



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			
13-04-2023		UNDICESIMA REVISIONE			
16-05-2024		DODICESIMA 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 SOCIO SANITARIO

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 Cure Domiciliari, fornisce:

A. Prestazioni assistenziali alle persone anziane e con disabilità 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, persone con disabilità, 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 357811; fax 0376 360608
- e-mail aspef@aspefmantova.it, aspef@arubapec.it
- sito web www.aspefmantova.it.

Il Servizio Cure Domiciliari ha sede operativa e organizzativa in Mantova, p.le Gramsci n. 17:

- telefono 0376 357828, 331 8872032, 334 1671200, 335 1406537
- e-mail 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., Responsabile Sanitario medico;
- IP Mirca Mantovani, infermiera, Coordinatore infermieristico, Care Manager e coordinatore SAD;
- Cesare Bompieri, fisioterapista, referente fisioterapia;
- Avv. Filippo Genovesi, Legale Rappresentante di A.S.P.eF.
- Dott.ssa Lorenza Malacarne, Direttore Generale ASPeF e Coordinatore amministrativo (risorse umane, sistema informativo, ecc.) Servizi Domiciliari.

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 Distretto Mantovano, 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, DGR XI/6867 DEL 02/08/2022)

Il Servizio fornito a mezzo di voucher sociosanitario prevede l'erogazione di prestazioni socio 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 Cure Domiciliari, è stata accreditata dall'ATS Val Padana (decreto della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale n. 8403 del 27/09/2012), con modifica di abilitazione e accreditamento per trasferimento sede con Decreto n. 142 del 28/03/2019, riclassificata in cure domiciliari C-DOM ASPEF per il distretto di Mantovano con DGR XI/7843 del 31/01/2023.



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 si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, Distretto 1, provincia di Mantova di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazioni di fragilità.

Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- Bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- Non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- Incapacità di deambulare autonomamente e in trasportabilità, con i comuni mezzi
- Presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto
- Condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

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.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Come si accede al nostro Servizio

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto; può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

L'impegnativa viene trasmessa, dall'avente diritto, alla ASST Ufficio Assistenza Domiciliare Integrata del Distretto di Mantova per l'ottenimento dell'autorizzazione e per la scelta dell'Ente Erogatore.

L'ente erogatore, al ricevimento dell'attivazione del servizio, prende in carico l'utente contattandolo per concordare il primo accesso a domicilio.



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

La presa in carico dei percorsi/livelli ricevuti dall'ASST avviene entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissione protette (24/48 ore) e anche successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante (interventi fisioterapici). Le prestazioni degli utenti vengono programmate e organizzate quotidianamente in base anche all'evoluzione dei bisogni dell'utente.

Ad ogni utente in carico è garantita la continuità dalla presa in carico per tutta la durata dell'assistenza.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Presa in carico e primo intervento

La valutazione è, infatti, premessa per la definizione del progetto individuale di assistenza (PI) e del Piano di assistenza Individuale (PAI).

Si definisce il PAI (tranne per le prestazioni di solo prelievo) sulla base dei bisogni emersi.

Definisce:

- figure sanitarie coinvolte
- problema
- bisogni assistenziali
- obiettivi
- pianificazione intervento
- verifica.

Il PAI deve essere condiviso e sottoscritto dall'utente/famigliare/care manager/ Amministratore di Sostegno che, nel rispetto delle competenze e dei ruoli può diventare parte attiva del processo assistenziale.

La valutazione multidimensionale per la rilevazione dei bisogni sanitari e sociosanitari avviene attraverso la compilazione di strumenti validati e standardizzati:

- SPSMQ
- SCALA DOLORE (NRS O PAINAD)
- SCALA BRADEN
- SCHEDA LESIONI (per utenti che presentano lesioni /ferite)
- SCHEDA VALUTAZIONE RISCHIO CADUTE



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

- TINETTI (per titoli con FKT)
- BARTHEL (per titoli con FKT)

Al domicilio viene lasciato:

- Diario interventi compilato da tutte le figure sanitarie coinvolte (MMG, Specialisti, IP, FKT, ASA/OSS...)
- PAI
- PRI (solo fisioterapico)
- Scale di Valutazione multidimensionali
- Documentazione relativa ad eventuali ricoveri / indagini strumentali
- Elenco firme equipe
- Consensi informati
- Brochure
- Modulo Customer Satisfaction da restituire compilato alla chiusura del servizio
- Indicazioni per visione Carta dei Servizi sul sito istituzionale ASPeF

L'assistenza a casa dell'utente

Gli interventi al domicilio da parte degli operatori C-DOM avvengono come indicati nel PAI e in base all'evoluzione dei bisogni dell'utente.

Durante tutta la presa in carico dell'utente l'operatore coinvolge ed informa il MMG/PLS/ ASST sull'evoluzione e sullo stato di salute dell'utente.

Gli operatori coinvolti hanno il compito di informare, educare, addestrare l'utente/ Caregiver alla continuità delle cure e tutela della salute.

Equipe C-DOM

L'equipe composta da Direttore Sanitario, Coordinatore Adi, Fisiatra, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologo, Educatori, ASA/OSS.

L'equipe:

- 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;
- esegue briefing quotidiani per il passaggio di consegne, con discussione di casi con particolari problematiche/ bisogni;
- consulta ed inserisce i dati in ADIWeb;



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

- si occupa di dare informazioni inerenti ai vari servizi socio-sanitari disponibili (RSA Aperta, IFEC, Ricoveri di Sollievo, CDI, etc.).

Continuità assistenziale

La continuità dell'assistenza viene garantita in caso di eventi imprevisti /urgenze (es: catetere vescicale ostruito, ecc.), infatti l'operatore è reperibile dalle ore 9.00 alle ore 18.00 tutti i giorni.

I numeri contattabili sono: 331 8872032
334 1671200
335 1406537

Sospensione del servizio

La sospensione dell'erogazione può avvenire per diversi motivi riferibili unicamente all'utente.

La sospensione non interrompe la presa in carico dell'utente se inferiore a 15 giorni.

In caso di sospensioni uguali o superiori a 15 giorni il percorso/livello deve essere chiuso e l'utente dimesso.

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, cerotti, rete tubolare, disinfettante, pomate fibrinolitiche, antisettiche e idratanti, medicazioni avanzate, siringhe, soluzione fisiologica,

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:



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

Espletamento del Servizio

Orari:

Erogazione delle prestazioni previste tutti i giorni 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

L'ufficio con funzioni di segreteria risponde dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 14,10 ai seguenti numeri 331 8872032 (Coordinatore), 334 1671200 e 335 1406537 (Infermieri ADI) e all'indirizzo e-mail adi@aspefmantova.it. E' possibile altresì contattare il numero di rete fissa 0376 357828 ed eventualmente lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

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.

I numeri di reperibilità sono: 331 8872032
334 1671200
335 1406537

PRESTAZIONI OFFERTE

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

CD BASE - PRESTAZIONALI GENERICO

Prelievi, Iniezioni, stick glicemici
Stomie, fleboclisi
Clisteri
Cateterismi
Medicazioni semplici

PRESTAZIONI (CD) INTEGRATE PERCORSO LESIONI /FISIOTERAPIA ...

Medicazioni 1^ 2^ 3^ stadio
Fisioterapia

LIVELLI – (Prestazioni Multiprofessionali)

Fisioterapia



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

Infermieristica (Gestione alvo, Catetere vescicale, Stomie, Cateteri venosi centrali, Igiene, Educazione sanitaria)

ASA/OSS (igiene o bagno)

ALTRI ...

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 Legale Rappresentante.

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.



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

DIMISSIONI

La dimissione o chiusura della pratica avviene:

- per “conclusione” dell’assistenza in seguito al raggiungimento degli obiettivi assistenziali definiti nel PI/PAI;
- nel caso il cittadino decida volontariamente di non avvalersi più del servizio;
- per sospensione del PAI superiore a 15 giorni;(se l’utente non rientra al domicilio entro i 15 giorni bisogna chiudere la pratica con la data del ricovero in ospedale)
- per decesso dell’utente presso domicilio/Ospedale
- per Invio ad altre unità d’offerta/ricovero

Alla dimissione l’operatore compila la lettera di dimissione.

Copia della lettera di dimissione è conservata nel FASAS.

Alla fine del servizio si raccolgono i dati relativi alla soddisfazione dell’utente attraverso il questionario di Customer Satisfaction (facoltativo), tali dati vengono poi rielaborati e diffusi pubblicandoli sul sito di ASPeF.

ACCESSO AL FASCICOLO SOCIO SANITARIO

L’intestatario della documentazione socio-sanitaria, o il tutore/curatore/amministratore di sostegno, o l’erede, 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 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.

A chi rivolgersi per informazioni inerenti al servizio ADI

Per informazioni inerenti al Servizio di Cure Domiciliari rivolgersi alla segreteria ai seguenti numeri 331 8872032 (Coordinatore), 334 1671200 e 335 1406537 (Infermieri ADI) e all’indirizzo e-mail



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

adi@aspefmantova.it. È possibile altresì contattare il numero di rete fissa 0376 357828 ed eventualmente lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

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.

E' possibile presentare reclamo verbale contattando il Coordinatore Infermieristico al numero 331 8872032. È possibile altresì presentare reclamo scritto mediante la compilazione dell'apposito modulo, allegato al presente documento, che dovrà essere inoltrato all'Ufficio Accoglienza di ASPeF (tel. 0376 357807, mail accoglienza.rsa@aspefmantova.it).



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 357807
E-mail: accoglienza.rsa@aspefmantova.it
All'Ufficio Accoglienza

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:



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

- 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;

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.



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 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.
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.