



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova

Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608

Partita IVA 01837820206

www.aspefmantova.it

PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI E EDUCATIVE A DOMICILIO

Carta dei Servizi

| DATA | REV. | MODIFICATO | DATA | REV. | MODIFICATO |
|------------|------|-------------------|-----------|------|------------|
| 03-03-2008 | | PRIMA EMISSIONE | | | |
| 08-03-2010 | | PRIMA REVISIONE | | | |
| 07-03-2011 | | SECONDA REVISIONE | | | |
| 13-08-2012 | | TERZA REVISIONE | | | |
| 24-08-2012 | | QUARTA REVISIONE | | | |
| 30-09-2016 | | QUINTA REVISIONE | | | |
| 16-02-2019 | | SESTA REVISIONE | | | |
| 01-07-2022 | | SETTIMA REVISIONE | | | |
| EMESSO | | VERIFICATO | APPROVATO | | |



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova

Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608

Partita IVA 01837820206

www.aspefmantova.it

INDICE:

DESCRIZIONE ENTE GESTORE

Chi siamo

Principi fondamentali

Cosa facciamo

Dove siamo (raggiungibilità dell'unità di offerta)

Organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare

OBIETTIVI DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

DISTRETTO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Chi assistiamo

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Come si accede al nostro servizio

Tempi di attesa

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza a casa dell'Utente

Il coordinamento dell'assistenza

Il medico di medicina generale

Continuità assistenziale

Attrezzature e materiale sanitario

Gli impegni verso gli utenti

ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

PRESTAZIONI OFFERTE

PRIVACY - INFORMATIVA E CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI

DIMISSIONI

STRUMENTI DI VERIFICA – VALUTAZIONE

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica

Uso di strumenti di verifica e revisione della qualità

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI FRUITORI DEI SERVIZI: GESTIONE DEI RECLAMI

TARIFFE

ALLEGATI

Trattamento dei dati personali ai sensi del regolamento UE 2016/679

Modulo registrazione/rilevazione Reclamo-Segnalazione-Elogio

Carta dei diritti della persona anziana



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

DESCRIZIONE ENTE GESTORE

Chi siamo

A.S.P.e F. (Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia) è impresa sociale territoriale, Ente Strumentale del Comune di Mantova per la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alla famiglia, ed ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. Essa possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria e contabile, organizzativa, negoziale e processuale.

Il Comune di Mantova, espressione della comunità locale, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione di ogni persona, ha istituito l'Azienda a far tempo dal 1° gennaio 1998 prevedendone la durata sino al 31 dicembre 2075. L'azienda ha sede legale in Mantova, P. le Michelangelo n° 1.

Il Comune rispetta l'autonomia gestionale dell'Azienda, che deve essere amministrata e diretta secondo logiche imprenditoriali, nel rispetto dei principi dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza gestionale.

L'Azienda ha l'obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti.

L'Azienda ha per oggetto delle proprie attività la gestione dei servizi pubblici riferiti ai bisogni della persona e della famiglia, tra i quali il Servizio di Assistenza domiciliare e l'erogazione di prestazioni sociosanitarie (voucher a partire dal gennaio 2004) e educative a domicilio.

Principi fondamentali

Come principi generali per la Carta dei servizi A.S.P.e F. fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- 1. uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini – clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- 2. imparzialità e trasparenza:** la Azienda svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- 3. continuità:** la azienda garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal malfunzionamento dei servizi stessi;



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

4. diritto di scelta: la Azienda prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici;

5. partecipazione: i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi;

6. efficienza ed efficacia: la Azienda fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

Cosa facciamo

A.S.P.e F., mediante il Servizio di Assistenza Domiciliare, fornisce:

- A. Prestazioni assistenziali alle persone anziane e portatrici di handicap in regime residenziale, semi residenziale;
- B. Assistenza domiciliare e domiciliare integrata a soggetti disabili e fragili che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio (anziani, portatori di handicap, minori);
- C. Riabilitazione.

Dove siamo (raggiungibilità dell'unità di offerta)

A.S.P.eF. ha sede legale in Mantova, p. le Michelangelo n. 1:

- telefono 0376/35781; fax 0376/360608
- e-mail aspef@aspefmantova.it, aspef@arubapec.it
- sito web www.aspefmantova.it.

Il Servizio Assistenza Domiciliare Integrata ha sede operativa in Mantova, p.le Gramsci n. 17:

- telefono 0376/357828, 0376/357850, fax 0376/357864
- e-mail sad@aspefmantova.it e adi@aspefmantova.it
- sito web www.aspefmantova.it (sezione "domiciliare")

La sede del Servizio è raggiungibile:

- con mezzi propri con possibilità di parcheggio nelle vicinanze
- con mezzi pubblici autobus n. 4T, 4S, 4C, fermate V.le Gorizia (entrambi i lati), n. 4T, 7E, 11, 8 fermata V.le Montello.

Per il trasporto è possibile anche contattare l'Associazione di volontariato "Trasporto Protetto città di Mantova Onlus". Per informazioni: 0376/357806 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

Organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

Coordinatori del Servizio Assistenza Domiciliare:

- Dr. Marco Arvati, Direttore Sanitario di A.S.P.eF., coordinatore del servizio Domiciliare per l'aspetto sanitario;
- Katia Mari, infermiera, Coordinatore infermieristico, Case Manager;
- Laura Gandellini, operatore addetto all'assistenza domiciliare, coordinatore del personale di assistenza;
- Cesare Bompieri, fisioterapista, referente fisioterapia;
- Dr.ssa Graziella Eugenia Ascari, Direttore Generale di A.S.P.eF. per il coordinamento amministrativo (risorse umane, sistema informativo, ecc.).

Il Servizio SAD erogato da A.S.P.eF. si avvale dell'ufficio Economico-finanziario aziendale per la rendicontazione contabile e fatturazione delle prestazioni.

Il Servizio si avvale inoltre, nell'ambito del Comune di Mantova, della collaborazione di una Cooperativa Assistenziale per parte del personale impiegato per i voucher sociosanitari erogati.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

(Bando pubblico per l'accreditamento di soggetti fornitori di servizi di assistenza domiciliare e mantenimento requisiti – Consorzio "Progetto Solidarietà" – Mantova)

Il servizio prevede l'erogazione di prestazioni socio assistenziali e di sostegno al fine di ritardare ed evitare al cittadino ricoveri ospedalieri o in istituto.

DISTRETTO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni vengono erogate nei comuni dell'Ambito territoriale di Mantova.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Chi assistiamo

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene in supporto rispetto a situazioni quali:

- utenti in condizioni di fragilità psico-fisica;
- dimissioni ospedaliere precoci;



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

- ridimensionamento dei nuclei familiari, che non riescono perciò a far fronte a situazioni di fragilità;
- situazioni di “marginalità sociale” (in aumento);
- situazioni legate alla terminalità.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Come si accede al nostro servizio

La richiesta di accesso può essere inoltrata anche telefonicamente al Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare da:

- utente stesso;
- settore Welfare, Servizi sociali e Sport del Comune di Mantova;
- congiunti o vicini di casa dell'interessato;
- Amministratori Di Sostegno.

Alla richiesta fa seguito la visita domiciliare per la valutazione dei bisogni dell'Utente, effettuata dal Responsabile del SAD, con progettazione dell'intervento socio assistenziale e predisposizione di apposito fascicolo personale.

Il SAD si fa carico del passaggio delle informazioni eventualmente necessarie per l'attivazione del servizio di assistenza integrata e/o dei Servizi sociali.

Tempi di attesa

Non sono presenti liste di attesa nel Comune di Mantova.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza a casa dell'Utente

Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio da parte degli operatori dell'assistenza viene aggiornato regolarmente in ragione delle necessità dell'utente. L'operatore addetto all'assistenza, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

Il coordinamento dell'assistenza

Il coordinamento è affidato al responsabile del Servizio, che mantiene i contatti telefonici con l'utente, i suoi familiari e gli operatori domiciliari, e può essere consultato per le loro necessità. Il coordinamento:

- provvede a tenere i contatti con il Comune di residenza al fine di evitare discontinuità fra i servizi e offrire prestazioni omogenee;
- tiene aggiornati i fascicoli individuali;
- provvede alla tenuta della banca dati;
- si occupa di dare informazioni inerenti ai servizi residenziali offerti nel caso la famiglia necessiti di altre prestazioni socio assistenziali e sanitarie.

Il Medico di Medicina Generale

Il Servizio SAD è sempre disponibile a concordare con il Medico di famiglia il piano assistenziale ed eventuali sue modifiche.

Continuità assistenziale

La continuità assistenziale viene garantita dal basso turnover di operatori assegnati agli utenti (salvo assenze contrattualmente previste, ferie, malattie, ecc.).

Attrezzature e materiale

Sono forniti dal Servizio di Assistenza Domiciliare le seguenti attrezzature e i seguenti materiali:

- guanti monouso, mascherine, camici monouso, gel mani idroalcolico, calzature, visiera.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

Gli impegni verso gli utenti

Il Servizio garantisce a tutti gli utenti che vengono curati a casa:

- la completezza nell'informazione sul Servizio attraverso la consegna e l'illustrazione dei contenuti del presente libretto al momento dell'ingresso nell'assistenza;
- la riservatezza e rispetto della persona, della sua casa e del suo modo di vivere, durante le visite e nella gestione della documentazione sanitaria e di tutte le informazioni che lo riguardano;
- l'impegno per rendere efficiente, efficace, personalizzato e condiviso il piano assistenziale.

ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il personale direttamente operativo dell'assistenza domiciliare, che erogherà cioè direttamente le prestazioni sul territorio, osserverà i seguenti orari di servizio:

Espletamento del servizio

ORARI

Le erogazioni delle prestazioni previste sono somministrate indicativamente dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00; nelle domeniche e nei festivi dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

PRESTAZIONI OFFERTE

Vengono erogate, su richiesta del competente Assessorato dell'Ente Locale o dell'utente/cliente, le seguenti prestazioni:

ASA/OSS

| |
|------------------|
| Bagno |
| Igiene personale |
| Igiene intima |
| Mobilizzazione |



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova

Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608

Partita IVA 01837820206

www.aspefmantova.it

| |
|--|
| Supervisione all'assunzione di terapia farmacologica |
| Sostegno psicologico |
| Accompagnamento |
| Governo casa/igiene e riordino dell'ambiente |
| Commissioni/spesa |
| Preparazione pasto |

EDUCATORE

| |
|--------------------------------|
| Sostegno educativo psicologico |
|--------------------------------|

PSICOLOGO

| |
|---|
| Sostegno a domicilio ai malati di Alzheimer e ai loro nuclei di riferimento |
|---|

PRESTAZIONI SUSSIDIARIE

| |
|---------------------------------|
| Pasti domicilio preconfezionati |
| Pasti in RSA |



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

PRIVACY

INFORMATIVA PRIVACY – CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Richiamato il Reg. UE 679/2016 e il D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., A.S.P.eF. informa che qualunque trattamento dei dati e del trattamento sanitario, socio-sanitario e assistenziale necessita del preventivo consenso dell'utente.

Il consenso informato, quale consapevole espressione dell'interessato, secondo la normativa deve essere "personale", "preventivo e attuale", "scritto", "espresso", "libero", "specifico", "informato" e "revocabile"; ciò significa che l'assistito deve ricevere un'adeguata informativa circa i vantaggi e i rischi che ogni pratica sanitaria, socio-sanitaria o assistenziale può comportare. Di conseguenza l'utente accorderà il suo consenso tramite apposito modulo, recepito dall'Ente in fase propedeutica all'usufrutto del servizio richiesto.

L'art. 32 della Costituzione italiana sancisce che nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge, in sintonia con il principio fondamentale della inviolabilità della libertà personale (art. 13 della Costituzione).

A.S.P.eF. richiede all'utente il consenso al trattamento dei propri dati personali anche particolari (art. 9 del Reg. UE 679/2016) limitatamente alle finalità dell'Ente.

Tutto il Personale dell'Ente è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente, fornendo le informazioni unicamente al diretto interessato, al soggetto che esercita la protezione giuridica (Amministratore di Sostegno, Tutore, Curatore) e, in caso di consenso dell'interessato, ai familiari o altre persone da esso designate nei limiti previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio (art. 32 del Reg. UE 679/2016).

Il Titolare del trattamento dati ai sensi dell'art. 4 commi 7 e 24 del Reg. UE 679/2016 è A.S.P.eF. Azienda Servizi Persona e Famiglia, con sede legale in P. le Michelangelo n. 1 a Mantova, nella persona del Direttore Generale.

Il Responsabile del trattamento dati sanitari è il Direttore Sanitario.

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO aziendale) è contattabile all'indirizzo privacy@aspefmantova.it.

Il modulo per il consenso è allegato alla Carta dei Servizi.

DIMISSIONI

Gli interventi vengono sospesi o cessati quando non siano ritenuti più necessari o rispondenti all'evolversi della situazione dell'utente, ad esempio per ricovero in struttura della persona anziana, o passaggio ad assistenza privata H24, o nel caso di risoluzione favorevole della situazione



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

temporanea che ha reso necessario l'intervento, ecc. nel caso di coinvolgimento dell'Ente Locale deve essere informata anche l'Assistente sociale di riferimento.

STRUMENTI DI VERIFICA – VALUTAZIONE

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica sono:

- colloquio preliminare a domicilio;
- prima visita in tempi brevi (max 72 ore) dalla richiesta di intervento;
- collaborazione con il Medico di Medicina Generale dell'assistito in fase iniziale e durante l'assistenza;
- operatori con specifica qualifica professionale e aggiornamenti;
- puntualità rispetto a calendario e orari concordati;
- rispetto del Codice Etico;
- strumenti di rendicontazione per transazioni trasparenti;
- rispetto della privacy e riservatezza;

Uso di strumenti di verifica e revisione della qualità

L'utilizzo degli strumenti di verifica e revisione della qualità sono necessari a predisporre la scheda di valutazione socio-assistenziale domiciliare.

A chi rivolgersi per informazioni inerenti al servizio SAD

Gli operatori a cui rivolgersi per informazioni inerenti al servizio di assistenza domiciliare sono:

- la Responsabile del Servizio SAD Laura Gandellini (0376/357828);
- il Direttore Sanitario Dr. Marco Arvati (0376/357852).



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI FRUITORI DEI SERVIZI: GESTIONE DEI RECLAMI

A.S.P.e F. garantisce la funzione di tutela agli utenti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbiano negato o limitato il servizio offerto e dichiarato nella Carta dei Servizi.

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione delle criticità che, per noi, non sono solo un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi. A tal fine è possibile contattare la Responsabile del Servizio al numero telefonico sopraindicato.

È possibile altresì presentare reclamo scritto, qualora non si trovi immediata soluzione o non si intenda soltanto segnalare una situazione considerata critica, mediante la compilazione dell'apposito modulo, per garantire agli utenti/familiari la massima trasparenza ed imparzialità nella valutazione oggettiva di eventuali reclami. La modulistica inerente alla gestione dei disservizi è allegata alla presente Carta dei Servizi.

TARIFFE

Il costo del Servizio, stabilito in base al Piano Programma del Consorzio Progetto Solidarietà dell'Ambito di Mantova, è a carico dell'utente o, in caso di impossibilità economica, previa richiesta al competente Assessorato, a parziale o totale carico dell'Ente Locale.

Al momento del primo contatto con il Servizio si rilascia il tariffario aggiornato.

Di seguito gli allegati sopra menzionati:



ASPeF
Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

| | | |
|--|--|-----------------------|
|  ASPeF Il cuore della città AZIENDA SERVIZI ALLE PERSONA E ALLA FAMIGLIA | TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 | REV. 00 19/04/2022 |
| | INFORMATIVA PER UTENTI DEI SERVIZI DOMICILIARI | |

A.S.P.eF., Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia con sede legale in Mantova, P.le Michelangelo n. 1, in qualità di **Titolare del trattamento** dei dati personali ai sensi dell'art. 4, comma 7 e dell'art 24 del Regolamento (UE) 2016/679, La informa che ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR"), recanti disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta l'Azienda.

1. Trattamento di categorie particolari di dati personali

In relazione al rapporto contrattuale che si costituirà, l'Azienda potrà trattare categorie particolari di dati personali, in particolare dati relativi alla salute.

Il conferimento dei dati personali è necessario per l'instaurazione, la gestione e l'amministrazione del rapporto nonché per consentire al titolare di adempiere agli obblighi di legge e a quelli conseguenti alle finalità di seguito indicate. Nel caso di un mancato conferimento non si potrà procedere alla sua presa in carico o, in caso di parziale conferimento, all'erogazione di tutti i servizi.

Il conferimento dei dati relativi allo stato di salute è necessario per poter erogare le prestazioni sanitarie e socio assistenziali di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione, a tutela della sua incolumità fisica e della sua salute. La loro mancata comunicazione potrebbe compromettere la possibilità di accedere in tutto o in parte ai suddetti servizi che l'Azienda eroga.

Il trattamento di dati personali potrà essere effettuato, previo specifico consenso, attraverso procedure volte a informatizzare la gestione della cartella sanitaria. Tale modalità prevede l'elaborazione in formato elettronico delle informazioni inerenti al suo stato di salute relativamente a eventi clinici presenti e trascorsi (per es.: referti, documentazione relativa a ricoveri, dati clinici, immagini di indagini diagnostiche, ecc.) al fine di permettere e documentare la storia clinica e migliorare le prestazioni sanitarie e sociosanitarie di prevenzione, diagnosi e cura. Tale sistema prevede che i dati siano elaborati con modalità informatiche e allocati su banche dati idonee a rendere accessibile la consultazione, differenziata per ambiti specifici e profili di autorizzazione, da parte di personale incaricato e autorizzato al loro trattamento del rispetto dei principi di necessità, indispensabilità e pertinenza.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

2. Finalità del trattamento dei dati personali

I dati da Lei forniti verranno trattati dal personale di A.S.P.eF., nominato e autorizzato, per le seguenti finalità:

- a) esame della domanda di ammissione alle unità d'offerta dell'Azienda e compilazione del suo fascicolo amministrativo;
- b) attività di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione, assistenza o qualsiasi altra attività effettuata dall'Azienda a tutela della sua salute e/o incolumità fisica;
- c) erogazione di servizi assistenziali, infermieristici, fisioterapici, medici e sanitari;
- d) utilizzo da parte sua di servizi accessori richiesti;
- e) gestione amministrativa della sua presenza presso l'Azienda, in particolare, tenuta della contabilità e fatturazione; adempimenti previsti da leggi, regolamenti e normative in ambito fiscale; rendicontazioni previste dalle vigenti normative regionali e nazionali;
- f) gestione del contenzioso;
- g) analisi statistiche o attività di ricerca con utilizzo di dati anonimi;
- h) invio di comunicazioni e/o note informative.

3. Modalità di trattamento e conservazione

I suoi dati personali saranno sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato nel rispetto delle misure di sicurezza previste dalla norma (art. 32 del GDPR), ad opera di soggetti appositamente incaricati e autorizzati.

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato per mezzo delle seguenti operazioni art. 4, n. 2) del GDPR): *raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, adattamento o modifica, estrazione, consultazione, uso, comunicazione mediante trasmissione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, raffronto o interconnessione, limitazione, cancellazione o distruzione.*

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, il periodo di conservazione dei suoi dati personali è stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati, nel rispetto dei tempi prescritti dalla legge.

4. Ambito di comunicazione e diffusione

I dati potranno essere comunicati per le finalità segnalate ai seguenti soggetti:

- pubbliche amministrazioni in ottemperanza agli obblighi di legge;
- istituti di previdenza e assistenza;
- organi preposti all'attività di vigilanza in materia sanitaria e socio sanitaria;
- altre strutture sanitarie per la richiesta di accertamenti specialistici, analisi e trattamenti.
- professionisti esterni che operino per conto di A.S.P.eF.
- istituti di credito per la gestione dei pagamenti e degli incassi.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

La informiamo che i dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno comunicati a soggetti o enti non precedentemente indicati, senza suo esplicito consenso.

5. Diritto dell'Interessato

In ogni momento, Lei ha il diritto di ottenere da A.S.P.eF., la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che la riguardano e di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- a. le finalità del trattamento;
- b. le categorie di dati personali in questione;
- c. i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati;
- d. quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- e. l'esistenza del suo diritto di chiedere la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- f. il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- g. qualora i dati non siano raccolti presso di Lei, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- h. l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per Lei.

In seguito a specifica richiesta, A.S.P.eF. fornisce una copia dei dati personali oggetto del trattamento. In caso di ulteriori copie richiesta da Lei, A.S.P.eF. potrà addebitare un contributo spese ragionevole, basato sui costi amministrativi.

Il diritto di ottenere una copia non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Lei ha il diritto di ottenere da A.S.P.eF. la cancellazione dei dati personali che la riguardano, secondo quanto citato nell'art. 17 del GDPR, **Diritto alla cancellazione** (diritto all'oblio), quando:

- a. i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati;
- b. Lei revoca il consenso su cui si basa il trattamento e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- c. Lei si oppone al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- d. i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- e. i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto italiano o dell'Unione Europea.

Lei ha il diritto di ottenere da A.S.P.eF. la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- a. contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza dei dati personali;



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

- b) il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- c) i dati personali sono necessari a Lei per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché l'Azienda non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento;
- d) si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito alla eventuale prevalenza dei motivi legittimi dell'Azienda rispetto ai suoi.

A.S.P.eF. comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali, le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il titolare del trattamento Le comunica tali destinatari qualora Lei lo richieda.

Lei ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che la riguardano forniti ad A.S.P.eF. e ha diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte dell'Azienda qualora:

- a. il trattamento si basi sul consenso o su un contratto;
- b. il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

Lei ha diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da A.S.P.eF. ad altro titolare del trattamento, se tecnicamente fattibile.

Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che la riguardano, compresa la profilazione. A.S.P.eF. si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui suoi interessi, sui suoi diritti e sulle sue libertà oppure il trattamento è necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Per esercitare i suoi diritti la preghiamo di inviare la richiesta al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), mediante raccomandata all'indirizzo:

Avv. Papa Abdoulaye Mbodj c/o A.S.P.eF. Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia, P. le Michelangelo n. 1 – 46100 Mantova oppure all'indirizzo di posta elettronica privacy@aspefmantova.it

Titolare, Responsabile e Incaricati Autorizzati:

Il Titolare del trattamento ai sensi art. 4, comma 7 e art. 24 del GDPR è A.S.P.eF., Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia.

Il Responsabile del trattamento ai sensi degli art. 4 comma 8 e art. 28 del GDPR è il Direttore Generale, dott.ssa Graziella Eugenia Ascari.

Il Responsabile della Protezione Dati (DPO) ai sensi art. 37 del GDPR è l'Avv. Papa Abdoulaye Mbodj.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova

Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608

Partita IVA 01837820206

www.aspefmantova.it

L'elenco aggiornato dei medici, infermieri, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali, Responsabili del trattamento dei dati o Incaricati autorizzati al trattamento, affisso nella bacheca aziendale, è consultabile presso l'ingresso degli uffici amministrativi, posti al 1° piano della RSA Isabella d'Este, P. le Michelangelo n. 1, e sul sito aziendale.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

OPZIONE 1: INTERESSATO/A

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____

OPZIONE 2: COLUI CHE RAPPRESENTA L'INTERESSATO/A (se necessario)

Il sottoscritto _____
in qualità di:

Familiare

Tutore/ADS/Curatore

nato a _____ il _____

Dati dell'interessato

riconoscendosi rappresentante dell'interessato _____

nato a _____ il _____

viene edotto dal medico competente e riconosce che le condizioni psicofisiche dell'interessato non consentono di fornirgli una informativa diretta e pertanto valutata la condizione di fatto, in nome dell'interessato e per la tutela della sua dignità,

Il soggetto che sottoscrive si impegna ad attivare tempestivamente la procedura per la Protezione Giuridica (DGR X/5954 05.12.2016)

dichiara di aver preso visione dell'informativa ai sensi degli artt. 4, 5, 7 e 13 del GDPR, di averne compreso i contenuti, i diritti e le finalità e, pertanto, presta il consenso ed autorizza il trattamento dei dati personali da parte di A.S.P.eF., Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia, in conformità al Regolamento UE 2016/679, come di seguito indicato:

ACCONSENTE

NON ACCONSENTE

al trattamento dei suoi dati personali relativi alla salute.

La mancanza di consenso non permette la sua presa in carico a parte dell'Azienda per l'erogazione di prestazioni di assistenza e cura.

Mantova, _____

Firma _____



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

| | |
|---|------------|
|  Modulo registrazione/rilevazione Reclamo-Segnalazione-Elogio | MOD-RRSE 1 |
|---|------------|

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA e ALLA FAMIGLIA
Piazzale Michelangelo, 1
46100 Mantova
Tel. 0376/357811 – Fax 0376/360608
E-mail: aspef@aspefmantova.it
All'ufficio Direzione Generale

Chi segnala:

| | |
|----------------------------------|--------------|
| Cognome e nome | Data nascita |
| Residente a | Cap |
| Via/Piazza | Tel/cell |
| Relazione con l'utente coinvolto | |

Utente coinvolto:

| | |
|-----------------------------|--------------|
| Cognome e nome | Data nascita |
| Residente a | Cap |
| Via/Piazza | Tel/cell |
| Relazione con il segnalante | |

| | |
|---------------------------------|--|
| DATA e LUOGO DELL'EVENTO | |
|---------------------------------|--|

Descrizione dei fatti:

Che cosa chiede all'Azienda?

| |
|--|
| ELEMENTI AMMINISTRATIVI/LOGISTICI (es: orari/modulistica/etc) |
| _____ |
| _____ |
| ELEMENTI DI TIPO ECONOMICO (es: smarrimento o danni ad effetti personali/etc) |
| _____ |
| _____ |
| ELEMENTI SOCIO-SANITARI (es: terapie/prestazioni/tempi di attesa/etc) |
| _____ |
| _____ |
| ELEMENTI DI COMUNICAZIONE (es: rapporto con il personale/chiarzza delle informazioni fornite/etc) |
| _____ |
| _____ |

Data

Firma del Segnalante



ASPEF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova

Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608

Partita IVA 01837820206

www.aspefmantova.it

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001) che, fatta propria da ASPEF, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi dei servizi domiciliari.

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali;



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia
P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova
Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608
Partita IVA 01837820206
www.aspefmantova.it

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

| La Persona ha il DIRITTO | La Società e le Istituzioni hanno il DOVERE |
|--|--|
| di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà. | di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. |
| di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. | di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. |
| di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità. |
| di conservare la libertà di scegliere dove vivere. | di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova

Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608

Partita IVA 01837820206

www.aspefmantova.it

| | |
|--|---|
| di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. | di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| di vivere con chi desidera. | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. |
| di avere una vita di relazione. | di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. |
| di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. | di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |
| di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. |
| di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova

Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608

Partita IVA 01837820206

www.aspefmantova.it

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.