



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 (C-DOM)

Carta dei Servizi

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
03-03-2008		PRIMA EMISSIONE	20-11-2025		TREDICESIMA REVISIONE
08-03-2010		PRIMA REVISIONE	xx-09-2026		QUATTORDICESIMA 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 Cure Domiciliari (C-DOM)

DISTRETTO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) IN CURE DOMICILIARI (C-DOM)

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Chi assistiamo

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Come si accede al nostro Servizio

Tempi di attesa

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Presa in carico e primo intervento

L'assistenza a casa dell'utente

Equipe C-DOM

Continuità assistenziale

Sospensione del servizio

Attrezzature e materiale sanitario

ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Espletamento dei servizi

PRESTAZIONI OFFERTE

PRIVACY – INFORMATIVA E CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI

DIMISSIONI

ACCESSO AL FASCICOLO SOCIOSANITARIO

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI FRUITORI DEI SERVIZI: GESTIONE DEI RECLAMI

ALLEGATI

Informativa 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 sociosanitarie (voucher a partire dal gennaio 2004) e educative a domicilio.

Principi fondamentali

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

- 1. uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini – clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- 2. imparzialità e trasparenza:** 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;
- 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;



ASPeF

Il cuore della città

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

4. diritto di scelta: 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 331 8872032, 334 1671200, 335 1406537, 0376 357828
- 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 Cure Domiciliari

Coordinatori del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata:

- Dr. Claudio Pognani, 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;
- Dott. Paolo Gnasso, 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 C-DOM (ex ADI) erogato da A.S.P.e F. si avvale dell'ufficio Economico-finanziario aziendale per la rendicontazione contabile e fatturazione delle prestazioni.

Le Cure Domiciliari si avvalgono inoltre, nell'ambito del Distretto Mantovano, della collaborazione di una Cooperativa Assistenziale per parte del personale impiegato per i Livelli sociosanitari erogati.

DISTRETTO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio è attivo nell'ambito del Distretto 1 (Provincia di Mantova).

OBIETTIVI DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) IN CURE DOMICILIARI (C-DOM)

**(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)**

Le Cure Domiciliari C-Dom portano l'assistenza sociosanitaria al domicilio in modo strutturato.

I livelli di cura sono differenziati in base alla complessità clinica e al bisogno del utente/paziente (percorsi base e ad alta intensità) al fine di ridurre al cittadino ricoveri ospedalieri o in istituto inappropriati.

A.S.P.e F., per il servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) in Cure Domiciliari (C-DOM), 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 C-DOM 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;
- Impossibilità a deambulare e non trasportabilità con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- Presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- Condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

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 o tramite la COT (organizza il passaggio del paziente dall'ospedale al domicilio o ad altre strutture di cura).

La richiesta del MMG/PDF viene trasmessa dall'utente al Punto Unico di Accesso (PUA) dell'ASST (Uffici in Via Albertoni n.1 vecchio ingresso dell'Ospedale Carlo Poma) con consegna diretta, e-mail o canali telematici (può essere trasmessa direttamente dal MMG/PDF).

L'ente erogatore riceverà una mail dal PUA o dalla COT con l'autorizzazione di prendere in carico un nuovo utente (l'utente sceglie l'ente erogatore).

L'ente erogatore, al ricevimento dell'attivazione contatterà l'utente per concordare il primo intervento al domicilio.

Tempi di attesa

La presa in carico delle Cure Domiciliari di livello base e/o integrate di 1°, 2° o 3° livello avviene entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissione



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

protette (24/48 ore) e, anche successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.

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
- SCALA MUST (screening nutrizionale)
- SCHEDA LESIONI (per utenti che presentano lesioni /ferite)
- SCHEDA VALUTAZIONE RISCHIO CADUTE
- TINETTI (per titoli con FKT)
- BARTHEL (per titoli con FKT)



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

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



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 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 (ADI) in Cure Domiciliari (C-DOM), senza alcun costo per l'utente, il seguente materiale sanitario:

- aghi, bende, garze sterili, cerotti, rete tubolare, disinfettante, pomate fibrinolitiche, antisettiche e idratanti, medicazioni avanzate, siringhe, etc..

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 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.



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

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 C-DOM) e all'indirizzo e-mail adi@aspefmantova.it. È 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 – CD BASE PERCORSO ALVO ...

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

ASA/OSS (igiene o bagno)

VISITE SPECIALISTICHE

Medico specialista in geriatria



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 Legale Rappresentante.

Titolare del trattamento è A.S.P.eF. per quanto attiene il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) in Cure Domiciliari (C-DOM).

Il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD-DPO) nominato ai sensi dell'art. 37 del Reg. UE 2016/679 è la società Progetto Qualità Ambiente, contattabile all'indirizzo e-mail: dpo@pqa.it e all'indirizzo pec: pqasrl@legalmail.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;



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

- 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 C-DOM

Per informazioni inerenti al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) in Cure Domiciliari (C-DOM) rivolgersi alla segreteria ai seguenti numeri 331 8872032 (Coordinatore), 334 1671200 e 335 1406537 (Infermieri ADI) e all'indirizzo e-mail adi@aspefmantova.it. È possibile altresì contattare il numero di rete fissa 0376 357828 ed eventualmente lasciare un messaggio in segreteria telefonica.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P. le Michelangelo, 1 – 46100 Mantova

Tel. 0376-357811 / Fax 0376-360608

Partita IVA 01837820206

www.aspefmantova.it

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI FRUITORI DEI SERVIZI: GESTIONE DEI RECLAMI

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

È 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

ALLEGATI



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P.le Michelangelo n. 1 – 46100 Mantova

C.F. e P.IVA 01837820206 – Tel 0376357811

sito www.aspefmantova.it – mail aspef@aspefmantova.it - PEC aspef@arubapec.it

Rev. 00 del 02/10/2024

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI TRAMITE DOSSIER SANITARIO
ELETTRONICO AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO EU 2016/679 E DEL PROVVEDIMENTO
DEL GARANTE PRIVACY 4 GIUGNO 2015**

Il Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, Le rilascia le informazioni relative al trattamento dei dati personali derivante dall'istituzione del Dossier Sanitario Elettronico (DSE).

Soggetti interessati

Utenti dei servizi sanitari.

Cos'è il Dossier Sanitario?

Il Dossier Sanitario è uno strumento costituito presso ASPEF, previo Suo espresso consenso, contenente diverse informazioni inerenti allo stato di salute del paziente e derivanti dagli eventi clinici presenti e passati presso la struttura (es. referti, ricoveri, visite ambulatoriali). Tale strumento è utile a migliorare il processo di cura del paziente in quanto documenta la storia clinica dello stesso.

I dati personali sono collegati tra loro con modalità informatiche di vario tipo che ne rendono possibile un'agevole consultazione unitaria da parte dei diversi professionisti che prendono nel tempo in cura il paziente.

Finalità del Dossier Sanitario

Il Dossier Sanitario serve a rendere più efficienti i processi di diagnosi e cura del paziente all'interno di un'unica struttura sanitaria ed è utilizzato, previo espresso consenso dell'interessato, esclusivamente per finalità di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione del paziente.

Il Dossier Sanitario è usato anche per finalità amministrative strettamente connesse all'erogazione delle prestazioni sanitarie richieste dall'interessato (es. prenotazione e accettazione delle prestazioni).

Dati trattati per mezzo del Dossier Sanitario

I dati che possono essere raccolti e trattati tramite il Dossier Sanitario sono:

- Nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, residenza, sesso, contatti telefonici, contatti di posta elettronica ed altri dati di tipo anagrafico, riferibili alla categoria dei "dati comuni".
- Dati idonei al rivelare lo stato di salute, la vita sessuale, l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose dell'interessato, nonché dati genetici. Ai sensi dell'art. 9 del Regolamento tali dati sono definite "categorie particolari di dati".

Conferimento dei dati previo consenso del paziente

Il Dossier Sanitario può essere costituito unicamente previo consenso espresso dell'interessato, che ha inoltre la facoltà di revocarlo in qualsiasi momento.

La scelta del paziente riguarda:

- La volontà di istituire il Dossier Sanitario con riferimento alla propria persona;
- La volontà di inserire nel Dossier Sanitario gli eventi clinici pregressi alla costituzione dello stesso.

Si segnala che, qualora il paziente acconsenta al trattamento dei suoi dati personali mediante il Dossier Sanitario, questo potrà essere consultato, nel rispetto dell'Autorizzazione generale del Garante, anche qualora ciò sia ritenuto indispensabile per la salvaguardia della salute di un terzo o della collettività.

Il mancato consenso non incide sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste. In caso di mancanza di consenso alla costituzione del Dossier Sanitario lo stesso non verrà costituito.

In caso di mancanza o revoca del consenso i documenti sanitari resteranno disponibili ai professionisti che li hanno prodotti e per le eventuali conservazioni per obbligo di legge, ma non saranno accessibili ad altri professionisti che prenderanno in cura l'interessato.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P.le Michelangelo n. 1 – 46100 Mantova

C.F. e P.IVA 01837820206 – Tel 0376357811

sito www.aspefmantova.it – mail aspef@aspefmantova.it - PEC aspef@arubapec.it

Rev. 00 del 02/10/2024

Per esprimere il consenso alla costituzione del Dossier Sanitario l'interessato dovrà compilare un apposito modulo che verrà fornito allo stesso al momento del primo accesso alla struttura.

Per esprimere la revoca del consenso alla costituzione del Dossier Sanitario ovvero esprimere nuovamente il consenso alla costituzione dello stesso l'interessato dovrà fare richiesta a privacy@aspefmantova.it

Consultazione del Dossier Sanitario

I dati contenuti nel Dossier Sanitario potranno essere consultati dai medici e dagli operatori sanitari che hanno in cura il paziente (infermieri, fisioterapisti, OSS, educatori e animatori) ovvero dai medici e dagli operatori sanitari che agiscono in libera professione ugualmente coinvolti nell'iter diagnostico-terapeutico e limitatamente al periodo di cura.

Nelle situazioni di emergenza sanitaria oppure in caso di rischio grave, imminente e irreparabile per la salute e l'incolumità fisica dell'interessato il Dossier Sanitario potrà inoltre essere consultato dai medici e dagli operatori sanitari coinvolti nella gestione dell'emergenza/urgenza.

Il personale amministrativo potrà consultare solo le informazioni necessarie per assolvere alle funzioni amministrative cui è preposto e strettamente correlate all'erogazione della prestazione sanitaria.

Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati avverrà mediante supporto cartaceo e mediante strumenti elettronici, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali e con l'adozione delle misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che il trattamento dei dati personali sia effettuato conformemente alle "Linee guida in materia di Dossier Sanitario - 4 giugno 2015" del Garante per la protezione dei dati personali.

In particolare:

- tracciamento/archiviazione degli estremi dell'acquisizione del consenso informato e delle altre manifestazioni di volontà dell'interessato in materia di protezione dei dati personali.
- accesso al Dossier Sanitario da parte del personale sanitario e amministrativo della struttura previo superamento di una procedura di autenticazione e previa individuazione di profili di autorizzazione all'accesso in funzione dei ruoli e delle concrete esigenze di accesso;
- adozione di procedure di registrazione automatica degli accessi e delle operazioni compiute in file di log;
- adozione di un sistema di controllo degli accessi al dossier e rilevamento delle anomalie;
- adozione di criteri di separazione e cifratura dei dati.

Diritto all'oscuramento di singoli eventi clinici – Revoca dell'oscuramento

L'interessato ha il diritto di chiedere di non far confluire nel Dossier Sanitario alcune informazioni sanitarie relative a singoli eventi clinici sia attuali che pregressi (ad es. con riferimento all'esito di una specifica visita specialistica o alla prescrizione di un farmaco).

Il diritto all'oscuramento può essere esercitato dall'interessato sia prima dell'inserimento delle informazioni sanitarie nel Dossier Sanitario, sia successivamente.

La decisione relativa all'oscuramento di un singolo evento clinico può inoltre essere revocata dall'interessato in qualsiasi momento.

L'oscuramento dell'evento clinico avverrà con modalità tali da garantire che i soggetti abilitati all'accesso non possano venire a conoscenza del fatto che l'interessato ha effettuato tale scelta ("oscuramento dell'oscuramento").

Per esercitare il diritto di oscuramento o di revoca dello stesso l'interessato dovrà inoltrare una richiesta all'indirizzo privacy@aspefmantova.it.

Diritto alla visione da parte dell'interessato degli accessi al Dossier Sanitario



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P.le Michelangelo n. 1 – 46100 Mantova

C.F. e P.IVA 01837820206 – Tel 0376357811

sito www.aspefmantova.it – mail aspef@aspefmantova.it - PEC aspef@arubapec.it

Rev. 00 del 02/10/2024

L'interessato potrà avanzare una richiesta al titolare del trattamento al fine di conoscere gli accessi eseguiti sul Suo Dossier Sanitario con l'indicazione del soggetto che ha effettuato l'accesso, nonché della data e dell'ora dello stesso.

Per esercitare il diritto alla visione degli accessi al Dossier Sanitario, l'interessato dovrà inoltrare una richiesta a privacy@aspefmantova.it.

Dati a maggior tutela

Le informazioni relative ad atti di violenza sessuale o di pedofilia, allo stato di sieropositività, all'uso di sostanze stupefacenti, di sostanze psicotrope e di alcool, all'interruzione volontaria di gravidanza, al parto in anonimato saranno inserite nel Dossier Sanitario unicamente previo consenso espresso dall'interessato. Il paziente potrà inoltre richiedere che tali informazioni siano consultabili solo da parte di alcuni soggetti dallo stesso individuati.

Restano salvi i diritti spettanti al paziente sulla base della normativa europea sul trattamento dei dati personali, Il paziente può chiedere al titolare:

- l'accesso ai dati che la riguardano (art. 15 GDPR);
- la loro rettifica integrazione (art. 16 GDPR);
- la cancellazione degli stessi (art. 17 GDPR);
- la limitazione del trattamento (art. 17 GDPR);
- di opporsi al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del titolare (art. 21 GDPR);
- la ricezione dei dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti ("diritto alla portabilità dei dati", art. 20 GDPR);
- di revocare in qualsiasi momento il consenso prestato. (art. 7 GDPR).

La informiamo che ha altresì il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente, ai sensi dell'art. 13 GDPR.

Destinatari dei dati

I dati saranno trattati da dipendenti e collaboratori che operano presso ASPEF espressamente designati quali soggetti autorizzati al trattamento.

I dati potranno essere altresì trattati da soggetti esterni designati come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative. Tali soggetti sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie:

- Aziende che forniscono supporto all'implementazione e alla manutenzione del sistema informativo e degli applicativi aziendali.

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

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

nato/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.eF. (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.eF.
- 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.eF.
- contanti presso ufficio Economico-finanziario di A.S.P.eF. 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 n. 1 – 46100 Mantova

C.F. e P.IVA 01837820206 – Tel 0376357811

sito www.aspefmantova.it – mail aspef@aspefmantova.it - PEC aspef@arubapec.it

PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI ASPEF

SETTORI DI RIFERIMENTO:

- servizi residenziali
- servizi semi-residenziali
- servizi domiciliari
- servizi educativi
- studentato/locazione
- servizi amministrativi

DATA EMISSIONE	DATA REVISIONE
01/03/2017	25/02/2026

1. OBIETTIVO DELLA PROCEDURA

La presente procedura ha l'obiettivo di descrivere le modalità organizzative adottate dalla Direzione Generale di A.S.P.eF. per la gestione delle segnalazioni e dei reclami indirizzati all'Ente, presentati dai fruitori dei servizi erogati.

La gestione dei reclami rappresenta altresì un obbligo informativo nei confronti di Regione Lombardia, come prescritto dalla DGR 2569/2014.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONE

2.1 Segnalazioni e reclami oggetto della procedura

La Direzione Generale di A.S.P.eF. recepisce e gestisce le segnalazioni e i reclami presentati dagli utenti (o da chi ne fa le veci) afferenti ai servizi erogati dall'ente, di seguito elencati:

- servizi residenziali;
- servizi semi-residenziali;
- servizi domiciliari;
- servizi educativi;
- studentato/locazione;
- servizi amministrativi.

2.2 Segnalazioni e reclami esclusi dalla procedura

Sono esclusi dalla presente procedura le seguenti segnalazioni e i seguenti reclami:

- segnalazioni/reclami in forma anonima;
- segnalazioni e reclami relativi ai pagamenti dei servizi per i quali occorre rivolgersi direttamente all'ufficio economico-finanziario dell'ente;
- segnalazioni e reclami oggetto di eventuali procedure legali già instaurate con A.S.P.eF.

3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per presentare le segnalazioni e i reclami, A.S.P.eF. mette a disposizione dell'utente (o di chi ne fa le veci) un apposito modulo, reperibile presso le sedi dei servizi o sul sito istituzionale dell'ente (www.aspefmantova.it), alla sezione Amministrazione Trasparente.

Il modulo potrà essere:

- consegnato a mano direttamente al referente del personale del servizio o al personale preposto all'ufficio Tutor Ospiti (dal lunedì al venerdì, se riguarda i servizi residenziali e semi-residenziali);
- inoltrato tramite posta elettronica all'indirizzo aspef@aspefmantova.it

Una volta pervenuto all'ente, il modulo compilato verrà protocollato e registrato agli atti.

Qualora un utente (o chi ne fa le veci) non intenda usufruire del modulo messo a disposizione, potrà presentare la propria segnalazione o il proprio reclamo su carta libera e consegnarlo/inoltrarlo ad A.S.P.eF. nelle modalità sopra descritte, a condizione che la comunicazione sia chiara ed esaustiva, firmata, nonché completa di tutti i dati necessari all'identificazione dei fatti e dei soggetti coinvolti, pena la non validità della segnalazione o del reclamo.

4. MODALITA' E TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Entro n. 7 giorni dalla ricezione della segnalazione o del reclamo, la Direzione Generale o la Direzione Sanitaria, qualora necessario, interpellano il referente del Servizio coinvolto, al fine di recepire una relazione scritta contenente tutte le osservazioni necessarie per fornire il riscontro al reclamante e l'avvio di eventuali azioni correttive.

Eseguite le opportune verifiche, la Direzione Generale o la Direzione Sanitaria forniranno una risposta (verbale tramite colloquio o scritta) entro massimi n. 30 giorni dalla data di protocollo della segnalazione o del reclamo.

MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI

C.a.
Direzione Generale A.S.P.eF.
e/o
Direzione Sanitaria A.S.P.eF.
P.le Michelangelo n. 1
46100 Mantova

Servizio oggetto della segnalazione/reclamo:

- ☐ servizio residenziale:
 - ☐ RSA "Isabella d'Este"
 - ☐ RSA "Luigi Bianchi"
 - ☐ minialloggio (denominato: _____)
 - ☐ Comunità Sociosanitaria
- ☐ servizio semi-residenziale Centro Diurno Integrato "A. Bertolini"
- ☐ servizi domiciliari:
 - ☐ S.A.D. (Servizio Assistenza Domiciliare)
 - ☐ C-DOM (Cure domiciliari)
- ☐ servizi educativi:
 - ☐ Centro di Aggregazione Giovanile
 - ☐ CRED
- ☐ studentato/locazione (indirizzo: _____)
- ☐ servizi amministrativi.

Il sottoscritto/a (cognome e nome) _____
nato/a a _____ il _____
residente in via/viale/piazza _____ n. _____
provincia _____ recapito telefonico _____
indirizzo e-mail _____

- ☐ in qualità di fruitore del servizio
 - ☐ in qualità di:
 - ☐ familiare di riferimento (specificare grado di parentela: _____)
 - ☐ Amministratore di Sostegno
 - ☐ Curatore
 - ☐ Tutore
- del Sig./Sig.ra (cognome e nome) _____
nato/a _____ il _____
residente in via/viale/piazza _____ n. _____ provincia _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Per ulteriori informazioni e l'esercizio dei diritti, in qualsiasi momento ed in forma libera, l'Utente e/o l'avente diritto potrà rivolgersi al Titolare del Trattamento A.S.P.eF. - Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia - con sede in Piazzale Michelangelo 1, Mantova, oppure al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) di A.S.P.eF. contattabile inviando una e-mail a: dpo@pqa.it.

Firma _____

Il modulo potrà essere consegnato a mano direttamente al referente del personale del servizio o al personale preposto all'ufficio Tutor Ospiti (dal lunedì al venerdì, se riguarda i servizi residenziali e semi-residenziali) o inoltrato tramite posta elettronica all'indirizzo aspef@aspefmantova.it. Una volta pervenuto all'ente, il modulo compilato verrà protocollato e registrato agli atti.



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 mini alloggi.

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;

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).

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.
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.

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. E' 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.