

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 delle leggi e delle 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 e della libertà personale, della riservatezza e delle convinzioni religiose, politiche, culturali e delle differenze sessuali, linguistiche e di età,
- avere garanzia di continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione,
- 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 possano metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute e 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 nel Centro di Riabilitazione deve:

- adottare 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,
- informare tempestivamente la segreteria del Centro di Riabilitazione delle variazioni del proprio indirizzo,
- fornire ai medici e al personale sanitario ogni informazione che possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza,
- informare i medici e il personale sanitario di notizie e variazioni relative ai farmaci assunti abitualmente e/o occasionalmente, a cadute, diete, ricoveri e qualsiasi modifica dello stato di salute,
- rispettare tutto il personale sanitario ed amministrativo e comunque tutto il personale che lavora all'interno del Centro con qualsiasi funzione,
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Centro di Riabilitazione,
- rispettare gli orari stabiliti delle visite e degli interventi riabilitativi, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività terapeutiche,
- nella considerazione di essere parte di una comunità, evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti,
- evitare le assenze e, in ogni caso, giustificarle nei modi previsti dal regolamento,
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei locali del Centro,
- rispettare il divieto di effettuare riprese fotografiche e/o video in tutte le aree, anche esterne, di pertinenza del Centro di Riabilitazione a tutela della riservatezza, della dignità e dei diritti di Utenti, di familiari degli Utenti, di lavoratori e/o di ospiti, salvo espressa autorizzazione del Titolare del Trattamento dei Dati Personali.