

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

1. PRINCIPI GENERALI:

Al centro dell'interesse dei servizi resi dal nostro Centro è il rispetto per i diritti e la dignità della persona che necessita interventi riabilitativi e cure sanitarie, nonché la soddisfazione dei bisogni che sono diversi e specifici per ogni individuo sulla base delle differenze di età, genere, etnia, lingua, religione, status socio-economico, livello di alfabetizzazione, ecc., con disponibilità ad effettuare scelte organizzative che tengano conto di eventuali variazioni dei bisogni stessi.

2. RELAZIONE CON L'UTENTE:

I rapporti con l'utente sono improntati alla consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio dell'utente, il quale ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e/o cognome anziché, secondo una prassi non più tollerabile, col nome della propria malattia.

3. RISERVATEZZA:

Agli utenti è dovuta garanzia sulla riservatezza sui dati anagrafici, sui dati sensibili e sugli interventi sanitari e di cura della persona (*D. Lgs. 193/06*).

4. RISPETTO DELLE DIFFERENZE:

L'assistenza si svolge con riguardo ai bisogni specifici della persona e nel rispetto delle differenze religiose, culturali, sessuali, linguistiche e di età; è garantito il diritto all'assistenza spirituale, qualora richiesta, in collegamento con rappresentanti delle diverse religioni; compatibilmente con le prescrizioni sanitarie, il regime dietetico tiene conto delle esigenze manifestate dagli utenti in relazione alla loro convinzione religiosa.

5. INFORMAZIONE SUI TRATTAMENTI SANITARI:

La cartella clinica è compilata in modo leggibile (per gran parte informatizzata) e l'utente/familiare/tutore ne prende periodicamente visione, oltre ad integrare la stessa in apposita sezione, con l'ausilio di un componente dell'equipe sanitaria (generalmente il medico e/o lo psicologo) che lo informano in un linguaggio chiaro e comprensibile; il consenso informato è un atto che documenta il processo comunicativo tra l'utente e il medico od altro operatore sanitario autorizzato, a seconda delle rispettive competenze, il quale è tenuto a controfirmarlo e non si configura come mero atto burocratico. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa è fornita, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

6. IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI:

E' possibile identificare immediatamente gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento e gli utenti/familiari/tutori hanno diritto di esigere dagli operatori l'indicazione del loro nominativo e qualifica. Inoltre la Struttura assicura che i nominativi e la qualifica dei responsabili dell'assistenza medica, nonché dei Coordinatori siano affissi e visibili all'entrata degli uffici e dei servizi.

7. CORTESIA:

Il comportamento degli operatori è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e la struttura;

- gli operatori si comportano con gli utenti/familiari/tutori con rispetto e cortesia, si impegnano ad agevolarli nell'esercizio dei diritti, prestando adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e, in caso di propria incompetenza, forniscono ogni spiegazione utile per orientarli, ciascuno nei limiti delle proprie competenze;
- nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni con gli utenti, è adottato un linguaggio chiaro e comprensibile.

8. PROFESSIONALITÀ:

La struttura fornisce chiarezza e informazione rispetto alle procedure di accesso ai servizi, rende noti gli standard quantitativi e qualitativi dei propri servizi; promuove l'aggiornamento professionale del personale; garantisce prestazioni di diagnosi, di cura e assistenza sulle 24 ore anche nei giorni festivi e prefestivi.

9. ADEGUATEZZA DELLE STRUTTURE E SERVIZI:

Le strutture e i servizi sono predisposti per facilitare l'accesso, nel rispetto della normativa vigente in materia di eliminazione delle barriere architettoniche; i principali accessi esterni ed i passaggi interni "obbligati" sono adeguati alle necessità dei disabili; il numero dei servizi igienici è adeguatamente proporzionato ai posti letto e all'utenza; gli utenti hanno diritto ad avere spazi per gli oggetti personali (armadio guardaroba singolo o anta di armadio multiplo); il posto letto ha una luce individuale; sono previsti spazi che garantiscano la riservatezza in occasione di interventi di particolare gravità o nella fase terminale della malattia; gli utenti possono effettuare telefonate al bisogno; la Struttura è organizzata affinché l'utente possa usufruire di docce, servizi igienici puliti ed in quantità sufficiente rispetto al numero di ospiti, con dimensioni e caratteristiche tali da essere agibili da parte di anziani e portatori di handicap.

Gli utenti hanno la possibilità di vivere in un ambiente organizzato e attrezzato per le loro esigenze, in particolare per il diritto all'uso di aree di socializzazione, come sale per incontri con parenti e visitatori, biblioteca, sale con televisore.

Inoltre l'utente ha possibilità di accesso a manifestazioni culturali nel tempo libero, a progetti di carattere ludico-ricreativi esterni, accesso ad aree verdi attigue la struttura.

L'utente è messo in condizioni di beneficiare di un riposo tranquillo, notturno e diurno; è assicurata la fornitura degli accessori completi per la consumazione dei pasti e può esprimere preferenze se a dieta libera; sono rispettate congrue norme di pulizia, sicurezza e riservatezza relative ai servizi igienici, così come il diritto di ogni utente a ricevere cibo di buona qualità, caldo, secondo diete adeguate; la distribuzione del pranzo e della cena è effettuata a orari che rispettano il più possibile le abitudini quotidiane, il personale fa attenzione a che tutti possano assumere il pasto, con particolare riferimento ai casi in cui vi sia una impossibilità di nutrirsi autonomamente.

10. PERSONE CON SOFFERENZA PSICHICA

La persona con sofferenza psichica fruisce di una rete di sostegno, grazie ad una stretta collaborazione tra le figure professionali interne alla struttura e quelle esterne tra cui il medico di

famiglia e le risorse sociali del territorio ed è considerata parte di un contesto socio-familiare coinvolto nel progetto terapeutico.

La stessa collaborazione tra figure interne ed esterne è garantita per fare fronte ad esigenze speciali anche per le altre tipologie di utenza, nominate ai punti 11.-15.

11. HIV - AIDS ED ALTRE MALATTIE A TRASMISSIONE EMATICA - SESSUALE

L'utente ha diritto all'assistenza sanitaria generale e finalizzata alla riabilitazione, senza alcuna discriminazione né restrizione ed il diritto alla riservatezza è garantito per ogni tipo di servizio fornito dall'azienda.

12. PERSONE DISABILI

Le scelte della Struttura sono assolutamente volte a favorire l'integrazione, promuovono forme di assistenza alla persona ed interventi da svolgersi nel rispetto della qualità della vita e della differenziazione dei bisogni, tenendo conto anche delle dinamiche psicologiche all'interno della famiglia del disabile e che con lui/lei si relaziona all'interno della Cooperativa, venendo a costituire una parte integrante per il raggiungimento dei risultati della riabilitazione; è favorita, inoltre, la maggiore realizzazione dell'autonomia fisica e psicologica secondo le possibilità di ogni persona ospitata, essendo d'altra parte garantito all'utente non autosufficiente un trattamento integrato e globale.

Sono fuor di dubbio riconosciute, valutate e rafforzate le abilità piuttosto che evidenziate le difficoltà e le disabilità, è assolutamente rispettato il diritto a non subire azioni lesive dell'integrità fisica e della dignità, oltre al diritto di vedere soddisfatti i bisogni elementari e di essere sostenuti nella ricerca di risposte a bisogni di carattere emotivo.

13. PERSONE ANZIANE

L'utente anziano è favorito nel rispetto della qualità della vita e nella differenziazione dei bisogni, creando le condizioni per aiutare la persona ad esprimere le sue potenzialità.

14. PERSONE AFFETTE DA MALATTIE DI PARTICOLARE GRAVITÀ

La dimissione e la dimissione protetta di persone con patologie di particolare impegno assistenziale, che tutti i nostri utenti presentano, è programmata e organizzata in modo da garantire la continuità terapeutica e l'assistenza socio-sanitaria, con eventuale organizzazione del collegamento tra il Centro e l'abitazione, attraverso un piano comprensivo della cura e della riabilitazione e rispettiva preparazione della famiglia per il successivo accudimento in altra struttura o a domicilio, in collaborazione con le risorse territoriali qualora necessario, con eventuale possibilità concordata di successiva riammissione in questa struttura in caso reputato necessario dall'equipe del Centro.

Ogni utente/tutore ha diritto ad avere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui fa richiesta nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute, in qualsiasi momento ne faccia domanda scritta, ricevendo al momento della dimissione una dettagliata relazione.

15. STRANIERI

La Struttura assicura l'accesso ai servizi agli stranieri e agli appartenenti a minoranze etniche, nell'ambito della normativa vigente, e il diritto ad essere assistiti nel rispetto della cultura e religione evitando ogni forma anche indiretta di discriminazione.

16. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici adatti alle sue personali esigenze. Con tale finalità i servizi sanitari/riabilitativi sono programmati in modo flessibile, decisi - condivisi e, qualora necessario, revisionati attraverso regolari riunioni d'equipe tra tecnici della riabilitazione, assistenti e figure amministrative per quanto concerne aspetti organizzativi. L'informazione degli assenti avviene attraverso la presa visione da siglare nel verbale di riunione e del quaderno delle consegne predisposto per le diverse categorie professionali.

17. DIRITTO DI PROPORRE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il paziente e i suoi familiari/tutori hanno diritto/dovere di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale, per mezzo della compilazione di un modulo messo a disposizione: ai reclami e suggerimenti è fornita a breve risposta scritta.

18. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E ORGANISMI DI TUTELA

L'utente ha diritto ad avere informazioni e orientamento sulle associazioni di volontariato e di tutela attive nel settore sanitario.

CONCLUSIONI: Il paziente ha i diritti sopraelencati anche se non e' capace di esercitarli. Se il paziente è dichiarato incompetente, non e' in grado di capire un trattamento od una procedura a cui deve essere sottoposto o non può comunicare i suoi desideri riguardo a detto trattamento o procedura, sarà il tutore, il genitore o altra persona legalmente responsabile, ad esercitare i diritti del paziente a suo nome e per suo conto.