposizione dal servizio.
I risultati raccolti vengono analizzati e utilizzati per l'individuazione di **azioni di miglioramento**, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

ALLEGATI

Alla presente Carta dei Servizi sono allegati:

- modulo di consenso informato
- informativa e consenso al trattamento dei dati personali privacy
- modulo per reclami, segnalazioni ed elogi
- questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente e del caregiver

ALLEGATO 1 - CONSENSO INFORMATO ALLE PRESTAZIONI DOMICILIARI

Io sottoscritto/a

nato/a a _____ il //_____
residente in _____
in qualità di
□ Paziente □ Tutore □ Amministratore di sostegno □ Familiare

DICHIARO

DI ESSERE STATO/A INFORMATO/A:

- della natura del servizio di assistenza domiciliare offerto da Fondazione Biffi
- delle modalità di erogazione delle prestazioni
- dei diritti e doveri del paziente e dei familiari
- delle figure professionali coinvolte
- della durata prevista del trattamento
- della possibilità di interrompere il trattamento in qualsiasi momento

DI AVER COMPRESO:

- le finalità del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- l'importanza della collaborazione del paziente e dei familiari
- le modalità di registrazione delle prestazioni
- i criteri per la dimissione dal servizio

ACCONSENTO:

- all'erogazione delle prestazioni domiciliari secondo il PAI elaborato
- alla registrazione dei dati clinico-assistenziali necessari
- alla conservazione della documentazione presso il domicilio
- al coordinamento con il Medico di Medicina Generale
- alla trasmissione di dati sanitari essenziali all'ATS di competenza

MI IMPEGNO A:

- collaborare attivamente con gli operatori
- comunicare tempestivamente variazioni delle condizioni cliniche

- mantenere un ambiente domiciliare idoneo all'assistenza
- rispettare gli orari concordati per le prestazioni

Data: //_____

Firma paziente/rappresentante: _____

Firma operatore: _____

ALLEGATO 2 —– INFORMATIVA PRIVACY E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Fondazione Biffi, in qualità di Titolare del trattamento, informa che per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare è necessario trattare dati personali, inclusi dati sanitari, nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

TITOLARE DEL TRATTAMENTO
Fondazione Biffi – Via dei Ciclamini 34, Milano
Email: domiciliare@fondazionebiffi.it

RESPONSABILE PROTEZIONE DATI
"RobyOne s.r.l." con email dpo@robyone.net

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

- erogazione delle prestazioni domiciliari
- elaborazione del PAI
- coordinamento con MMG e strutture sanitarie
- adempimenti verso ATS e SSN
- gestione amministrativa
- miglioramento qualità

BASE GIURIDICA

- consenso dell'interessato
- obbligo di legge
- tutela interesse vitale

DATI TRATTATI

- dati anagrafici
- dati sanitari
- dati relativi alle prestazioni

DESTINATARI

- personale sanitario autorizzato
- MMG
- ATS
- strutture sanitarie

CONSERVAZIONE
I dati sono conservati per 10 anni dalla cessazione del servizio.

DIRITTI DELL'INTERESSATO
Accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità, revoca del consenso.

CONSENSO
Io sottoscritto _____
□ Acconsento al trattamento dei dati
□ Acconsento alla comunicazione al MMG
□ Acconsento a finalità di ricerca (facoltativo)

Data: //_____

Firma: _____

ALLEGATO 3 — GESTIONE RECLAMI

DATI DEL SEGNALANTE
Nome _____ Cognome _____
Qualifica □ Paziente □ Familiare □ Caregiver □ Altro
Telefono _____ Email _____
DATI PAZIENTE
Nome _____ Cognome _____
OGGETTO DEL RECLAMO
□ Servizio
□ Personale
□ Struttura
□ Altro
DESCRIZIONE DEL RECLAMO
Data _____
Luogo _____
Personale coinvolto _____
Descrizione:

RICHIESTE / PROPOSTE

Data: //_____

Firma: _____

ALLEGATO 4 —QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

1. Come valuta complessivamente il servizio?
   □ Ottima □ Buona □ Sufficiente □ Scarsa □ Pessima □ Non so
2. Valuti i seguenti aspetti:

- Rapidità avvio servizio
  □ Ottima □ Buona □ Sufficiente □ Scarsa □ Pessima □ Non so
- Puntualità operatori
  □ Ottima □ Buona □ Sufficiente □ Scarsa □ Pessima □ Non so
- Chiarezza informazioni
  □ Ottima □ Buona □ Sufficiente □ Scarsa □ Pessima □ Non so
- Competenza professionale
  □ Ottima □ Buona □ Sufficiente □ Scarsa □ Pessima □ Non so
- Cortesia
  □ Ottima □ Buona □ Sufficiente □ Scarsa □ Pessima □ Non so

(Scala: Ottima → Pessima)

3. Il servizio è stato utile?
   □ Molto □ Abbastanza □ Sufficiente □ Poco □ Per nulla
4. Figure coinvolte
   □ Medico □ Infermiere □ Fisioterapista □ OSS □ Psicologo
5. Consiglierebbe il servizio?
   □ Sicuramente sì □ Probabilmente sì □ Non so □ Probabilmente no □ Sicuramente no

Osservazioni:

_____

_____

Compilato da:
□ Paziente □ Caregiver □ Altro
Firma: _____ Data: //___