



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-SANITARIE 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			
01-03-2016		QUINTA REVISIONE			
11-05-2016		SESTA REVISIONE			
04-12-2018		SETTIMA REVISIONE			
01-03-2019		OTTAVA REVISIONE			
21-01-2022		NONA REVISIONE			
01-07-2022		DECIMA 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 Integrata

OBIETTIVI DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

DISTRETTO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Chi assistiamo

La comunicazione con l'utente e la famiglia

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Come si accede al nostro Servizio

Tempi di attesa

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Colloquio iniziale

L'assistenza a casa del malato

Il coordinamento dell'assistenza

Il medico di medicina generale

Continuità assistenziale

Ricoveri

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

ACCESSO AL FASCICOLO SOCIOSANITARIO

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

ALLEGATI

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

Richiesta copia documentazione socio-sanitaria

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 socio-sanitarie (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 socio-economiche;
2. imparzialità e trasparenza: l'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;



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

3. continuità: l'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 servizi stessi;

4. diritto di scelta: l'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: l'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 Integrata, 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.e F. 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 Integrata

Coordinatori del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata:

- Dr. Marco Arvati, Direttore Sanitario di A.S.P.e F., 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.e F. per il coordinamento amministrativo (risorse umane, sistema informativo, ecc.).

Il Servizio ADI erogato da A.S.P.e F. 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 INTEGRATA

(voucher socio sanitario ex DGR n. 12902/2003 DGR 8501/2008

Dal 1° settembre 2012 sperimentazione ex DGR IX/3851/2012, IX/3541/2012

mantenimento requisiti di accreditamento e appropriatezza ex DGR 1765/2014 e 2569/2014)

Il Servizio fornito a mezzo di voucher sociosanitario prevede l'erogazione di prestazioni sanitarie al fine di ritardare ed evitare al cittadino ricoveri ospedalieri o in istituto.

DISTRETTO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per i servizi socio sanitari domiciliari a favore di utenti fragili A.S.P.e F., per il servizio ADI, è stata accreditata dall'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Mantova (decreto della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale n. 8403 del 27/09/2012); per le prestazioni socio sanitarie integrate l'ambito di erogazione è il Comune di Mantova.



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

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Chi assistiamo

Il servizio ADI assiste:

- il cittadino in condizioni di “fragilità” sociosanitaria;
- chi risiede nell’ambito del Comune di Mantova.

Verificando inoltre che:

- l’utente desideri essere assistito a casa;
- i familiari assicurino la loro disponibilità a collaborare con gli operatori dell’assistenza;
- sia presente almeno un familiare o una persona di riferimento con cui parlare per problemi o decisioni da prendere;
- il Medico di Medicina Generale (o Medico Ospedaliero o di Struttura Riabilitativa o Medico Specialista) chieda l’assistenza emettendo l’impegnativa richiesta;
- il paziente risponda al requisito di non trasportabilità.

La comunicazione con l’utente e la famiglia

Riteniamo importante per una buona riuscita dell’assistenza stabilire con l’utente una comunicazione onesta e sincera, rispettando il suo diritto di sapere o di non sapere, tenendo conto della mentalità e delle preoccupazioni dei familiari. La nostra comunicazione con l’utente non è composta solo da parole, ma anche da attenzione e dal rispetto.

MODALITA’ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Come si accede al nostro Servizio

Occorre essere muniti di una prescrizione medica – ricetta rossa – (Medico di Medicina Generale, Medico Ospedaliero o di Struttura Riabilitativa in sede di dimissione, Medico Specialista) per assistenza sanitaria a domicilio e rivolgersi alla sede ASST Ufficio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) di Mantova. Il personale addetto provvederà ad effettuare una valutazione dei bisogni, in base alla quale assegnerà all’utente un voucher che potrà essere utilizzato presso questo erogatore di servizi, se scelto tra quelli accreditati.



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

Tempi di attesa

Non sono presenti liste di attesa per l'attività infermieristica e di assistenza geriatrica quindi gli appuntamenti vengono fissati entro 24/48 ore dalla richiesta. Per l'attività di fisioterapia è prevista una valutazione da parte del fisioterapista con presa in carico nell'arco di 7 giorni lavorativi.

Il Servizio prende in carico la persona e provvede a definire un piano di assistenza in relazione alla valutazione dei bisogni emersi.

A tal fine è utile che venga messa a disposizione la documentazione sanitaria del malato o lettera di dimissione ospedaliera.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Colloquio iniziale

L'operatore del Servizio instaura un colloquio a domicilio con l'assistito, i suoi familiari e/o le persone di riferimento, durante il quale:

- viene valutata la documentazione clinica;
- si chiedono le informazioni necessarie ad organizzare l'assistenza;
- si spiega come funziona il Servizio;
- si offre la possibilità di rivolgere domande e richiedere spiegazioni;
- si decide insieme la data della prima visita in funzione di una valutazione.

Al termine del colloquio il parente riceve:

- materiale informativo comprendente la carta dei servizi dell'Ente più il questionario di soddisfazione dell'utente (consegnato in busta per agevolare la restituzione) e opuscolo con indicazioni per l'autocura del paziente;
- una copia della cartella multidimensionale dell'utente, che verrà aggiornata a ogni visita e sulla quale anche il medico di medicina generale potrà registrare le proprie prescrizioni dirette al Servizio.

Scopo della visita di primo accesso è quello di:

- valutare i bisogni del malato e conoscere i familiari;
- controllare o impostare le terapie necessarie;
- concordare con l'utente e i familiari un piano di assistenza e visite a casa;
- prendere contatti con il medico di medicina generale per i necessari accordi.



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'assistenza a casa dell'utente

Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio da parte degli operatori dell'assistenza viene stabilito in funzione delle necessità dell'utente o dell'andamento delle patologie. L'infermiere funge anche da collegamento fra la famiglia e gli altri operatori dell'assistenza, perché l'adattamento delle terapie e degli interventi sia più immediato e continuo, anche al fine di raggiungere gli obiettivi stabiliti nel piano di cura. L'operatore sanitario, 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.

Il coordinamento dell'assistenza

L'equipe composta da un infermiere, un medico, un terapeuta della riabilitazione e dal responsabile del Servizio Assistenza Domiciliare, ognuno per il proprio settore, si coordina e mantiene i contatti telefonici con l'utente, i suoi familiari e gli operatori domiciliari, e può essere consultata per qualsiasi necessità. L'equipe, nello specifico:

- provvede a tenere i contatti con il Comune di residenza, qualora l'utente fosse già seguito dal Servizio di Assistenza Domiciliare comunale (SAD), al fine di evitare discontinuità fra i servizi e offrire prestazioni omogenee;
- tiene aggiornate le cartelle degli utenti;
- provvede alla tenuta della banca dati;
- si occupa di dare informazioni inerenti ai servizi residenziali offerti nel caso la famiglia necessiti di ricoveri "di sollievo".

Il Medico di Medicina Generale

L'Assistenza Domiciliare Integrata viene attivata dal Medico di Medicina Generale dell'utente; la richiesta deve essere redatta dal ricettario unico. Il Servizio è sempre disponibile a concordare con il medico di famiglia il piano terapeutico ed eventuali sue modifiche.



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

Continuità assistenziale

La continuità assistenziale viene garantita sia dall'assegnazione dello stesso operatore all'utente (salvo assenze contrattualmente previste) sia dalla reperibilità del personale infermieristico tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00 a mezzo del telefono mobile (366 9101935).

Per indicazioni eventualmente utili per assicurare la continuità delle cure, vedi paragrafi Dimissioni e Accesso al fascicolo socio sanitario).

Ricoveri

Durante il periodo di assistenza che noi affrontiamo con l'utente e i suoi familiari possono verificarsi delle situazioni che richiedono di interrompere l'assistenza a casa e provvedere al ricovero dell'utente.

Questo succede quando:

- le condizioni della patologia non permettono una gestione adeguata a domicilio;
- i familiari necessitano di sollievo perché provati emotivamente e fisicamente da un'assistenza molto onerosa;
- i medici ritengono necessario svolgere ulteriori indagini o interventi contro il dolore o altri sintomi.

Nel caso di ricovero temporaneo in struttura ospedaliera, il Servizio viene sospeso, per essere ripreso al ritorno a domicilio dell'utente, in caso di sua richiesta specifica. Nel caso sia scaduta la validità del buono sociosanitario o il periodo di sospensione superi i 15 giorni è necessario ricontattare il Servizio Cure Domiciliari della ASST per l'emissione di un nuovo buono di assistenza.

Attrezzature e materiale sanitario

Sono forniti direttamente dal Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, senza alcun costo per l'utente, le seguenti attrezzature e il seguente materiale sanitario:

- aghi, bende, garze sterili, premedicate, cerotti, rete tubolare, disinfettante, pomate fibrinolitiche, antisettiche e idratanti, medicazioni avanzate, siringhe, soluzione fisiologica, sfigmomanometro e fonendoscopi, guanti monouso, mascherina, occhiali protettivi, camici monouso.



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 i cittadini che vengono curati a casa riguardo:

- alla completezza nell'informazione sul Servizio attraverso la consegna e l'illustrazione dei contenuti del presente libretto al momento dell'ingresso nell'assistenza;
- alla riservatezza e rispetto della persona dell'utente, 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;
- all'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:

Erogazione delle prestazioni previste tutti i giorni indicativamente dalle 7.00 alle 18.00 garantendo la continuità assistenziale per 49 ore di assistenza distribuite su 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato al Piano di Assistenza Individualizzato.

Reperibilità

È garantita la continuità dell'assistenza all'utente in caso di urgenza con la reperibilità del personale infermieristico dotato di telefono cellulare aziendale attivo dalle 9.00 alle 18.00 7 giorni su 7. Il numero di reperibilità è: 366 9101935.



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 OFFERTE

Vengono erogate, a seconda dei bisogni rilevati dal Centro Multiservizi dell'ASST di Mantova:

INFERMIERE:

Visita di valutazione iniziale
Raccordo con MMG e strutture dimettenti
Effettuazione di prelievo sierologico (ex effettuazione di prelievi, ove necessari)
Tampone diagnostico, comprensivo di attività di counseling e informazione sulla gestione dell'isolamento domiciliare (dal 01/08/2020)
Tampone di controllo di avvenuta guarigione
Effettuazione di tampone a più persone presenti nello stesso nucleo abitativo
Visita di valutazione finale
Istruzione all'uso dell'ossigenoterapia
Informazione sulle modalità di esecuzione delle misure di isolamento
Informazione all'assistito e caregiver in merito all'esigenza di rilevare la temperatura e gli eventuali sintomi e contestuale presentazione scheda di monitoraggio
Informazione in merito ai contatti da attivare in caso di comparsa di sintomi (MMG/PdF/MCA), e alle modalità/situazioni in cui attivare il 112, di concerto con il proprio MMG/PLS
Prelievo ematico
Esami strumentali
Trasferimento competenze/educazione del caregiver/colloqui/nursing/addestramento
Supporto psicologico equipe-paziente-famiglia
Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
Terapia infusione SC e EV
Gestione nutrizione enterale (SNG PEG)
Gestione nutrizione parenterale gestione CVC
Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
Gestione alvo comprese le enterostomie
Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche, post attiniche, ecc.)
Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche, post attiniche, ecc.)
Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici



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

FISIOTERAPISTA:

Visita domiciliare
Trasferimento competenze/educazione del caregiver/colloqui/nursing/addestramento
Trattamento di rieducazione motoria/respiratoria

MEDICO:

Anamnesi, valutazione, consulto medico fisiatra
Valutazione, consulto specialistico per lesioni cutanee (dermatologo, chirurgo)

ASA/OSS:

Igiene personale e mobilizzazione
Trasferimento competenze/educazione del caregiver/colloqui/nursing/addestramento (OSS)

LOGOPEDISTA:

Trattamento di rieducazione del linguaggio
Visita domiciliare



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.e F. 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.e F. 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

Al termine del ciclo di interventi programmati i professionisti redigono un Parere Tecnico, vagliato dal competente ufficio ADI cui spetta la valutazione finale, in cui viene specificata l'opportunità di una prosecuzione o di una conclusione degli interventi stessi. Al momento della dimissione si provvede a completare il fascicolo sociosanitario del paziente con le valutazioni finali.



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

ACCESSO AL FASCICOLO SOCIO SANITARIO

L'intestatario della documentazione socio-sanitaria, o il tutore/curatore/amministratore di sostegno, o l'erede, allegando la necessaria documentazione ove prevista come indicato nel modulo di richiesta allegato, può richiedere alla Direzione Generale e alla Direzione Sanitaria di A.S.P.e F. il rilascio di copia conforme della cartella socio-sanitaria dell'assistito per gli usi consentiti. La richiesta deve essere presentata su modulo appositamente predisposto (reperibile anche sul sito www.aspefmantova.it alla sezione Amministrazione Trasparente o presso l'Ufficio Protocollo presso la sede legale dell' Azienda), indirizzata alla Direzione Generale e contestualmente alla Direzione Sanitaria, presso la sede legale di A.S.P.e F., sita in p.le Michelangelo n. 1 - 46100 Mantova, tramite raccomandata postale a/r o tramite PEC (aspef@arubapec.it) o consegnata a mano presso l'ufficio protocollo della sede legale aziendale. Il rilascio della documentazione ha un costo al cui pagamento si può provvedere secondo le indicazioni riportate nel modulo stesso. È possibile ritirare la documentazione richiesta presso l'ufficio Tutor di p.le Michelangelo n. 1 (sede legale dell'Ente) presentando la ricevuta del versamento.

Il modulo per la richiesta è allegato alla Carta dei Servizi.

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 (infermieri secondo le necessità dell'utente e/o prescrizione medica entro 7 giorni lavorativi prestazioni di Fisioterapia) dalla richiesta di intervento;
- collaborazione con il Medico di Medicina Generale dell'utente in fase iniziale e durante l'assistenza;
- valutazione dell'efficacia dell'intervento nel controllo dei problemi fisici, psicologici e relazionali dell'utente durante tutta l'assistenza;
- valutazione di efficacia dell'intervento di supporto ai familiari.

Uso di strumenti di verifica e revisione della qualità

L'utilizzo degli strumenti di verifica e revisione della qualità sono necessari a:

- predisporre una valutazione sociosanitaria domiciliare;
- compilare le Scale di valutazione (Barthel, Braden, SPMSQ, Tinetti, NRS/Abbey, Conley);
- compilare il questionario di soddisfazione 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

L'elaborazione e l'analisi periodica delle informazioni raccolte (annuale) su tutti i pazienti o su campione casuale permetteranno di valutare il grado di adeguatezza del Servizio agli standard prefissati.

A chi rivolgersi per informazioni inerenti al servizio ADI

Gli operatori a cui rivolgersi per informazioni inerenti al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono:

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

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 sopra indicato.

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

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.e F., 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.e F., 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.e F.
- 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.e F., 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.e F. fornisce una copia dei dati personali oggetto del trattamento. In caso di ulteriori copie richiesta da Lei, A.S.P.e F. 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.e F. 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.e F. 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.e F. 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.e F. 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.e F. 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.e F. 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.e F. 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.e F., 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.e F., 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

Spett.le
Direzione Generale e Direzione Sanitaria A.S.P.e F.
c/o p. le Michelangelo n. 1 - MN

**Oggetto: Richiesta copia documentazione socio-sanitaria
ai sensi della Legge n. 24/2017**

Il/la sottoscritto/a (cognome e nome) _____

nato/a a _____ il _____

Residente in via/piazza _____ a _____

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci di cui all'art. 76 del DPR n. 445/2000

- in qualità di intestatario della documentazione richiesta
- in qualità di tutore/curatore/amministratore di sostegno (allegare provvedimento)
- in qualità di erede o chiamato all'eredità (allegare dichiarazione sostitutiva atto notorietà)

CHIEDE

alla Direzione Generale e alla Direzione Sanitaria di A.S.P.e F. (Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia), con sede legale presso p. le Michelangelo n. 1 a Mantova, il rilascio di copia conforme della cartella socio-sanitaria del Sig./Sig.ra _____ nato/a il _____
a _____

La documentazione socio-sanitaria è richiesta ad uso _____

Si autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Data _____ Firma _____

Allegare documento d'identità in corso di validità, eventuali provvedimenti o autodichiarazioni e ricevuta di pagamento*

*Il costo del rilascio della cartella socio-sanitaria è quantificato in euro 20,00. L'importo può essere corrisposto tramite:

- versamento con bollettino c/c postale n. 28394237 intestato ad A.S.P.e F.
- bonifico su c/c IT 05 V 01030 11509 000010948495 acceso presso la Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. di Corso Vittorio Emanuele n. 30, 46100 Mantova, intestato ad A.S.P.e F.
- contanti presso ufficio Economico-finanziario di A.S.P.e F. presso la sede legale dell'ente, con rilascio di ricevuta.



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 circoscrivibile 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.