

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 di redazione

01/09/2013

Data di revisione

18.10.2022

Data emissione 01/09/2013

Revisione n. 7 del 18.10.2022

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*

CHI SIAMO

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 RSA "Villa Antonietta" che da lei prende il nome.

Oggi la Fondazione Biffi - nell'ambito dell'assistenza domiciliare integrata, eroga prestazioni territoriali in modo totalmente gratuito per i pazienti.

MISSION

La nostra azione è diretta in modo particolare agli anziani non autosufficienti che necessitano di un'organizzazione assistenziale in grado di gestirne le complesse problematiche, nel rispetto delle singole individualità. In particolare, il nostro intento è quello di accompagnare l'invecchiamento fornendo un adeguato supporto medico, assistenziale e psico-sociale.

DOVE OPERIAMO

L'Unità d'offerta ADI della Fondazione Biffi è attiva su parte del territorio della ATS Milano Città metropolitana.

UBICAZIONE ED ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

La sede centrale dell'Unità di offerta ADI della Fondazione Biffi si trova presso la RSA "Villa Antonietta", in Via dei Cielamini 34, telefono 02/48302825 (interno 731) – Fax 02/4151942 – e mail adi@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).

ORARI

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).

L'ufficio ADI è aperto dal lunedì al venerdì non festivi, dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 16.15. L'operatore di riferimento è inoltre raggiungibile telefonicamente per comunicazioni relative all'organizzazione del servizio, 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 gli interventi a domicilio e l'utilizzo di medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste (sono esclusi gli altri farmaci).

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

ORGANIZZAZIONE

Presso la sede della Fondazione Biffi sono presenti:

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

PRESTAZIONI

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 Caregiver 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.

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

ASSISTENZA MEDICO-SPECIALISTICA

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

- Medico Geriatra
- Medico Fisiatra

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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.

La Fondazione Biffi ha ottenuto l’accreditamento per l’erogazione del Voucher Socio-Sanitario per la ATS Milano – Città Metropolitana. Si tratta di 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.

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 (EG) accreditati all’effettuazione dell’ADI. L’attivazione del servizio ADI può avvenire anche su prescrizione dell’Ospedale, alla dimissione del paziente.

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

Il voucher dà 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.

ORGANIZZAZIONE DELL’ENTE

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

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

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

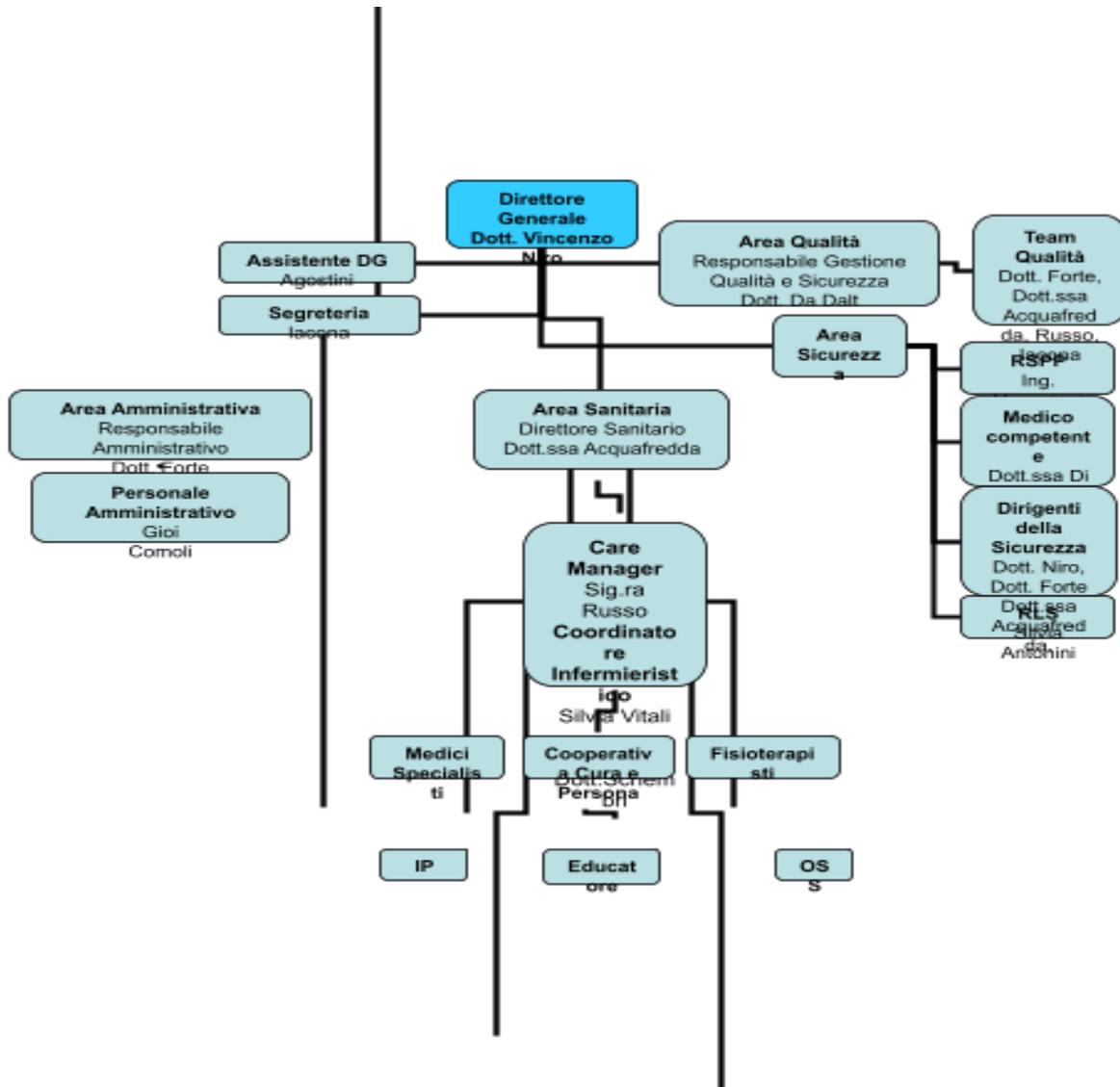
La Fondazione Biffi con adeguati mezzi di comunicazione, si curerà di diffondere tra i destinatari i contenuti del Codice Etico.

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.

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

ORGANIGRAMMA



FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

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

L'ECM è il processo attraverso il quale il professionista della salute si mantiene aggiornato per rispondere ai bisogni dei pazienti, alle esigenze del Servizio sanitario e al proprio sviluppo professionale. Il Programma nazionale di ECM è stato avviato nel 2002, in base al DLgs 502/1992 integrato dal DLgs 229/1999 che hanno istituito l'obbligo della formazione continua per i professionisti della Sanità. Il programma nazionale di ECM riguarda tutto il personale sanitario, medico e non medico, dipendente o libero professionista, operante nella Sanità, sia privata che pubblica. Relativamente al personale attivo presso ADI/Fondazione Biffi sussiste l'obbligo di ECM per Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Educatori, Psicologa. Per tutti nel triennio 2020/2022 è confermato l'obbligo formativo pari a 150 crediti (salvo esoneri, esenzioni e altre riduzioni) da conseguire entro il 31/12/2022. Fondazione Biffi verifica periodicamente lo stato di iscrizione ai rispettivi albi professionali che testimonia il mantenimento dei requisiti professionali.

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:

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.

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.

FONDAZIONE BIFFI *ONLUS*

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.

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.

MODALITÀ PER ASSICURARE LA TRASMISSIONE DI INDICAZIONI TERAPEUTICHE IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO INTERNO O PRESSO ALTRE UNITÀ D'OFFERTA SOCIO-SANITARIE PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ 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