

## LE FASI DEL PROCESSO

### FASE 1 / PROPOSTA DI CURE DOMICILIARI C-DOM

Il Medico di Medicina Generale, valutato il bisogno del proprio assistito, esplicita su apposita modulistica la situazione clinica del paziente, lo stato di autonomia e propone il livello di cura coerente con la situazione.

### FASE 2 / RICHIESTA DI CURE DOMICILIARI

Il cittadino si reca allo sportello Cure Domiciliari dell'ASST di appartenenza e consegna la proposta di cura. L'Unità Valutativa dell'ASST effettuata le opportune valutazioni, definisce il profilo di cura necessario, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati sensibili e dispone la consegna all'utente dell'informativa sul servizio, dell'elenco degli enti erogatori accreditati e dell'assegno di cura (VOUCHER - profilo prestazionale o assistenziale). Il cittadino sceglie GEODE, qualora di suo gradimento, **la quale dovrà prendere in carico l'assistito, tempestivamente e al massimo entro 72 ore, comunicando all'Unità Valutativa dell'ASST l'avvenuta presa in carico del paziente.** GEODE ente accreditato soddisfa tutte le necessità assistenziali previste dal Piano di Cura, solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione alle cure da parte dell'ASST

### FASE 3 / ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO ALLE CURE E TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Preliminarmente alla presa in carico dell'utente GEODE garantisce l'informazione diretta sulle caratteristiche del proprio servizio di cure domiciliari, presenta la carta dei servizi, acquisisce il consenso alle cure. E' quindi indispensabile ottenere contestualmente alla formulazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) , il consenso del destinatario delle cure al quale vengono illustrati eventuali rischi e benefici prevedibili. GEODE, al momento della prima presa in carico dell'utente, acquisisce il consenso scritto alle cure ed al trattamento dei dati sensibili utilizzando l'apposito modulo (opportunamente compilato).

### FASE 4 / STESURA DEL PIANO ASSISTENZIALE

GEODEeroga le cure ed è responsabile della stesura e attuazione del PAI secondo le indicazioni definite nel profilo specifico di cura assegnato dalla ASST

### FASE 5 / CONSEGNA DEL DIARIO ASSISTENZIALE

L'operatore di GEODE consegna il **Diario Assistenziale** sul quale gli operatori che faranno le attività previste dal PAI dovranno segnare le presenze e che dovrà essere conservato al domicilio fino alla fine del trattamento.

### FASE 6 / RENDICONTAZIONE DELL'ATTIVITA' SVOLTA

La descrizione del processo assistenziale viene completata con la **modulistica di rendicontazione** (diario assistenziale multidisciplinare e file accessi) che permette di quantificare le prestazioni e il contenuto delle stesse, è utile alle verifiche di coerenza del profilo di cura assegnato e permette di valutare in termini quantitativi la risposta al bisogno esplicitato e la coerenza con il PAI.

### FASE 7 / FASE DI RINNOVO / CAMBIO DEL PROFILO DI CURA

Il piano di cura definito nel PAI, secondo tempi e modalità, può subire delle modificazioni in risposta al variare dei bisogni dell'utente. Per tale ragione è possibile effettuare una richiesta di rinnovo / cambio del profilo di cura; tale richiesta è a cura di GEODE che, in accordo con il medico di medicina generale (unico responsabile delle cure), chiede all'Unità valutativa della ASST di proseguire o cambiare un programma di cura non ancora concluso. In caso di dimissione dal servizio è previsto il rilascio di una lettera di dimissione indirizzata al MMG.

### ACCESSO AGLI ATTI – CONTINUITA' DELLE CURE

Ogni paziente ha il diritto di esaminare e avere copia di documenti contenuti nel FASAS (Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) **anche per trasferimento ad altra struttura.** Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso la sede di Arluno. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax) La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, senza nessun costo da parte del richiedente.

## STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

### I principi fondamentali della nostra attività.

L'attività degli operatori di GEODE si svolge nel rispetto di cinque fondamentali principi:

#### • Eguaglianza

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

#### • Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### • Continuità

GEODE assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### • Partecipazione

GEODE garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa. La possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

#### • Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

### SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari viene effettuata sulla base del questionario di gradimento consegnato all'utente da GEODE.

La Cooperativa tutela gli utenti del servizio CURE DOMICILIARI C-DOM, i quali direttamente o tramite i suoi parenti, possono formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente anche su un modulo che può essere richiesto in Segreteria.

GEODE fornisce immediata risposta ai suggerimenti o reclami che presentano facile ed immediata soluzione, negli altri casi svolge verifiche ed approfondimenti del reclamo, riservandosi di formulare la risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento, così come previsto dall'art. 2 della legge 241 del 1990 e s.m.i.

### TUTELA DELLA PRIVACY

(Regolamento Europeo 679/2016 e D.Lgs.196/2003)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate, nel rispetto della normativa vigente.

### CODICE ETICO

La Cooperativa ha adottato il proprio Codice etico comportamentale, che può essere visionato nel sito: [www.copgeode.org](http://www.copgeode.org)

### COME CONTATTARCI

Il servizio C-Dom **opera senza prevedere che le persone o i loro famigliari debbano venire presso la sede, ma siamo noi a spostarci al Vostro domicilio.** Quindi il servizio di "accoglienza" è organizzato per rispondere nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18,00 ai seguenti numeri telefonici 02 90376760/02 90377216 possiamo inoltre, essere contattati al seguente indirizzo mail: [adi@copgeode.it](mailto:adi@copgeode.it). Durante il sabato e la domenica ed i giorni festivi è possibile telefonare al centralino agli stessi numeri telefonici che prenderà nota della vostra richiesta e la trasmetterà al servizio "accoglienza".

# CARTA DEI SERVIZI 2025

## SERVIZIO CURE DOMICILIARI C-DOM



## LA COOPERATIVA

GEODE Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. non persegue alcuna finalità di lucro e nasce il 14 Luglio 1992. GEODE nasce con lo specifico compito di farsi carico delle problematiche poste dai gravi disabili fisici sia post-traumatici che affetti da patologie neurologiche evolutive. Nel tempo numerose attività si sono andate in questi anni consolidando ampliando la platea dei beneficiari dei servizi e, oggi, Geode gestisce:

- \* una struttura residenziale per gravi disabili post traumatici, R.S.D. “Cà Luigi” – Arluno
- \* il servizio C-DOM accreditato dalla ATS Milano
- \* il “Centro di Mobilità” presso la Motorizzazione di Milano. In collaborazione con A.S.L. Milano, la Motorizzazione Civile e l’Associazione Paraplegici Lombardia e in convenzione con FIAT AUTO, per testare le potenzialità di guida dei disabili.

## LE CURE DOMICILIARI C-DOM

Il Servizio di Cure Domiciliari C-DOM attraverso il sistema dei Profili Assistenziali o Prestazionali offre cure socio-sanitarie integrate al domicilio di persone di qualsiasi età, non deambulanti, affette da malattie temporaneamente o permanentemente invalidanti e che non possono accedere a servizi o strutture ambulatoriali.

Il **Servizio di Cure Domiciliari C-DOM** è accreditato presso la Regione Lombardia, garantendo il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale (DGR 6867 del 02/08/2022)

ed il loro mantenimento nel tempo.

Sono garantite **gratuitamente** al domicilio dell’utente tutte le prestazioni che coinvolgono le figure professionali di:

- Fisiatra e Geriatra
- Infermiere
- Terapista della Riabilitazione
- Psicologo
- Educatore
- Ausiliario Socio Assistenziale /Op. Socio Sanitario

**Attualmente non è attivo il servizio di telemedicina.**

**Tali prestazioni sono erogate senza costi a carico dell’utente.**

Il Servizio C-DOM di Geode è attivo nei comuni del Distretto Magentino e nei comuni del Distretto Rhodense

## METODOLOGIA DI LAVORO

Nell’organizzare il Servizio Cure Domiciliari C-DOM, GEODE privilegia il metodo del lavoro in collaborazione con il medico di famiglia (MMG), l’integrazione delle conoscenze e l’ottimizzazione degli interventi sulla persona. L’attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell’équipe composta da: medico, psicologo, infermiere, ausiliario socio assistenziale, operatore socio sanitario, fisioterapista. L’équipe lavora in modo integrato con il Medico di Medicina Generale, Famiglia e Servizi Territoriali della ASST Ovest Milanese / Rhodense e del Comune per garantire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi d’intervento. Si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi. Nell’ottica di favorire una collaborazione attiva, i familiari ed il paziente sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati, l’utente o la sua famiglia condividono il Piano Assistenziale Individualizzato. Al momento della dimissione, per completamento del programma assistenziale il case manager compila la modulistica di revisione e raggiungimento degli obiettivi e le relative scale di valutazione. Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate sul diario assistenziale multidisciplinare insieme al Piano di Assistenza Individuale e a tutta la documentazione sanitaria, che costituiscono il fascicolo socio sanitario assistenziale personale dell’utente.

## ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITA’

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale dell’Azienda.

Le attività di GEODE sono coordinate da due figure dirigenziali:

- il Direttore Generale per gli aspetti amministrativi e gestionali;
- il Responsabile Sanitario per gli aspetti sanitari;

Il coordinamento e la responsabilità organizzativa del Servizio è affidato per le competenze di GEODE al Coordinatore dei Servizio C-DOM.

Il personale in servizio è fornito sia direttamente dalla Cooperativa o da collaborazioni con libero professionisti con comprovata competenza nell’ambito delle Cure Domiciliari; il personale sarà dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia nonché l’ente di appartenenza. La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo delle modalità di lavoro di GEODE.

## ORARI DEL SERVIZIO

### UFFICIO ACCOGLIENZA C-DOM

L’ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative ed è accessibile sia telefonicamente al numero **02-90376760**, sette giorni su sette dalle ore 9 alle ore 18.

### SERVIZIO

L’assistenza domiciliare è garantita dalle ore 9.00 alle ore 18.00 per sette giorni alla settimana per 365 giorni l’anno.

Per le eventuali situazioni di emergenza sanitaria il riferimento rimane sempre il Medico di Medicina Generale di appartenenza. Per le urgenze di tipo organizzativo e assistenziale che siano di competenza degli operatori del servizio di assistenza domiciliare, è disponibile un servizio telefonico riservato che viene fornito agli utenti (al momento della presa in carico) per garantire un servizio di pronta disponibilità per attività non programmate.

