

# 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

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA CARTA DEI SERVIZI

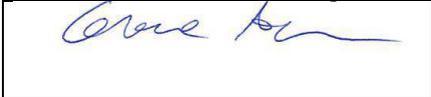
Approvato da

Dott. Vincenzo Niro  
*Direttore Generale*



Approvato da

Dott. ssa Caterina Acquafredda  
*Direttore Sanitario*



**Data emissione 01/09/2013**

**Revisione n. 5 del 08/01/2018**

Fondazione Biffi Onlus  
Sede Legale : Via dei Ciclamini, 34 - 20147 MILANO  
☎ 0248302825 – 0248302213 📠 024151942  
✉ [fondazionebiffi@fondazionebiffi.it](mailto:fondazionebiffi@fondazionebiffi.it)  
[www.fondazionebiffi.it](http://www.fondazionebiffi.it)

R.S.A. Villa Antonietta  
✉ [info@fondazionebiffi.it](mailto:info@fondazionebiffi.it)

Certificazione n. OHS 131012-01  
Certificazione n. 1315984



Intertek



Intertek

A.D.I. Fondazione Biffi  
✉ [adi@fondazionebiffi.it](mailto:adi@fondazionebiffi.it)

# FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

## **PRESENTAZIONE, UBICAZIONE ED ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI**

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 struttura che da lei prende il nome, la RSA "Villa Antonietta". La Sig.ra Antonietta Biffi dispose col suo testamento la realizzazione di una casa albergo per anziane signore ed oggi, nello spirito della Fondatrice, la Fondazione che porta il suo nome si arricchisce di una seconda Unità di offerta: il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

L'ADI della Fondazione Biffi si pone come obiettivo quello di offrire interventi di cure domiciliari, sanitarie e sociali, con i medesimi standard qualitativi che i nostri utenti hanno potuto apprezzare nel tempo.

L'orario di servizio prevede una copertura settimanale di 49 ore di assistenza domiciliare, distribuite 7 giorni su 7, nella fascia oraria compresa tra le h 8 e le 16,30 dal lunedì al venerdì, tra le 8 e le 13 il sabato e tra le 8,30 e le 12 la domenica (in casi di comprovata necessità, con prestazioni programmate).

Al di fuori dell'orario di apertura della Segreteria, per comunicazioni urgenti, l'operatore di riferimento è raggiungibile telefonicamente, nei giorni feriali, dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Il numero viene fornito alle persone assistite.

È garantita la fornitura del materiale sanitario occorrente per i nostri interventi a domicilio e l'utilizzo di medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste (sono esclusi gli altri farmaci).

## **ORGANIZZAZIONE**

La struttura organizzativa comprende una Sede Centrale dove operano:

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

La sede centrale del Servizio ADI 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 [adi@fondazionebiffi.it](mailto:adi@fondazionebiffi.it). [www.fondazionebiffi.it](http://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).

La Fondazione Biffi Onlus ha inoltre stipulato con la Cooperativa CoOpera Scs Onlus un contratto di appalto avente ad oggetto l'erogazione di servizi di natura domiciliare (ADI-Assistenza Domiciliare Integrata ed RSA Aperta) in favore di pazienti residenti nel territorio di riferimento. CoOpera Scs Onlus si impegna a sua volta a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza ove presenti.

# FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

## SERVIZI

Le aree nelle quali si articolano i nostri Servizi di Cure Domiciliari sono

- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni riabilitative;
- prestazioni ausiliarie;
- assistenza medico-specialistica (Fisiatra, Geriatra);
- prelievi ematici domiciliari;
- formazione e supporto psicologico del Care Giver e/o dei famigliari dell'assistito.

## PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

A titolo esemplificativo, elenchiamo alcune prestazioni:

- somministrazione e/o controllo terapia;
- prelievi;
- rilevazione parametri vitali;
- igiene associata a prestazioni infermieristiche;
- medicazione ulcere da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche;
- mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;
- educazione sanitaria e addestramento dell'Assistente, del paziente e della sua famiglia;
- terapie infusionali;
- applicazione e gestione catetere vescicale permanente;
- clistere evacuativo e/o medicato;
- gestione sondino naso-gastrico o P.E.G. per nutrizione enterale;
- bronco aspirazione e/o gestione tracheostomia;
- prelievi ematici.

## PRESTAZIONI RIABILITATIVE

A titolo esemplificativo, elenchiamo alcune prestazioni:

- riabilitazione neurologica;
- riabilitazione ortopedica;
- rieducazione al cammino;
- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- addestramento al corretto utilizzo degli ausili;
- educazione sanitaria ai familiari;
- rieducazione respiratoria;
- educazione ai passaggi posturali.

## ASSISTENZA MEDICO-SPECIALISTICA

Su richiesta, è possibile attivare assistenza specialistica, e in particolare:

- Medico Geriatra
- Medico Fisiatra
- Psicologo – psicoterapeuta

# FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

## **ASSISTENTE SOCIALE**

La Fondazione ha affidato alla figura dell'Assistente Sociale, entrata a far parte dell'equipe già nel 2017, l'attività di coordinamento del servizio ADI unitamente alla figura della Care manager e della Coordinatrice Infermieristica.

## **Dotazione organica e impegno orario**

L'organizzazione prevede la presenza di un Assistente Sociale, presente in servizio nei giorni feriali per complessive n. 25 ore settimanali.

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

### **VOUCHER SOCIO-SANITARIO**

La Fondazione Biffi ha ottenuto l'accreditamento per l'erogazione del Voucher Socio-Sanitario per la ATS Milano – Città Metropolitana (ex ASL Città di Milano e distretti 2 e 3 della ex ASL Milano 1).

### **COS'È IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO**

Il Voucher Socio-Sanitario è un contributo economico, erogato dall'ATS, che può essere utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di Assistenza Domiciliare socio-sanitarie attraverso organizzazioni accreditate. Il Voucher ha durata mensile ed è rinnovabile (dopo rivalutazione e controllo da parte dell'ATS).

Il Servizio erogato è gratuito per l'Utente.

## **BENEFICIARI**

Possono usufruire del voucher le persone definite dagli specialisti “fragili”, come ad esempio, anziani non autosufficienti, disabili, in condizioni di compromissione psicofisica, anche grave, che necessitano di essere assistite a casa, dove persiste pertanto la condizione di non trasportabilità e deambulabilità. Non vi sono limitazioni di età o di reddito.

## **COME SI OTTIENE IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO**

Il medico di medicina Generale rilascia all'utente/familiare la richiesta di attivazione ADI, formulata su ricettario regionale, specificando il bisogno di interventi domiciliari. Insieme alla richiesta, il MMG fornisce anche l'elenco degli Enti Gestori accreditati all'effettuazione dell'ADI.

L'utente/famiglia contatta l'EG telefonicamente, al fine di concordare tempi e modalità di presa in carico.

# FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

Il voucher da diritto a prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, ausiliarie e medico-specialistiche erogate al proprio domicilio, le quali vengono annotate, nel PI che, se necessario, potrà essere modificato durante il periodo di cura.

Il Voucher non ha un termine prestabilito e si concluderà di norma quando i bisogni assistenziali previsti dal PI risulteranno soddisfatti.

I requisiti per l'ammissibilità sono:

- necessità di prestazioni socio-sanitarie;
- impossibilità di fruirne in ambiti ospedalieri, ambulatoriali o in strutture convenzionate;
- supporto familiare attivo.

## **COSTI A CARICO DELL'UTENTE**

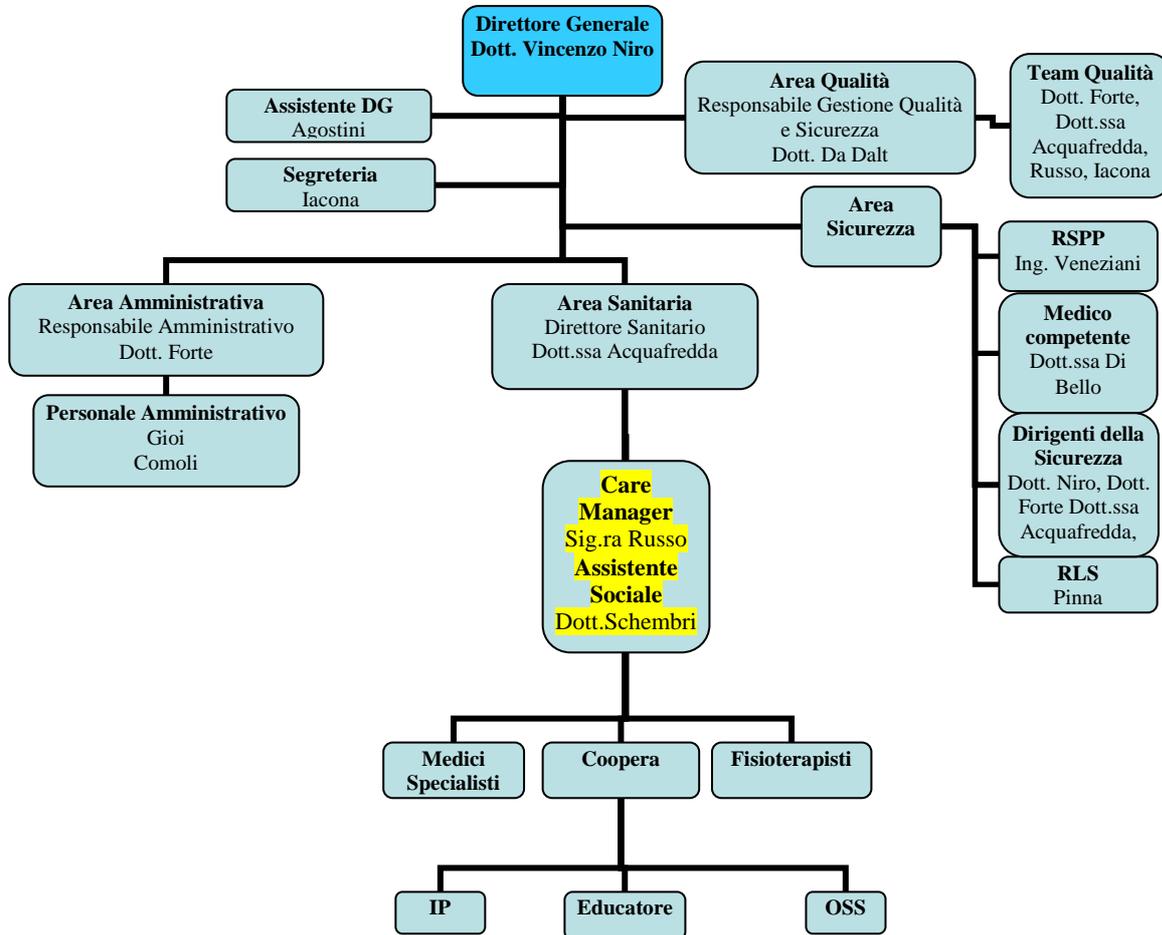
Il servizio è completamente gratuito per gli assistiti di qualsiasi età

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

# FONDAZIONE BIFFI ONLUS

## ORGANIGRAMMA



## 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](mailto: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.

## **GESTIONE DELLE PRATICHE**

Le domande ricevute vengono gestite in modo da attivare il Servizio entro 72 ore al massimo dalla richiesta, salvo urgenze segnalate dal MMG o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro 24 ore.

Le Cure Domiciliari vengono erogate 7 giorni su 7 per tutto l'anno.

## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Vengono somministrati questionari di valutazione della soddisfazione degli utenti, familiari e caregiver. La Fondazione Biffi si impegna a dare notizia dei risultati dei questionari e delle misure di miglioramento adottate tramite occasioni pubbliche, distribuzione di materiale informativo, pubblicazione sul sito web o altre modalità che verranno di volta in volta documentate.

## **AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI**

Periodici incontri di formazione rivolti al personale vengono programmati in modo da garantire il miglioramento costante della qualità dell'assistenza.

## **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](mailto:info@fondazionebiffi.it) o posta ordinaria/raccomandata indirizzata a:

Servizio ADI Fondazione Biffi

Ufficio reclami

Via dei Ciclamini n. 34

20147 Milano

La modulistica relativa, di cui all'allegato n. 3, 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.

# FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

## **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](mailto: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.

## **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 ADI 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 fascicolo sanitario e sociale (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. Il rilascio della copia del FaSaS ha un costo di € 0,10= per ogni pagina o parte di essa.

## **MODALITA' PER ASSICURARE LA TRASMISSIONE DI INDICAZIONI TERAPEUTICHE IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO INTERNO O PRESSO ALTRE UNITA' D'OFFERTA SOCIO-SANITARIE PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE**

Alla dimissione, al MMG viene inviata una lettera di dimissione, con la valutazione finale dalla quale risulti l'eventuale presenza di problematiche cliniche di cui tener conto e ogni indicazione assistenziale volta a preservare il benessere del paziente.

### **Allegati**

1. Modulo di consenso informato alla cura
2. Modulo di autorizzazione al trattamento dei dati sensibili
3. Modulo di reclamo/elogio