



# GENESI

*La persona al Centro*

**CARTA DEI SERVIZI  
CURE DOMICILIARI  
C-DOM**

**ANNO 2024**

Via Biline, 74/76 – 25050 Rodengo Saiano – Brescia  
tel 030/6810926 fax 030/6812401  
mail: [info@coopgenesi.it](mailto:info@coopgenesi.it) pec: [genesi@pec.confcooperative.it](mailto:genesi@pec.confcooperative.it)

## INDICE:

### INTRODUZIONE

La Gestione .....	P.3
Il Servizio cure domiciliari .....	P.3
I Destinatari.....	P.3
La Mission.....	P.4
Organismi di vigilanza atti a tutelare i diritti delle persone assistite.....	P.4

### IL SERVIZIO E LE SUE ATTIVITA'

Ubicazione.....	P.5
Modalità di accesso.....	P.5
La presa in carico .....	P.6
Prestazioni erogabili.....	P.7
Figure professionali .....	P.8

### ALTRE INFORMAZIONI

Luogo e orario del servizio.....	P.9
Numeri telefonici utili.....	P.9
Accesso alla documentazione sanitaria.....	P.9
Dimissioni.....	P.10
Continuità assistenziale.....	P.10
Modalità di segnalazioni suggerimenti, richieste o lamentele.....	P.10
Sistema di valutazione del grado di soddisfazione.....	P.12

<b>ALLEGATO A ORGANIGRAMMA .....</b>	<b>P.13</b>
--------------------------------------	-------------

## 1. INTRODUZIONE

### A. La gestione

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus (di seguito denominata Genesi) è una cooperativa sociale di tipo A che opera da anni nell'ambito della terza età e della non autosufficienza attraverso servizi residenziali (RSA e Comunità Residenziali), servizi diurni (CDI) e servizi al domicilio (RSA Aperta).

GENESI gestisce dal 1999 la RSA "Tilde e Luigi Colosio" di Rodengo Saiano e, la sua attività si è andata sviluppando all'insegna di considerazioni e riflessioni indotte dai profondi cambiamenti avvenuti in questo periodo di tempo nella condizione di vita degli anziani. In un'ottica di ampliamento della gamma dei servizi offerti in risposta ai bisogni della popolazione anziana GENESI gestisce:

- l'RSA "Tilde e Luigi Colosio";
- il Centro Diurno Integrato "Tilde e Luigi Colosio";
- l'RSA Aperta "Tilde e Luigi Colosio";
- il servizio SAD;
- il servizio C-DOM
- i servizi sociosanitari dati in gestione da altre realtà

si precisa che negli anni precedenti Genesi ha gestito due comunità residenziali per anziani e nello specifico F.lli Zini di Paderno Franciacorta e Villa Giuseppina di Gottolengo.

Genesi non ha finalità di lucro e realizza la propria attività ispirandosi ai principi che sono a fondamento della cooperazione sociale e cioè: la centralità della persona umana, la solidarietà, la mutualità e la sussidiarietà.

Genesi è un'impresa sociale che nel proprio agire garantisce il massimo rispetto per la persona. Per questo, ogni giorno, con competenza e professionalità offre l'erogazione del servizio con un chiaro orientamento finalizzato non solo alla salute, ma tende a conseguire per l'utente il più ampio benessere possibile.

### B. Il servizio cure domiciliari (C-DOM)

Le cure domiciliari (C-DOM) sono un servizio gratuito di aiuto rivolto a persone in situazioni di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito. Il supporto consiste in un insieme di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi integrati con servizi socioassistenziali.

C-DOM ha come obiettivo primario ridurre il numero delle lunghe degenze, cioè dei ricoveri lunghi in ospedale o nelle strutture residenziali sanitarie. Grazie a questo servizio l'utente può ricevere le sue cure a casa senza rischiare di trascurare le terapie.

Il territorio di riferimento in cui Genesi eroga prevalentemente i propri servizi riguarda i comuni dell'Ovest Bresciano in particolare a Chiari, Rovato, Coccaglio e Cazzago San Martino.

Svolge inoltre servizi di cure domiciliare integrate, attraverso l'accreditamento ottenuto con Regione Lombardia, nella ASST Spedali Civili di Brescia Territorio Brescia Ovest (ex Distretto 2), ASST della Franciacorta Territorio del Sebino (ex Distretto 5), Territorio di Monte Orfano (ex Distretto 6), Territorio Oglio Ovest (ex Distretto 7) Territorio di Orzinuovi (ex Distretto 8).

### C. I Destinatari

Le Cure domiciliari C-DOM di base e integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- I bisogni sanitari e sociosanitari sono gestibili al domicilio;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

#### D. La mission

Centro dell'attenzione di GENESI è il riconoscimento dell'unicità e della dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti, in un'ottica di coinvolgimento dell'anziano e/o dei suoi familiari nella valutazione dei servizi erogati.

La mission aziendale è:

***“Ci prendiamo cura degli anziani del territorio con spirito di umanità.  
“Non solo anni alla vita, ma vita agli anni”.***

Genesi si propone quale nodo nella rete dei servizi per anziani con la finalità di:

- operare una presa in carico globale dell'anziano e dei bisogni che esprime, per offrire risposte diversificate attraverso i servizi interni ed esterni alla struttura;
- sforzarsi di fornire risposte il più aderenti possibile alle esigenze del singolo, pur nella consapevolezza che in struttura si agisce una vita di condivisione in ambiente comunitario;
- stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- attivare servizi integrativi rivolti alla popolazione anziana residente a domicilio.

In ogni azione Genesi pone al centro la persona cui offre attività pensate per assicurare un'accoglienza familiare.

#### E. Organismi di vigilanza atti a tutelare i diritti delle persone assistite

Genesi attua il modello 231/01 di Organizzazione Gestione e Controllo e, attraverso l'organismo di vigilanza, ne verifica l'osservanza e il funzionamento.

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus, ha definito specifiche procedure operative per la tutela della riservatezza nei trattamenti dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (privacy). Le misure di sicurezza adottate riducono al minimo il rischio di trattamenti non consentiti, accesso non autorizzato alle informazioni, perdita, anche accidentale, dei dati personali degli utenti.

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'Utente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto all'Utente o al familiare il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali di Genesi impresa sociale società cooperativa sociale Onlus. L'impresa sociale è titolare del trattamento dei dati raccolti.

Genesi ha conseguito un sistema di gestione integrato delle certificazioni:

- qualità UNI EN ISO 9001:2015



- ambiente UNI EN ISO 14001:2015



- sicurezza UNI EN ISU 45001:2018



È consultabile all'indirizzo internet [www.coopgenesi.it](http://www.coopgenesi.it) tutti i servizi erogati e le modalità per usufruirne.

## 2. IL SERVIZIO E LE SUE ATTIVITA'

### A. Ubicazione

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus ha sede in Rodengo Saiano, località Delma, in via Biline, n. 74/76, stessa sede della Residenza Socio-Sanitaria Assistenziale "Tilde e Luigi Colosio" ed è facilmente raggiungibile sia:

- con mezzi propri: Autostrada A4 Milano-Venezia con uscita al casello di Ospitaletto (BS);
- con mezzi pubblici: Il comune di Rodengo Saiano è servito da autobus di linea e la fermata dista circa 200 mt dalla struttura.

Per migliore chiarezza si allega cartina geografica della zona con indicazioni per raggiungere la

**GENESI IMPRESA SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS  
UNITA' D'OFFERTA C-DOM "NUOVA ETA'"  
presso la RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "TILDE E LUIGI COLOSIO"  
situati in Rodengo Saiano, via BILINE N. 74/76, tel. 030/6810926:**



### B. Modalità di Accesso e attivazione cure domiciliari

Il cittadino che necessita delle cure domiciliari, o un suo familiare, può attivarlo attraverso le seguenti modalità:

- prescrizione del medico di medicina generale (MMG)/pediatra di libera scelta (PLS) (ricetta rossa) indicante la condizione clinica e le motivazioni di attivazione delle Cure domiciliari unitamente alla scheda di valutazione; dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta su ricetta rossa del

medico ospedaliero/ struttura riabilitativa) indicante la condizione clinica e le motivazioni di attivazione delle Cure domiciliari unitamente alla scheda di valutazione;

Nelle ipotesi in cui il MMG/PLS non possa procedere alla compilazione della scheda di valutazione, ferma restando in capo allo stesso la prescrizione sulla ricetta, vi provvede l'equipe di Valutazione Multi-Dimensionale (EVM) del distretto ASST di riferimento, in base al territorio di residenza dell'utente ai fini della formulazione del Progetto individuale (PI). La scheda di valutazione viene effettuata in occasione di ogni primo contatto fra chi esprime la domanda/richiesta di cure domiciliari e ogni professionista delegato nell'assetto dei servizi territoriali (MMG, PLS, Casa della Comunità, COT, infermiere di comunità, operatori dei reparti di degenza o dei servizi di PS) e ha l'obiettivo di discriminare rapidamente i bisogni o le condizioni di specifica complessità.

Terminata la fase di valutazione della richiesta di attivazione delle cure domiciliari, l'ASST redige un Progetto individuale (PI) che stabilisce, in base alle necessità dell'utente, quale sarà il programma di cure a cui sarà sottoposto, indicando le figure professionali che verranno coinvolte e le modalità con le quali le cure verranno erogate.

All'Utente verranno forniti l'elenco dei soggetti erogatori accreditati (tra cui vi è anche Genesi), tutelandone la libera scelta e il progetto individuale redatto dall'equipe di valutazione (EVM) che riporta:

- il percorso assistenziale appropriato per la risposta al bisogno valutato o l'esplicitazione della tipologia di prestazioni da erogare;
- il numero degli accessi mensili da effettuare (frequenza/intensità/CIA);
- la durata della presa in carico in cure domiciliari;
- l'obiettivo/i assistenziali da perseguire;
- il valore economico del percorso.

### **C. La presa in carico dell'utente**

Gli orari di erogazione del servizio sanitario sono garantiti:

- per 5 giorni a settimana per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali dal lunedì al venerdì;
- su 7 giorni settimanali per le attività integrate con un minimo di 49 h distribuite sui sette giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai piani di assistenza individualizzati.

La presa in carico viene garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, in quel caso la presa in carico avviene entro 24 ore, le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI vengono attivate anche successivamente alle 72 ore e non oltre i 5 giorni.

L'attivazione del servizio rappresenta per l'utente un evento fra i più delicati ed importanti della sua esperienza di vita; è un momento di "forte criticità" in cui l'utente "fragile" e la sua famiglia prendono coscienza del cambiamento che investirà la sua quotidianità sotto il profilo pratico-organizzativo e psicologico-relazionale.

Il giorno dell'attivazione del percorso di cure domiciliari avviene un colloquio tra l'utente e/o il familiare e la figura professionale di Genesi, richiesta dal profilo dell'utente al fine di raccogliere tutte le informazioni utili ad accogliere al meglio il nuovo utente. Queste informazioni saranno immediatamente trasferite a tutti gli operatori sanitari e sociosanitari (equipe) che prenderanno in carico l'assistenza dell'utente stesso.

La presa in carico avviene durante tutto l'arco dello svolgimento del servizio, a tal proposito Genesi al primo accesso al domicilio predispose il Piano Assistenziale Individuale (PAI) precisamente individuando:

- i profili professionali individuati per l'erogazione delle prestazioni, in coerenza con quanto previsto nel PI;
- la tipologia di prestazioni da erogare relative al percorso laddove prescritto nel PI;
- frequenza e timing degli accessi al domicilio;
- indicatori di esito rispetto agli obiettivi assistenziali definiti all'esito della valutazione nel PI.

Ciò permette il monitoraggio costante per ciascun utente dei bisogni sanitari e socioassistenziali, la pianificazione degli interventi e la verifica dell'efficacia degli stessi.

Genesi, inoltre, per le situazioni complesse, identifica un professionista di riferimento chiamato referente del caso per l'assistito, la famiglia/caregiver e i servizi coinvolti al fine di garantire la continuità del percorso di cura e di assistenza attraverso la supervisione dei processi, la loro messa in rete, la rivalutazione e l'adeguamento continuo del progetto individuale.

#### **D. Prestazioni erogabili**

Le prestazioni, la durata e la frequenza previste dal servizio cure domiciliari sono differenziate e variabili in relazione allo stato di bisogno della persona.

Le cure domiciliari C-DOM si possono distinguere in:

- **CD di livello base:** costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;
- **CD integrate (ADI) di I, II e III livello:** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati. La differenziazione per livelli di intensità assistenziale è proporzionata al livello di complessità assistenziale.
- **Alta intensità:** costituita da prestazioni professionali che richiedono un impegno assistenziale elevato in termini di accessi da garantire con una frequenza anche eventualmente pluri-giornaliera, per l'erogazione di un mix di prestazioni (infermieristiche, specialistiche, riabilitative etc.) per una durata limitata (max 15 giorni ripetibile una seconda volta).

Le cure domiciliari C-DOM sono finalizzate ad assicurare all'utente e alla sua famiglia un reale supporto per:

- la stabilizzazione del quadro clinico;
- la stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;
- la prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali;
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità/fragilità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita.

Le prestazioni sociosanitarie erogate possono riguardare:

- Prestazioni mediche: all'interno del pacchetto offerto a fronte di un bisogno di salute, Genesi garantisce convenzioni con specialisti quali il Medico, il Geriatra, il Fisiatra e lo Psicologo;
- Prestazioni infermieristiche: il personale infermieristico garantisce prestazioni come ad esempio prelievi, gestione cateteri vescicali, enteroclistmi e medicazioni semplici oppure fare una vera e propria presa in carico nei casi più complessi erogando prestazioni sicure modulate dai protocolli operativi;
- Prestazioni fisioterapiche: i terapisti della riabilitazione assicurano prestazioni di riabilitazione e di mantenimento secondo quanto previsto dal PAI; supportano inoltre l'utente e i suoi famigliari nell'apprendimento dell'uso degli ausili assegnati;
- Prestazioni assistenziali: personale OSS qualificato fornisce aiuto e supporto nell'eseguire attività quotidiane relative all'igiene e all'alimentazione, e supporto al caregiver

- Consulenze: attività di orientamento e addestramento (utilizzo di ausili e protocolli) per i familiari degli utenti in relazione alle corrette prassi funzionali per il trattamento dell'utente, ad alleviare il carico intrinseco, pratico e emotivo, allo stato di salute deficitario che inevitabilmente implica al parente.

## **E. Figure professionali di riferimento**

### Premessa

Genesi adotta un **codice etico** che viene consegnato a tutte le figure professionali operanti.

Le regole contenute in tale documento hanno come presupposto il rispetto di ogni norma di legge e l'adozione di una condotta eticamente corretta da parte di tutti gli operatori e di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, operano per Genesi, anche solo occasionalmente.

### Figure Professionali

Genesi è una moderna impresa sociale che gestisce una pluralità integrata di servizi per gli anziani.

La rete dei servizi gestita è di natura sociosanitaria e sociale, a ciclo residenziale, diurno e domiciliare.

Per governare questa rete di servizi è necessaria una organizzazione multistakeholder's e con approccio manageriale sistemico.

A tale riguardo la struttura organizzativa è all'interno dello staff servizi ai clienti, governato dalla direzione generale, dal responsabile sanitario e dai responsabili delle Unità d'offerta.

Per le cure domiciliari C-DOM la figura centrale è il coordinatore del servizio che si occupa di organizzare e verificare la presa in carico dell'utente e gli interventi ad esso dedicati.

Le figure professionali e di riferimento, come da organigramma (allegato A) sono le seguenti:

- Amministratore con delega alla produzione ed al personale;
- Responsabile Sanitario;
- Coordinatore del servizio;
- Coordinatore infermieristico;
- Medici;
- Infermieri;
- Fisioterapisti;
- Operatori sociosanitari (OSS);
- Educatori.

Genesi si fa carico di attivare, all'occorrenza, altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nei PI, e nel PAI.

Tutti gli operatori sono inseriti in un sistema aziendale di formazione continua.

Vi sono i seguenti responsabili a supporto dell'erogazione delle cure domiciliari:

- Responsabile Amministrativo
- Responsabile Acquisti
- Responsabile Sistema Gestione integrato, con servizio qualità e verifica della customer satisfaction
- Impiegato addetto al personale
- Impiegata amministrativa
- Segreteria

L'equipe del servizio è specificamente preparata all'approccio ed alla cura delle persone anziane.

Genesi impresa sociale scs Onlus garantisce che il personale preposto al servizio è in possesso dei requisiti di qualificazione professionale richiesti dalla legge; garantisce altresì che è applicato il D.Lgs. n.81/2008 e che l'Ente ha stipulato idonee polizze assicurative R.C.T./R.C.O.

Per l'erogazione delle prestazioni domiciliari Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus si avvale di personale qualificato, riconoscibile grazie ad un cartellino identificativo individuale nel quale, oltre

al nominativo della Cooperativa e alla fotografia dell'interessato, sono contenuti nome, cognome e qualifica professionale.

#### **4. ALTRE INFORMAZIONI**

##### **A. Luogo ed orario del servizio**

Il servizio può essere attivato, non solo esclusivamente presso il domicilio, ma quale intervento unitario, globale ed integrato con altri servizi socioassistenziali o sanitari. Il servizio verrà attivato come da progetto individuale concordato con l'ASST di riferimento dell'utente.

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate verrà concordata con l'Utente del servizio e il Coordinatore di Genesi.

##### **B. Numeri telefonici utili**

La segreteria di Genesi, sita a Rodengo Saiano in via Biline 74/76, è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00. L'attività amministrativa è garantita dal coordinatore del servizio attraverso accessibilità telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00 al numero 347.0692598.

Per eventuali richieste, comunicazioni e/o per fissare appuntamenti sono disponibili:

- il Coordinatore del servizio C-DOM di Genesi contattabile telefonicamente al numero 347. 0692598 per esigenze di natura burocratica e organizzativa;
- il Coordinatore infermieristico C-DOM di Genesi reperibile telefonicamente al numero 345.6359319 dalle ore 9 alle 18 dal lunedì alla domenica per necessità di natura sociosanitaria e per colloqui al domicilio;
- la segreteria chiamando il numero 030/6810926;
- il servizio di segreteria telefonica è attivo negli orari di chiusura della segreteria di Genesi e dopo l'orario di reperibilità, è possibile lasciare dei messaggi vocali al numero 030/6810926 cliccando il tasto 9;

Per le eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento è il Medico di Medicina Generale.

##### **C. Accesso alla Documentazione Sanitaria**

Gli operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recano presso il domicilio dell'utente. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione sociosanitaria utilizzata a supporto delle prestazioni erogate (Fascicolo Socio-Sanitario Fasas, Scale di valutazione, PAI e Diario degli interventi), che rimane al domicilio per tutta la durata del progetto di cura. Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'ATS, accesso alla documentazione sanitaria è per tanto sempre disponibile.

Ad ogni utente, o suo familiare, è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il foglio di rendicontazione e il diario assistenziale e il piano individuale.

A chiusura del voucher, il Fasas viene controfirmato dall'utente o da un suo familiare, che ne sottoscrive la chiusura, e viene archiviato presso la sede legale di Genesi.

L'utente e/o familiare potrà richiedere per iscritto alla segreteria di Genesi la copia del Fascicolo Socio-Sanitario (Fasas).

Hanno diritto a richiedere la copia di una parte o dell'intero FaSAS, oltre che al rilascio di estratti dello stesso, anche quando l'utente è ancora in carico, le seguenti persone:

- l'utente medesimo;
- persona delegata in forma scritta dall'utente, o legale rappresentante dell'utente stesso;
- eredi legittimi: in caso di richiesta avvenuta dopo il decesso dell'utente;
- autorità giudiziaria.

Tale richiesta dovrà pervenire per iscritto alla segreteria di Genesi, anche a mezzo mail all'indirizzo [info@coopgenesi.it](mailto:info@coopgenesi.it).

Le informazioni contenute nei FaSAS possono venire trasmesse, in tutto od in parte, dal Responsabile Sanitario, anche al Medico od Operatore Sanitario o Responsabile, di una struttura ospedaliera o di un presidio sanitario, ove ricorrano i presupposti di necessità, urgenza od informazione, nella salvaguardia della salute e nell'obiettivo di cura di un nostro utente.

L'esercizio del diritto di accesso deve essere funzionale alla difesa di un proprio diritto o legittimo interesse. Tale documentazione sarà disponibile entro 5 giorni dalla richiesta. Al momento della consegna della copia di Fascicolo Sanitario-Sociale da parte della Segreteria verrà richiesto il pagamento di una quota forfetaria onnicomprensiva (euro 8,00 compresi di IVA).

#### **D. Dimissioni**

Le interruzioni momentanee del servizio da parte dell'utente non prevedono la sospensione della presa in carico ma vanno comunicate all'ASST di appartenenza e documentate sul portale VIVIDI.

Se durante l'erogazione del servizio non sono emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal PAI, si procede a rivalutare l'assistito e nel caso la persona necessiti ancora dell'intervento, quest'ultimo verrà proseguito.

Diversamente se non ci fosse più la necessità di interventi; quindi, se vengono meno i bisogni dell'utente il voucher verrà chiuso, se vengono meno i bisogni assistenziali.

Nel caso di ricovero ospedaliero dell'utente per un periodo superiore a 15 giorni consecutivi, il servizio verrà sospeso.

Della chiusura del progetto di cura ne viene data comunicazione via e-mail all'ASST, comunicando la data dell'ultima prestazione e la motivazione della chiusura.

#### **E. Continuità assistenziale**

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus garantisce agli utenti delle cure domiciliari assistenza continuativa da un livello di cura ad un altro, sia esso domicilio, ospedale o altra realtà.

Questo processo avviene attraverso la stesura, all'atto della dimissione dell'utente, a cura del Responsabile Sanitario di una relazione contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali indicazioni dietetiche da osservare, gli esiti delle scale di valutazione somministrate all'utente ed ogni informazione clinica necessaria ad assicurare la continuità nell'assistenza stessa, prendendo contatto con la nuova struttura che accoglierà l'utente e/o il medico di base se l'utente tornerà al proprio domicilio.

Nel caso di peggioramento dello stato di salute, che non renda più possibile il mantenimento dell'utente a domicilio, e/o nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare il Coordinatore servizi domiciliari, sostiene la famiglia nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in strutture residenziali. Inoltre, Genesi, anche durante l'erogazione del progetto di cura garantisce la continuità assistenziale all'utente attraverso l'attuazione di un piano di sostituzione delle ferie e/o assenze per tutte le figure professionali previste a standard attraverso la **reperibilità** del Coordinatore infermieristico.

#### **F. Modalità di segnalazione suggerimenti, richieste o lamentele**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la Segreteria C-DOM. Esso fornisce ulteriori informazioni o chiarimenti in merito all'offerta dei servizi erogati, riceve segnalazioni, suggerimenti, reclami e ne dispone l'iter di verifica e/o soluzione.

Possono formare oggetto di reclamo: gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni che precludano o limitino il diritto a fruire delle prestazioni erogate.

Le segnalazioni di disservizio possono essere esposte dagli utenti direttamente o indirettamente dai parenti, dalla ATS, dalla Commissione di Coordinamento e Controllo, o dalle associazioni di volontariato. L'URP comunica ai servizi interni interessati i reclami presentati affinché questi adottino le misure necessarie per eliminare e risolvere il disservizio segnalato.

Per la comunicazione di suggerimenti o lamentele è stato predisposto un apposito modulo da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e idee per il miglioramento del servizio.

Gli organi direttivi si impegnano a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento di ogni comunicazione.

**MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare il grado di parentela, se parente) \_\_\_\_\_

del sig./sig.ra \_\_\_\_\_ utente della misura

Desidero evidenziare quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

---

Desidero comunicare alla direzione (esprimere eventuali suggerimenti/reclami/richieste):

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_\_

Firma

---

Il presente modulo va consegnato all'Ufficio URP presso la segreteria.

## G. Sistema di valutazione del grado di soddisfazione

Egregio Signore/Gentile Signora, Le chiediamo di rispondere al seguente questionario perché sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi da noi erogati e soddisfarLa nel migliore dei modi.

Per facilitare l'espressione più sincera della Sue valutazioni il questionario è anonimo.

È necessario rispondere a tutte le domande e una volta compilato il questionario le chiediamo di consegnarlo in busta chiusa all'operatore che provvederà ad inoltrarlo a Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus.

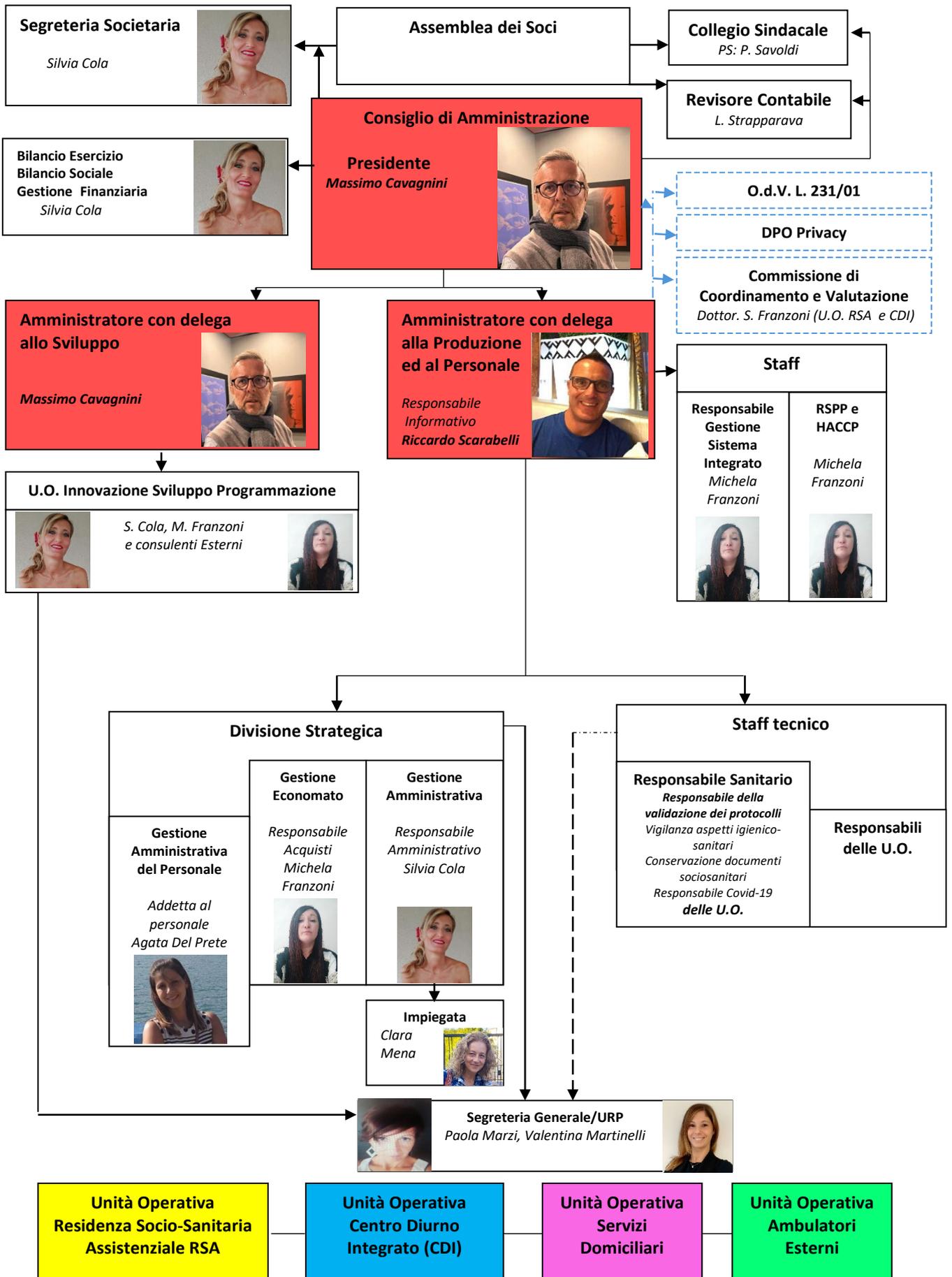
ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

Nel caso non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato da un Suo parente che l'ha assistita durante l'ingresso e la permanenza in struttura.

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI E PARENTI

QESITO	OTTIMO	BUONO	SUFFIC.	INSUFFI.	NON SO
in che misura valuta la presa in carico del suo familiare					
come giudica il grado di riservatezza delle informazioni mantenuto dagli operatori					
in che misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua condizione o quella del suo familiare					
come giudica nel complesso il Servizio di Assistenza domiciliare "C-DOM"					
<b>Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità (attenzione, premura, ascolto, comprensione e sollecitudine) del personale</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFIC.</b>	<b>INSUFFI.</b>	<b>NON SO</b>
Coordinatore del servizio					
Coordinatore infermieristico					
Medico					
Psicologo					
Infermiere					
Fisioterapista					
Personale OSS					
Educatore					

**Allegato A: Organigramma**



**Unità Operativa  
Cure Domiciliari**

**Amministratore con delega alla Produzione ed al Personale**  
*Responsabile Informativo*

*Riccardo Scarabelli*



**Staff tecnico**

**Coordinatore servizio**

*Sabrina Colosio*



**Responsabile Sanitario**

*Responsabile della validazione dei  
protocolli*  
*Vigilanza aspetti igienico-sanitari*  
*Conservazione documenti sociosanitari*  
*Responsabile Covid-19*

*Francesca Montini*

