



## CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITÀ ASST MANTOVA

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i servizi, i progetti, gli interventi che realizza e per dare informazioni sugli aspetti tecnico organizzativi e gestionali, sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, dell'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi dell'**Ospedale di Comunità dell'ASST di Mantova** costituisce uno strumento per fornire ai cittadini mantovani informazioni utili sul Servizio, sulle procedure per accedervi, sugli interventi e prestazioni specifici, sulle figure professionali che vi operano, sulle modalità di lavoro utilizzate, sui loro diritti.

### >> PRINCIPI FONDAMENTALI NELLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

L'ASST, nello svolgimento dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, ispira la propria attività al rispetto dei seguenti principi:

#### **EGUAGLIANZA**

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalle condizioni economiche e sociali, dalla religione, dalle opinioni politiche.

#### **IMPARZIALITÀ**

All'assistito sono garantite obiettività e giustizia.

#### **RISERVATEZZA**

All'assistito è garantita la tutela della riservatezza e della privacy.

#### **CONTINUITÀ**

I servizi sono erogati con regolarità senza soluzione di continuità e nel rispetto degli impegni concordati e programmati. L'ASST di Mantova si adopera per assicurare la continuità nell'assistenza. Qualora dovesse verificarsi una interruzione del servizio per cause maggiori, essa si impegna a provvedere immediatamente al ripristino limitando il più possibile il disagio.

#### **TRASPARENZA**

Le modalità di gestione del Servizio sono suscettibili di monitoraggio, supervisione e controllo da parte degli interessati.

#### **PARTECIPAZIONE**

L'assistito ha la possibilità di produrre documenti, fornire informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può compilare periodicamente appositi questionari per la valutazione della qualità percepita del servizio a lui erogato.

## APPROPRIATEZZA

Tutti gli operatori, adeguatamente supportati e coordinati, perseguono obiettivi di cura ed assistenza efficaci per lo stato di salute degli assistiti ed il miglioramento della qualità della loro vita.

### >> OSPEDALE DI COMUNITÀ ASST MANTOVA

L'ospedale di comunità è una struttura sanitaria di ricovero che afferisce alla rete di offerta dell'assistenza territoriale e svolge una **funzione intermedia tra il domicilio e il ricovero ospedaliero**; è rivolta alle persone con **patologie acute di lieve entità** o con **patologie croniche riacutizzate** che non necessitano di ricoveri in reparti per acuti, ma hanno comunque bisogno di interventi sanitari a bassa intensità clinica, potenzialmente erogabili anche a domicilio, con assistenza e sorveglianza continuative che non possono essere garantite a domicilio per carenza o inadeguatezza (strutturale o familiare); si rivolge prioritariamente al bisogno degli assistiti afferenti al distretto in cui l'ospedale di comunità si trova.

L'ospedale di comunità ha la finalità di **evitare ricoveri ospedalieri potenzialmente inappropriati** e di **favorire dimissioni protette** in luoghi idonei alla stabilizzazione clinica, al recupero funzionale e all'addestramento del degente e/o suo caregiver all'autonomia e autocura o, in caso di persone non autosufficienti e in assenza di caregiver adeguato, come ricovero in attesa di trovare un contesto di cura e assistenza stabile.

Tra gli obiettivi primari del ricovero in ospedale di comunità vi è il **coinvolgimento attivo** e l'aumento di consapevolezza ed empowerment del paziente o familiare alla **capacità di autocura** e il **riconoscimento precoce di eventuali sintomi di instabilità**.

È un'unità di degenza che eroga **ricoveri brevi finalizzati**:

- alla prevenzione di ricoveri inappropriati in degenze per acuti;
- alla stabilizzazione e all'accompagnamento del paziente verso il domicilio o altre soluzioni di lungodegenza (RSA/RSD) al termine del ricovero in una degenza per acuti;
- all'aumento di consapevolezza, nonché la capacità di auto-cura dei pazienti e del familiare-caregiver, attraverso la formazione e l'addestramento alla migliore gestione possibile delle nuove condizioni cliniche e terapeutiche.

Il servizio è a gestione prevalentemente infermieristica.

## >> CONDIZIONI DI DIRITTO DI ACCESSO

I **destinatari** dell'Ospedale di Comunità sono prevalentemente:

- pazienti fragili o cronici, provenienti dal domicilio, per la presenza di riacutizzazione di condizione clinica preesistente, insorgenza di un quadro in cui il ricovero in ospedale risulti inappropriato;
- pazienti, prevalentemente affetti da multimorbilità, provenienti da struttura ospedaliera, per acuti o riabilitativa, clinicamente dimissibili per conclusione del percorso diagnostico terapeutico ospedaliero, ma con condizioni richiedenti assistenza infermieristica continuativa;
- pazienti che necessitano di assistenza nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi, educazione ed addestramento del paziente e del caregiver prima del ritorno al domicilio.

## >> CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

La presa in carico dell'utente prevede la **presentazione della domanda di inserimento** che deve essere indirizzata al coordinatore infermieristico dell'ospedale di comunità e può avvenire:

- dal domicilio, su proposta del medico di medicina generale (anche su segnalazione da parte dell'infermiere di comunità e famiglia);
- da altre strutture o degenze ospedaliere su proposta dello specialista ambulatoriale o del medico ospedaliero;
- direttamente dal pronto soccorso, previo accordo con l'ospedale di comunità e secondo le modalità previste;
- tramite la centrale operativa territoriale.

La segnalazione all'Ospedale di Comunità avviene mediante l'utilizzo di modulistica aziendale dedicata contenente le valutazioni e le indicazioni necessarie, così come da normativa vigente.

Le dimissioni avverranno in coerenza al raggiungimento degli obiettivi indicati nel PAI del paziente condivisi con il paziente stesso ed il caregiver di riferimento, stilato al momento dell'ingresso ad esito della valutazione multidimensionale.

Come da DGR n. 1435 del 27/11/2023 il periodo di ricovero è di norma di 30 giorni, fatto salvo casi eccezionali debitamente motivati nell'ambito della documentazione FASAS.

## >> SEDI

Gli Ospedali di Comunità dell'ASST di Mantova attivi sono:

- Ospedale di Comunità di Viadana, sito in Largo De Gasperi, 7 46019 – Viadana: 20 posti tecnici accreditati
- Ospedale di Comunità di Asola, sito in Piazza 80° Fanteria, 1 – 46041 Asola: 15 posti tecnici accreditati
- Ospedale di Comunità di Borgo Mantovano, sito in Via Bugatte, 1 – 46020 Borgo Mantovano: 18 posti tecnici accreditati

- Ospedale di Comunità di Mantova, sito in viale Albertoni 1 Palazzina 10 – 46100 – Mantova: 30 posti tecnici accreditati
- Ospedale di Comunità di Bozzolo: sito in Via XXV Aprile, 71 - 46012 Bozzolo: 15 posti tecnici accreditati

### >> COME RAGGIUNGERCI

Asola [Piazza 80° Fanteria - Google Maps](#)

Borgo Mantovano [Via Bugatte, 1 – Google Maps](#)

Bozzolo [Via XXV Aprile, 71 - Google Maps](#)

Mantova [viale Albertoni, 1 Palazzina 10 - Google Maps](#)

Viadana [Largo Alcide De Gasperi, 7 - Google Maps](#)

### >> CONTATTI

Sedi	Asola	tel.0376/721243 e-mail: odc.asola@asst-mantova.it
	Viadana	tel.0376/435858-435883 e-mail: odc.viadana@asst-mantova.it
	Borgo Mantovano	tel.:0386/717396 e-mail: odc.borgomantovano@asst-mantova.it
	Mantova	Tel.: 0376/201037 – 0376/201051 e-mail: odc.mantova@asst-mantova.it
	Bozzolo	Tel.: 0376/909298 e-mail: odc.bozzolo@asst-mantova.it

## >> ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITÀ D'OFFERTA

L'accesso presso il servizio da parte dei visitatori è garantito nelle giornate e negli orari così come di seguito riportato, salvo differenti indicazioni del Responsabile organizzativo del Distretto.

Sedi	Asola	Dal lunedì alla domenica dalle ore 17.30 alle 19
	Viadana	Dal lunedì al sabato dalle ore 16.00 alle 19.00 Domenica dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle 19.00
	Borgo Mantovano	7 giorni su 7, dalle ore 14.00 alle ore 18.00 Dalle 15.00 alle 16.00: colloquio con il medico di reparto
	Mantova	7 giorni su 7, dalle ore 14.00 alle ore 18.00
	Bozzolo	Dal lunedì al sabato dalle ore 16.00 alle 19.00 Domenica dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle 19.00

In caso di assistito fragile viene garantito l'accesso autorizzato al caregiver senza restrizione di orario (come da indicazioni di DGR 1435/2023).

### GIORNATA TIPO

Le attività giornaliere sono personalizzate.

A seconda del piano assistenziale individualizzato vengono effettuate le varie attività/ prestazioni assistenziali per il raggiungimento degli obiettivi concordati con il team professionale ed il paziente/ familiari.

Generalmente, nell'arco della mattinata:

- tenendo conto delle abitudini della persona, viene servita la colazione in sala da pranzo oppure al letto;
- viene effettuata la somministrazione della terapia farmacologica, viene controllata da parte del personale medico ed infermieristico la situazione sanitaria di ciascun paziente;
- viene effettuata attività di fisioterapia, se necessaria;
- Pranzo servito presso la sala pranzo o in camera o al letto; – Somministrazione terapia farmacologica.

Pomeriggio, a seconda delle esigenze della persona:

- viene lasciato tempo per il riposo pomeridiano. Nel caso il paziente non volesse riposare vengono organizzate attività quali progetto lettura, ascolto musica, tv, ecc.;
- merenda;
- la cena viene servita in sala da pranzo o in camera o al letto;
- terapia farmacologica;
- aiuto e supporto assistenziale in preparazione al riposo notturno.

Nella notte è garantita la sorveglianza infermieristica e dell'operatore socio sanitario e l'intervento in caso di necessità.

## >> FIGURE PROFESSIONALI

Nell'ambito del servizio operano le seguenti figure professionali:

- Un Responsabile organizzativo;
- Un Dirigente Medico con Responsabilità Igienico Sanitaria;
- Un Dirigente Medico con Responsabilità Clinica;
- Personale infermieristico dell'ASST di Mantova;
- Terapisti della riabilitazione dell'ASST di Mantova;
- Operatori OSS;
- Disponibilità di medici specialisti, in funzione del bisogno delle persone in carico, garantita dagli specialisti medici dell'ASST di Mantova.

## >> DIMISSIONI/TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE

Le dimissioni al domicilio o trasferimento presso altra struttura sono coordinate dalla Centrale Operativa Territoriale di residenza del paziente.

## >> SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE




Il grado di soddisfazione degli utenti e dei loro famigliari si rileva dalla lettura del questionario di gradimento (conforme alle indicazioni regionali contenute nell'allegato della DGR 12902/2003 ed atti successivi), che viene somministrato tramite SMS e QR – CODE dedicati. I risultati dei questionari sono alla base del riesame della direzione per il miglioramento continuo del servizio.

## >> LE PROCEDURE DI TUTELA DEGLI UTENTI

L'ASST è attenta a tutelare le persone assistite attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni o di fornire suggerimenti rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP).

La principale funzione dell'URP è l'ascolto dell'esperienza del cittadino a contatto con i servizi di cura e salute offerti dall'ASST a fronte di disservizi, o al contrario, di encomi rivolti a professionisti o processi aziendali.

Gli utenti possono presentare, presso la sede della Azienda Socio-Sanitaria Territoriale, reclami o segnalazioni contattando l'URP tramite:

- compilazione scheda on-line collegandosi al sito <https://www.asst-mantova.it/ufficio-relazioni-pubblico>
- E- mail scrivendo all'indirizzo [urp@asst-mantova.it](mailto:urp@asst-mantova.it)
- telefono contattando lo 0376/201443
-  WhatsApp 3387139900
-  Facebook Messenger
-  Instagram Direct
- accesso diretto presso le sedi aziendali:

SEDI	ORARI	CONTATTO
piano terra palazzina 9, Direzione Generale Ospedale Mantova	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00	0376 201443
piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Asola	dal lunedì al mercoledì 9.00 - 13.00	0376 201443
piano I, Direzione Medica di Presidio Ospedale Pieve di Coriano	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00	0386 717473
piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Bozzolo	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00	0376 909231

L'**Ufficio di Pubblica Tutela – UPT** è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

L'obiettivo predominante dell'UPT è di **fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti, verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture aziendali, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi.**

Per prenotare un appuntamento (dal lunedì al venerdì in una qualsiasi sede dell'ASST) è possibile telefonare al numero 0376 201443 oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica [upt@asst-mantova.it](mailto:upt@asst-mantova.it) lasciando i propri riferimenti.

### >> TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Tutti gli utenti hanno diritto alla protezione della propria privacy. Le misure adottate dalla Struttura sono chiare: la documentazione e i dati sono trattati con cura e le comunicazioni sono date a terzi solo se preventivamente autorizzati dall'interessato.

Il paziente riceve l'informativa sulla privacy con un linguaggio comprensibile e dettagliato ed inoltre firma il modulo del consenso informato in cui sono indicate le persone autorizzate.

Nel caso in cui il paziente non fosse in grado fisicamente di firmare il modulo, ma in grado di

esprimere la propria volontà, questo sarà firmato dall'operatore sanitario in qualità di pubblico ufficiale/incaricato di pubblico servizio (ad esempio l'infermiere o il fisioterapista che ha in carico il paziente stesso). La modalità è la stessa anche per la firma di tutti i consensi informati necessari.

## >> IL FASCICOLO SOCIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE

### CONSERVAZIONE DEL FASCICOLO SOCIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE

Ogni FaSAS chiuso viene conservato in apposito schedario o armadio con ante cieche e con chiusura a chiave.

### ARCHIVIAZIONE DEL FASCICOLO SOCIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) si conclude con la lettera di dimissione e la scheda infermieristica di dimissione.

Prima dell'archiviazione tutti gli operatori si impegnano a garantire la completezza della documentazione, delle informazioni e degli aggiornamenti socio-sanitari nelle parti di loro competenza e nei tempi previsti dalle vigenti normative regionali.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS), redatto e sottoscritto, viene archiviato nell'archivio centrale della ASST di Mantova presso l'ospedale Carlo Poma di Mantova.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS, secondo quanto indicato nel Titolario / Massimario di scarto, rev. 4\_ 2018 della Regione Lombardia deve essere conservato, unitamente ai relativi referti, per dieci anni.

### RICHIESTA COPIA E RILASCIO DEL FASCICOLO SOCIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE

Il FaSAS può essere richiesto in copia conforme all'originale dall'utente stesso o da un suo delegato tramite apposito modulo scaricabile dal sito dell'ASST di Mantova alla pagina [Copia della cartella clinica](#) seguendo tutte le indicazioni contenute.

Documento aggiornato 30/04/2026