

# Carta dei Diritti e dei Doveri 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 Associazione Scuola Viva si impegna a:

- **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;
- **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;
- **fornire tutte le prestazioni** dovute alle condizioni ed **in conformità ai requisiti e agli standard** stabiliti dalle norme giuridiche e scientifiche vigenti;
- adottare modalità di fruizione delle prestazioni, motivatamente ed **imparzialmente applicate e rese pubbliche** mediante adeguati mezzi di informazione;
- **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;
- 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:

- ✓ ogni operatore, per le proprie competenze, si impegna ad **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;
- ✓ 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;
- ✓ 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;



- ✓ 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;**
- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ **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 inficianti 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'équipe può decidere la chiusura del progetto stesso;
- ✓ **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'Utente.



## **I DIRITTI**

### **L'Utente di uno dei servizi dell'Associazione Scuola Viva può esercitare i seguenti diritti**

- essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e nel rispetto delle proprie convinzioni nel campo religioso, politico, culturale e delle differenze sessuali, linguistiche e di età.
- ottenere dal Centro di Riabilitazione informazioni relative alle prestazioni dallo stesso erogate e alle modalità di accesso.
- poter conoscere e identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- ricevere un'assistenza riabilitativa, medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria condizione. Le informazioni devono essere date tenendo conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione del paziente.
- ottenere informazioni complete e comprensibili in merito al suo stato di salute, alla terapia proposta e alla prognosi.
- ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; le informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti il trattamento.
- ottenere che le informazioni relative al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segrete e che siano fornite esclusivamente a coloro che esercitano potestà tutoria, o ad altra persona come indicato dall'Utente.
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- presentare segnalazioni e reclami presso la Direzione Sanitaria o presso la Segreteria, che saranno sollecitamente esaminate dai responsabili del Centro di Riabilitazione, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi, secondo quanto previsto dalle norme interne del Centro.
- farsi tutelare all'interno del Centro di Riabilitazione da organi che lo rappresentino sia di fronte al Centro, sia di fronte al personale sanitario, sia di fronte alle pubbliche autorità.
- richiedere che il vitto sia adeguato alla propria fede religiosa.
- essere trattato con senso di umanità, cortesia e riservatezza negli interventi sia sanitari che di igiene personale e alla piena tutela della propria dignità personale.



## I DOVERI

L'accesso nel Centro di Riabilitazione esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Centro ed il benessere di tutti gli utenti.

L'utente quando accede nella Centro di Riabilitazione deve:

1. avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale sanitario.
2. rispettare tutto il personale sanitario e amministrativo e comunque tutto il personale che lavora all'interno del Centro in qualsiasi funzione.
3. rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Centro di Riabilitazione.
4. rispettare gli orari stabiliti delle visite e degli interventi riabilitativi, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività terapeutiche.
5. nella considerazione di essere parte di una comunità, evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti.
6. evitare le assenze e, in ogni caso, giustificarle nei modi previsti dal regolamento.
7. astenersi dal fumare all'interno dei locali del Centro.