

	ISTRUZIONE OPERATIVA	IO.72A.07
		REV. 0 02/01/2008
	Carta dei Diritti dell'Utente	Pag. 1 di 2

CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

Principi generali


Allo scopo di garantire il rispetto della libertà, della dignità e della personalità degli utenti, in coerenza con quanto previsto dalle leggi e dalle normative vigenti, il Centro di Riabilitazione si impegna a:

- I. **informare** compiutamente gli utenti e/o gli eventuali legittimi tutori legali sui loro diritti, sulle prestazioni disponibili, sulle condizioni, sui criteri e requisiti di accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sulle possibilità di scelta esistenti, nonché sui compiti e responsabilità del personale sanitario, sociale ed amministrativo, in relazione alle funzioni ad esso attribuite nell'ambito dei singoli servizi;
- II. **assicurare**, secondo i principi della Costituzione, che sia rispettata **la dignità personale e sociale degli utenti**, che sia garantito il mantenimento delle relazioni familiari e sociali, con il solo limite derivante dalle esigenze collettive e tecniche di erogazione delle prestazioni;
- III. **fornire tutte le prestazioni** dovute alle condizioni ed **in conformità ai requisiti e agli standard** stabiliti dalle norme giuridiche e scientifiche vigenti;
- IV. adottare modalità di fruizione delle prestazioni, motivatamente ed **imparzialmente applicate e rese pubbliche** mediante adeguati mezzi di informazione;
- V. **favorire**, nei limiti oggettivi dell'organizzazione dei servizi sanitari e conformemente alla normativa vigente, **la libera scelta dell'utente** in ordine alle diverse strutture sanitarie esistenti nell'ambito territoriale di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste.
- VI. il personale del Centro di Riabilitazione si impegna a tenere comportamenti che non inducano in stato di soggezione l'utente e a rispettare altresì le sue **convinzioni religiose, etiche e politiche** secondo i principi della pari dignità umana.

Il nostro impegno

In particolare il personale del Centro di Riabilitazione garantisce, ai sensi dalle leggi e dalle normative vigenti che:

- a) ogni operatore, per le proprie competenze, si impegna a **ascoltare, informare, coinvolgere la persona** e valutare con la stessa i bisogni assistenziali anche al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e consentire all'assistito di esprimere le proprie scelte;
- b) ogni operatore **rispetta le indicazioni espresse dall'assistito, ne facilita i rapporti con la comunità e le persone per lui significative**, che coinvolge nel piano di cura. e di assistenza
- c) l'operatore, nell'aiutare e sostenere la persona nelle scelte terapeutiche, **garantisce le informazioni** relative all'intervento assistenziale ed adegua il livello di comunicazione alla capacità di comprendere dell'utente.
- d) l'operatore, per le proprie competenze, **garantisce** che sia nelle modalità organizzative che nell'attuazione dei trattamenti riabilitativi, terapeutici ed assistenziali, **il rispetto delle esigenze affettive, espressive ed educative proprie dell'utente**;
- e) l'operatore, per le proprie competenze, oltre ad **informare costantemente l'utente, i genitori o il tutore legale** (in caso di minori o interdetti) sullo stato di salute psico-fisico dell'utente, deve dare ogni informazione sulle procedure e sui trattamenti diagnostico-terapeutici e riabilitativi cui l'utente stesso sarà sottoposto, sui relativi tempi di esecuzione, sul loro significato, facilitando il coinvolgimento dell'utente, dei genitori o del tutore legale per un ruolo consapevole all'interno del progetto riabilitativo;

	ISTRUZIONE OPERATIVA	IO.72A.07
	Carta dei Diritti dell'Utente	REV. 0 02/01/2008
		Pag. 2 di 2

- f) il personale del Centro si impegna a **promuovere la tutela delle persone in condizioni che ne limitino lo sviluppo o l'espressione di sé**, quando la famiglia e il contesto ove vive l'utente, non siano adeguati ai loro bisogni.
- g) gli operatori incaricati **informano** l'utente del nome del personale sanitario preposto a prestare loro le cure e l'assistenza .
- h) gli operatori tutti devono recare in modo visibile, al fine dell'immediata **identificazione** dell'utente, l'indicazione del proprio nome e cognome con la relativa qualifica.
- i) **l'operatore**, per le proprie competenze, **si impegna ad accettare la volontà dell'assistito** di non volersi sottoporre a determinati accessi riabilitativi che non siano inficanti del progetto riabilitativo, la non accettazione deve risultare da un documento firmato dalla persona assistita o dal tutore legale che attesti il suo rifiuto. In caso che il rifiuto sia su elementi determinanti del progetto l'equipe può decidere la chiusura del progetto stesso;
- j) **l'operatore**, per le proprie competenze, nei limiti delle leggi vigenti e delle norme deontologiche della professione, **tutela il diritto a porre dei limiti ad accessi diagnostici e terapeutici esterni** non coerenti con la concezione di qualità della vita dell'assistito .
- k) **le informazioni sullo stato di salute saranno fornite dagli operatori sanitari solo all'utente o a suo familiare** (e/o gli eventuali legittimi tutori legali) **o alle persone designate dal paziente stesso.**

Il Direttore Generale
