

CARTA DEI SERVIZI

Struttura Complessa di Cure Palliative



Direttore: Dr.ssa Mediani T. Sabina
Coordinatore Infermieristico: Ceresa Cristina

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova
Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

Sommario

| | |
|---|----|
| 1. LE CURE PALLIATIVE | 3 |
| 2. OFFERTA DI CURA DEL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE | 4 |
| 4 | |
| 5 | |
| 2.3 L'ambulatorio di Cure Palliative | 6 |
| 6 | |
| 3. L'EQUIPE | 6 |
| 4. PRESA INCARICO DEL PAZIENTE CON BISOGNO DI CURE PALLIATIVE | 7 |
| 4.1 L'attività Clinica | 8 |
| 4.2 Modalità di dimissione | 8 |
| 5. ARCHIVIAZIONE E RICHIESTA DEL FASCICOLO SOCIOSANITARIO ED ASSISTENZIALE | 9 |
| 6. UBICAZIONE E SEDI | 9 |
| 7. CONTATTI | 10 |
| 8. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: CUSTOMER SATISFACTION | 10 |
| 9. LE PROCEDURE DI TUTELA DEGLI UTENTI..... | 10 |
| 10. TUTELA DELLA RISERVATEZZA..... | 11 |
| 11. ADESIONE AL PROGETTO "Casa come primo luogo di cura" (DGR 4622/2025) E SUO POTENZIAMENTO (DGR 5096/2025)..... | 12 |

1. LE CURE PALLIATIVE

Secondo la definizione dell'International Association for hospice and Palliative Care (IAHPC), le Cure Palliative (CP) sono la cura olistica attiva di persone di tutte le età che soffrono gravemente a causa di malattie serie, specialmente in prossimità della fine della vita.

Sono regolamentate dalla legge 15 Marzo 2010, n. 38 "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore" e rientrano nei Livelli essenziali di assistenza (LEA) pertanto l'accesso a tali cure rappresenta un diritto di ogni cittadino che ne abbia bisogno.

Prevedono l'azione integrata e coordinata in equipe di diverse e competenti figure professionali: medici, infermieri, operatori socio-sanitari (OSS), psicologi e fisioterapisti, assistenti spirituali, assistenti sociali e volontari.

Le Cure Palliative sono un complesso di interventi terapeutici ed assistenziali finalizzato a migliorare la qualità di vita di persone affette da malattie ad andamento cronico ed evolutivo per cui la guarigione non è perseguibile e laddove le terapie, orientate alla stabilizzazione della patologia o al prolungamento significativo della sopravvivenza, risultano inadeguate o non efficaci.

Ciò avviene mediante la presa in carico globale della persona malata e della sua famiglia, la prevenzione ed il sollievo dalla sofferenza mediante l'identificazione precoce ed il trattamento del dolore e di altri sintomi fisici, la gestione ed integrazione dei problemi e degli aspetti psicologici, sociali e spirituali.

Le Cure Palliative sono cure attive e globali che hanno lo scopo di garantire la miglior qualità di vita possibile mediante un percorso di cura individuale (person-oriented) in cui il malato è una persona con i suoi sentimenti, i suoi bisogni, le sue credenze, le sue conoscenze rispetto al proprio stato di salute e che come tale è posto al centro della cura.

L'obiettivo è quindi preservare la dignità e la migliore qualità di vita alla persona malata nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalla Legge 219/2017 "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento".

L'attività di cura si estrinseca con un analogo e concomitante impegno di supporto e di sollievo anche nei confronti dei familiari che hanno un ruolo insostituibile perché fonte di amore e soggetto partecipe della cura.

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paolino 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

2. OFFERTA DI CURA DEL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE

Il Servizio di Cure Palliative dell'ASST di Mantova fa parte della Rete assistenziale di Cure Palliative in Lombardia.

Costituisce uno dei nodi della Rete Locale di Cure Palliative dell'ATS Val Padana.

L'offerta assistenziale, fornita a tutte le persone con bisogno di Cure Palliative della provincia di Mantova, è così articolata:

- Cure Palliative residenziali (Hospice)
- Cure Palliative domiciliari (UCP-Dom)
- Ambulatorio di Cure Palliative
- Attività consulenziale specialistica di Cure Palliative nei reparti di degenza degli ospedali dell'ASST di Mantova, nel Pronto Soccorso del presidio ospedaliero C. Poma, presso le RSA/RSD, gli ospedali e le case di comunità dell'ASST di Mantova.

Oltre ad una sede nell'ospedale C. Poma, dove si trovano l'Hospice, la sede organizzativa e la direzione, la centrale operativa delle Cure Palliative domiciliari (UCP- Dom), l'ambulatorio, il Servizio di Cure Palliative dell'ASST di Mantova consta di 3 sedi distaccate:

- 1- Una sede presso il Presidio Ospedaliero (PO) di Borgo Mantovano
- 2- Una sede presso l'Ospedale di Comunità (OdC) di Viadana
- 3- Una sede presso la sede distrettuale ex ASL di Guidizzolo

2.1 Il reparto (Hospice)

L'unità operativa di degenza (Hospice), situata al primo piano della palazzina 27/A, nell'area azzurra dell'ospedale C. Poma di Mantova, ha 10 posti letto, accreditati.

Ogni stanza, dotata di bagno, TV, frigorifero e poltrona-letto per pernottamento di un familiare, ospita un solo paziente.

Gli spazi comuni includono aree per colloqui e riunioni d'equipe, locali del personale sanitario, zone di preparazione delle terapie e locali di servizio.

L'ingresso al reparto è garantito a tutti i visitatori autorizzati dalla persona ricoverata e, in caso di persona non competente, alla persona di riferimento (caregiver) e/o ai familiari più stretti. L'accesso alla struttura residenziale è possibile durante tutto l'arco della giornata (H24) con la possibilità di permanenza notturna del caregiver o di un familiare o di una persona di fiducia

L'accesso può essere regolamentato per motivi clinico-sanitari.

Il colloquio con i medici è possibile ogni giorno, compatibilmente con l'attività clinica.

Il ricovero in Hospice è sempre programmato (regime ordinario).

L'assistenza è garantita da un'equipe multiprofessionale composta da infermieri ed

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it

Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

operatori socio-sanitari (presenti H24), medici, fisioterapisti, psicologi, assistenti sociali, assistenti spirituali e volontari. L'assistenza medica è garantita dalle 8 alle 20 nei giorni feriali e dalle 8 alle 13 nei giorni festivi, integrata da una pronta disponibilità (notturna e festiva).

Tutti collaborano in modo integrato, condividendo valutazioni e processi decisionali per definire ed erogare un Piano Assistenziale Individuale (PAI), rivolto sia al paziente che alla sua famiglia.

L'Hospice è pienamente integrato con i reparti ed i servizi ospedalieri garantendo la continuità ospedale-territorio e la presa in carico della persona malata in tutte le fasi del percorso di malattia.

In Hospice vengono offerte, grazie a progetti sostenuti da associazioni ed enti del Terzo Settore, alcune attività di medicina complementare:

- **Pet therapy:** l'attività, in ottemperanza con le linee guida nazionali sugli interventi assistiti con animali, ha la finalità di contenere la sofferenza psicologica attraverso un'attività di distrazione, socializzazione e condivisione dei degenti e familiari; di migliorare i rapporti relazionali tra i malati e familiari; di prevenire il burn out degli operatori della struttura coinvolti.
- **Musicoterapia:** sia l'ascolto che l'attività musicale consentono un migliore controllo della sintomatologia dolorosa ed una migliore gestione delle emozioni, delle paure e delle ansie legate alla malattia.

2.2 L'assistenza domiciliare di Cure Palliative (UCP-Dom)

Per il malato che intraprende un percorso di Cure Palliative al domicilio i bisogni clinici, assistenziali ed il PAI definiscono una complessità e orientano gli interventi medici-infermieristici secondo due livelli:

- livello base: in presenza di una condizione di relativo compenso clinico e stabilità.
- livello specialistico: se bisogni complessi e non solo fisici o sintomi poco controllati dalle terapie in atto.

Il passaggio da un livello assistenziale ad un altro è determinato dalla variazione delle condizioni cliniche e quindi dai bisogni clinico-assistenziali, dall'evoluzione della malattia, dalla variazione del PAI. Per entrambi i livelli assistenziali, oltre alle visite specialistiche è garantita una pronta disponibilità (reperibilità) medica (notturna e festiva) ed infermieristica (notturna).

Il Servizio provvede, come disposto dalla DGR Lombardia 5918/16, alla prescrizione e fornitura di farmaci, dispositivi medici, presidi ed ausili necessari.

Per avviare l'assistenza è indispensabile che al domicilio sia presente un caregiver, familiare o altra persona di fiducia, in grado di seguire/assistere il malato e fungere da riferimento per l'equipe.

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

2.3 L'ambulatorio di Cure Palliative

E' rivolto a pazienti oncologici e non oncologici ed è finalizzato alla gestione di sintomi, al supporto psicologico del malato e dei famigliari (durante e dopo il percorso di cura), alla pianificazione anticipata e condivisa delle cure.

2.4 L'attività consulenziale specialistica di Cure Palliative

Viene effettuata presso i reparti degli ospedali dell'ASST di Mantova, il Pronto Soccorso del presidio ospedaliero C. Poma, le RSA/RSD - gli ospedali e le case di comunità dell'ASST di Mantova. E' svolta da un'equipe multidisciplinare ed ha come obiettivo la visita/valutazione per l'eleggibilità ad un percorso di Cure Palliative, l'identificazione del setting di cura più adeguato, la gestione di sintomi e/o problemi disturbanti, la comunicazione di cattive notizie, la pianificazione anticipata e condivisa delle cure, il supporto psicologico, la cura nel fine vita.

3. L'EQUIPE

L'offerta di assistenza e cura è garantita in modo continuativo da un'equipe multiprofessionale e multidisciplinare composta da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, psicologi, assistente sociale, fisioterapisti, assistente spirituale, volontari.

L'impegno dell'equipe è la continua ed attenta valutazione dei problemi del malato al fine di promuovere e preservare le dignità della persona e la qualità della vita residua, ponendo particolare attenzione agli elementi soggettivi ed alle condizioni di fragilità sociale, psicologica, spirituale che si associano ai problemi clinici ed assistenziali.

I diversi componenti dell'equipe dispongono dei titoli professionali accertati e verificati periodicamente dagli organismi di vigilanza di competenza ed ottempera agli obblighi normativi di formazione continua.

Ciascun operatore sanitario è identificabili mediante cartellino identificativo riportante nome, cognome e qualifica.

Il volontario è parte integrante dell'equipe. Formato e preparato nella relazione d'aiuto, riveste specifiche funzioni socio-assistenziali, differenti ed integrate con quelle degli operatori sanitari. Svolge un' insostituibile attività di sostegno ai malati ed i loro familiari.

Le associazioni che sostengono il Servizio di Cure Palliative dell'ASST di Mantova sono:

- IOM (Istituto Oncologico Mantovano): iom@asst-mantova.it
- Associazione Maria Bianchi: mariabianchimantova@gmail.com
- AIL (Associazione Italiana contro leucemie, linfomi e mieloma): info@ailmantova.it
- Associazione Ballasini: info@associazionecavlorellaballasini.it

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

4. PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE CON BISOGNO DI CURE PALLIATIVE

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia con accesso ad un nodo della Rete di Cure Palliative prevede:

a) **L' identificazione del bisogno di cure palliative.**

Il bisogno di cure palliative e la valutazione multidimensionale del singolo paziente avviene mediante l'utilizzo di un opportuno strumento ("Strumento per l'identificazione di pazienti affetti da malattie in fase avanzata con bisogni di cure palliative"- Suballegato E) come indicato nella DGR 5918 del 2016. Questo strumento consta di tre parti che corrispondono a tre passi del ragionamento clinico: riconoscimento del paziente con una patologia in fase terminale; criteri clinici generali che facilitano l'inquadramento del malato come potenzialmente "end-stage" (comorbidità, numero di ricoveri nell'ultimo anno, ridotto performance status, non autonomia nella maggior parte delle ADL, stato nutrizionale alterato); indicatori clinici di orientamento prognostico, specifici per patologia.

b) **La segnalazione** del malato con bisogni di Cure Palliative può essere effettuata dal MAP/PLS, da un medico specialista, da un familiare e/o caregiver, dal paziente stesso, dai servizi sociali mediante apposita modulistica (**Modulo segnalazione cure palliative**), che deve essere opportunamente compilata e successivamente inviata agli indirizzi mail indicati nell'apposita modulistica e di seguito riportati:

domiciliare.palliative@asst-mantova.it;

curepalliative@asst-mantova.it

c) **Il colloquio di presa in carico** con il malato, quando possibile, e/o i suoi familiari. Prevede la rilevazione dei sintomi e dei problemi disturbanti, la valutazione della consapevolezza diagnostica e prognostica, la descrizione dell'offerta del servizio di Cure Palliative, le finalità di un percorso di Cure Palliative e consente di individuare il più appropriato setting assistenziale (Hospice, domicilio, ambulatorio).

d) **La presa in carico in Hospice, al domicilio (UCPdom), in ambulatorio.**

Dopo il colloquio preliminare e la valutazione dei criteri di eleggibilità, la segnalazione dà avvio al percorso di presa in carico.

Nel caso di assistenza domiciliare, l'effettiva presa in carico viene confermata dalla valutazione effettuata dalla mini-equipe (medico e infermiere) durante il primo accesso al domicilio.

e) **Lista d'attesa**

In assenza di posto letto disponibile per il ricovero in **Hospice** la proposta di ricovero viene inserita in lista d'attesa con l'assegnazione di un livello di priorità definito dal punteggio determinato dagli item di un'apposita scheda che esplora i bisogni clinico-assistenziali. A parità di punteggio è prioritario il ricovero del malato inserito in un percorso domiciliare (UCP-Dom) e/o che non si trovi già in regime di ricovero e/o con assenza di caregiver e/o con peggiore prognosi (stabilità secondo indicatori validati).

I livelli di priorità sono derogabili per particolari necessità individuate dall'equipe multidisciplinare di Cure Palliative.

Anche per quanto riguarda **l'UCP-Dom** il servizio viene di norma avviato entro 48 ore dal colloquio, salvo diversa richiesta dei familiari /care giver o qualora esso sia differito a giudizio del MAP (medico di assistenza primaria) o dello specialista oppure per volontà del paziente/dei familiari o per ricovero in atto.

In entrambi i casi (ricovero in Hospice e presa in carico in CP domiciliari) viene esplorata, quando non diversamente espresso, la possibilità di presa in carico del malato con bisogno di CP da parte di altri nodi della Rete (RLCP).

4.1 L'attività Clinica

L'attività clinica, finalizzata alla promozione dell'autonomia e della dignità della persona, si esplica e si caratterizza per:

- dare risposte personalizzate ai bisogni, non solo sanitari, da parte di un'equipe di professionisti esperti e dedicati;
- il controllo del dolore attraverso la sua misurazione costante e trattamenti adeguati
- il controllo di altri sintomi fisici che provocano sofferenza al malato;
- il rilevamento e la cura della sofferenza psicologica;
- il sostegno sociale e spirituale;
- il supporto, anche per il lutto, ai familiari.

Il percorso clinico-assistenziale é individuale (stesura di un Progetto e di un Piano di Assistenza Individuale) e prevede, in ogni giornata di degenza, l'attenzione e l'impegno di tutta l'equipe:

- al rilevamento ed al conseguente trattamento di sintomi e/o segni di dolore, di sofferenza e di qualsiasi altro sintomo fisico
- alla rimodulazione del piano terapeutico ed assistenziale individuale sulla base dei bisogni, dei sintomi, dell'evoluzione clinica
- alla costante informazione e condivisione del piano e degli obiettivi di cura con il paziente, quando possibile, e i famigliari e/o caregiver
- al supporto psicologico, sociale, spirituale alla persona malata ed ai suoi famigliari

4.2 Modalità di dimissione

Il paziente può essere dimesso:

- al domicilio (UCP-Dom) o ricoverato in Hospice (cambio di setting assistenziale);
- ad altro Hospice/altra UCP-Dom per motivi logistico-organizzativi;
- presso residenza sanitaria assistenziale (RSA/RSD) o lungodegenza;
- ad altro reparto per acuti per prosecuzione iter diagnostico terapeutico (pazienti in simultaneous care);
- per avvio assistenza ambulatoriale (sintomi controllati, miglioramento del Performance Status, non volontà di presa in carico in altro setting di cura).

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

All'atto della dimissione/trasferimento è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione clinica ed assistenziale dove è riportato lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di follow up, la terapia in corso ed altre informazioni utili.

Quando necessario viene effettuato l'addestramento del caregiver alla somministrazione di farmaci ed all'utilizzo di presidi/ausili necessari.

5. ARCHIVIAZIONE E RICHIESTA DEL FASCICOLO SOCIOSANITARIO ED ASSISTENZIALE

Il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FaSAS), redatto e sottoscritto, viene archiviato come da indicazioni aziendali.

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

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 ([Richiesta copia della cartella clinica](#)).

6. UBICAZIONE E SEDI

L'Hospice, la sede organizzativa e la centrale operativa della Struttura Complessa di Cure Palliative sono collocati presso il padiglione 27/A dell'ospedale di Mantova, Area Azzurra, Strada Lago Paiolo 10.

Tel. 0376 201408

e-mail: domiciliare.palliative@asst-mantova.it;
curepalliative@asst-mantova.it

Sede di Mantova: Sede organizzativa ed operativa che funge da Centrale Operativa UCPDom è collocata al piano terra del PAD 27/A area azzurra dell'ospedale C. Poma di Mantova, strada Lago Paiolo, 10.

L'Hospice è collocato al 1° piano della stessa palazzina.

[Planimetria Ospedale di Mantova](#)

Trasporti: fermata Ospedale Nuovo, Linee APAM 4C, 4S, 4T, 5, 7E.

Treno (fermata stazione centrale)+ autobus

Sede di Guidizzolo: è collocata in Fabio Filzi, 9 Guidizzolo presso la sede distrettuale ex ASL.

Trasporti: fermata in via Solferino o via Rodella, linee APAM 2, 7A, 8, 50

Sede di Borgo Mantovano (ex-Pieve di Coriano): è collocata al secondo piano (all'uscita dell'ascensore direzione "Cappella") dell'ospedale di Pieve di Coriano, sito in via Bugatte 1, 46020 Borgo Mantovano.

Trasporti: fermata Pieve di Coriano o Ponte Pieve, linee APAM 35 (Mantova – Poggio Rusco /Mirandola), 31B (Quistello-Ostiglia).

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

Sede di Viadana: La sede è collocata al primo piano della Casa della Comunità di Viadana situata in Largo De Gasperi, 5/7- Viadana (MN).

Trasporti: fermata Viadana, linee APAM: 16A, 16B, 17.

7. CONTATTI

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| Hospice | Mantova | Tel 0376/201419 e-mail: curepalliative@asst-mantova.it |
| Sede organizzativa e centrale operativa UCP-Dom | Mantova | Tel. 0376/201408 dalle ore 8 alle ore 15,00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi e-mail: domiciliare.palliative@asst-mantova.it |
| UCP-Dom | Guidizzolo | Tel. 0376/201408 dalle ore 8 alle ore 15,00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi e-mail: domiciliare.palliative.guidizzolo@asst-mantova.it |
| UCP-Dom | Borgo Mantovano (ex-Pieve di Coriano) | Tel. 0376/201408 dalle ore 8 alle ore 15,00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi e-mail: domiciliare.palliative@asst-mantova.it |
| UCP-Dom | Viadana | Tel. 0376/201408 dalle ore 8 alle ore 15,00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi e-mail: domiciliare.palliative.viadana@asst-mantova.it |

[Carta della qualità e sicurezza delle cure](#)

8. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: CUSTOMER SATISFACTION

Il grado di soddisfazione degli utenti e dei loro famigliari è rilevato mediante il questionario di gradimento inviato dalla ASST-Mantova tramite SMS. La compilazione del questionario consente di evidenziare le criticità ed i punti di forza del servizio offerto. I dati raccolti vengono elaborati annualmente con l'obiettivo di conoscere le aspettative ed il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono delle prestazioni sanitarie in regime di ricovero, in ambulatorio e in assistenza domiciliare.

I risultati dei questionari sono alla base del riesame della direzione per il miglioramento continuo del servizio.

9. LE PROCEDURE DI TUTELA DEGLI UTENTI




L'ASST è attenta a tutelare le persone assistite attraverso la possibilità di effettuare

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
 Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

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.asstmantova.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico>
- E- mail scrivendo all'indirizzo 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 di Mantova | dal lunedì al venerdì 9.00 -13.00 | 0376 201443 |
| piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale di Asola | dal lunedì al mercoledì 9.00 - 13.00 | 0376 201443 |
| piano I, Direzione Medica di Presidio Ospedale di Pieve di Coriano | dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 | 0386 717473 |
| piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale di 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 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 è possibile telefonare al numero 0376 201443 oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica upt@asst-mantova.it lasciando i propri riferimenti.

10. 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,

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
 Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

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.

11. ADESIONE AL PROGETTO “Casa come primo luogo di cura” (DGR 4622/2025) E SUO POTENZIAMENTO (DGR 5096/2025)

Il Servizio di Cure Palliative dell'ASST di Mantova aderisce al progetto “Casa come primo luogo di cura” ed al potenziamento sperimentale dei servizi offerti dagli erogatori con contratto di scopo PNRR ai sensi della DGR 4622/2025 e 5096/2025.

Il progetto:

- si rivolge a **persone con età superiore a 65 anni** che presentano difficoltà ad accedere ai servizi ambulatoriali o per le quali lo spostamento presso i servizi territoriali risulti incompatibile/controindicato con la propria condizione clinica/funzionale/cognitiva.
- Ha l'**obiettivo di curare le persone fragili con bisogno di Cure Palliative ed età superiore a 65 anni al proprio domicilio.**
- Prevede:
 - a) **l'erogazione di una visita/valutazione di Cure Palliative** al domicilio per persone in assistenza domiciliare già attiva (C-DOM e RSA aperta).
La visita/valutazione può essere richiesta dal Medico di assistenza primaria (Map), dal medico ospedaliero di ASST in dimissione protetta informando il Map, può essere proposta al Map dall'equipe di valutazione.
 - b) la possibilità di **richiedere per i pazienti di età superiore a 65 anni ,già in carico al Servizio di Cure Palliative (UCP-Dom), una visita specialistica domiciliare** (tra le figure messe a disposizione dall'ASST).
- E' garantito per le persone con i criteri indicati (persone di età > 65 anni con attiva assistenza domiciliare: C-DOM, RSA aperta e CP-Dom) residenti nella provincia di Mantova.

Documento aggiornato il 15/12/2025