



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

3 Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

CARTA DEI DIRITTI E DEGLI IMPEGNI



SCOPO

Lo scopo di questa politica è garantire i diritti e gli impegni del cittadino assistito esplicitati nell'Atto Aziendale (decreto del DG n. 21 del 29/01/2016).

AMBITO

La Politica si realizza nel contesto dell'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" a favore dei cittadini, degli assistiti, dei loro familiari o persone di riferimento.

ABBREVIAZIONI – TERMINOLOGIE - DEFINIZIONI

- ✓ AAS: Azienda per l'Assistenza Sanitaria
- ✓ S.O.C./S.O.S.D./S.O.S./: Struttura Operativa Semplice/Struttura Operativa Complessa

INDIRIZZI GENERALI

Premessa

Le principali direzioni d'impegno che l'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" ha fatto proprie ed intende sviluppare a beneficio dei cittadini sono:

- assicurare equità nella salute, riducendo il divario attribuibile alle differenti possibilità di accesso alle cure ed ai servizi tra le diverse aree geografiche e tra i diversi gruppi di popolazione presenti nel territorio aziendale;
- migliorare la qualità della vita, garantendo che le capacità fisiche e mentali si possano sviluppare e realizzare in modo da ricavare il massimo beneficio possibile dalla vita, in modo particolare prevenendone e ritardandone il deperimento attraverso la diffusione di stili di vita salutari;
- arricchire di salute la vita, mediante un efficace riduzione della malattia e della disabilità, in particolare verso le frazioni di popolazione più fragili;
- ridurre le morti premature.

DIRITTI DEGLI ASSISTITI

In ottemperanza alla normativa vigente ed al quadro etico di riferimento, l'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" si impegna a concretizzare, nei documenti di programmazione e piani attuativi aziendali, lo sviluppo delle azioni necessarie a garantire i diritti dei cittadini; gli assistiti e i loro familiari sono informati attraverso la modulistica denominata Carta dei diritti degli assistiti e loro impegni, documento disponibile nelle sedi di erogazione delle prestazioni socio sanitarie e sul sito aziendale.

Tutti i professionisti e operatori dell'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli", sono a conoscenza e si impegnano, nell'espletamento delle proprie attività, a rispettare quanto di seguito esplicitato.

Il cittadino assistito ha diritto a/alla:

- ✓ vedere rispettata la *propria dignità e la propria identità*: l'assistito ha diritto, al di là delle sue condizioni e dei suoi valori e credenze, ad essere considerato come una persona in tutte le circostanze, a maggior ragione nella fragilità;
- ✓ *cura e assistenza*: ogni assistito ha diritto a ricevere le cure e l'assistenza previste, in modo sicuro e con pari opportunità di accesso; ha altresì il diritto di partecipare al processo di cura, anche coinvolgendo i familiari se lo desidera. Se lo ritiene si può avvalere del diritto di rifiutare le procedure e/o le cure proposte, o richiederne di alternative, ma deve essere informato delle conseguenze e responsabilità che questa decisione comporta; ha infine il diritto a chiedere una seconda opinione;
- ✓ *autonomia*: l'assistito ha diritto a esercitare la propria libertà di scelta nelle questioni riguardanti la sua salute. La prassi del consenso informato deve essere costante ed appropriata, orientata alla piena consapevolezza, dando al cittadino l'opportunità di prendere le migliori decisioni per sé e per i propri progetti di vita;
- ✓ *privacy*: gli assistiti hanno diritto che i loro dati vengano conosciuti e trattati solo dagli operatori autorizzati a farlo. Gli operatori devono osservare il segreto professionale. I dati che riguardano gli assistiti e le informazioni inerenti il piano di cura possono essere comunicati ad altri soggetti soltanto secondo quanto è previsto dalla legge o quando gli stessi assistiti autorizzino a farlo;
- ✓ *riservatezza*: ogni assistito ha diritto, durante le cure ed il trattamento, al rispetto del proprio corpo, della propria intimità, del proprio pudore;
- ✓ *informazione sull'offerta di servizi e prestazioni*: l'assistito ha diritto ad essere informato sull'offerta dei servizi, sui tempi, sulle modalità per accedervi e sulle possibili alternative anche se individuate in altre aziende per l'assistenza sanitaria;
- ✓ *conoscere l'identità degli operatori*: gli assistiti hanno il diritto di conoscere l'identità degli operatori ai quali si rivolgono per ottenere servizi o prestazioni;
- ✓ *accesso alla documentazione*: chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale rispetto a un provvedimento dell'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" può fare richiesta di esaminare o di avere copia del relativo documento. Il cittadino ha diritto di acquisire i documenti clinici che lo riguardano;
- ✓ *assistenza religiosa*: l'azienda si impegna a ricercare il ministro di culto richiesto dal malato o dai suoi familiari, indipendentemente dal proprio credo, ma in base alla disponibilità data del contesto;
- ✓ *linguaggio adeguato*: le persone straniere con una scarsa padronanza della lingua italiana hanno diritto ad esprimersi con la propria lingua e cultura di appartenenza, tal per cui l'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" si impegna ad attivare i mediatori culturali e/o le Associazioni di volontariato, i Consolati di riferimento, ecc.

Il cittadino assistito ha altresì diritto a quanto espresso dalla Carta Europea dei Diritti del Malato (European Charter of Patients' Rights – 2002) ovvero:

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati di prevenzione delle malattie.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

DIRITTI DEL BAMBINO E DELL'ADOLESCENTE

L'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" nel salvaguardare i diritti del bambino e dell'adolescente, si ispira ai documenti nazionali e internazionali. Si impegna quindi a garantire i seguenti diritti:

1. Il bambino ha diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute.

L'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" si impegna alla promozione della salute del bambino già in epoca prenatale attraverso interventi educativi e di assistenza durante la gravidanza ed il parto.

Il personale favorisce un sereno inserimento del neonato all'interno del nucleo familiare e promuove l'allattamento al seno ad es. attraverso le tecniche di skin to skin, roomin-ing.

L'Ospedale e i Servizi Territoriali concorrono ad attuare interventi di educazione sanitaria nei confronti del bambino e della famiglia, con particolare riferimento al sereno inserimento del neonato nel nucleo familiare e alla promozione dell'allattamento al seno, alla nutrizione, all'igiene personale e ambientale, e alla prevenzione degli incidenti e delle malattie.

2. Il bambino ha diritto ad essere assistito in modo "globale".

L'assistenza del personale si esprime oltre che nella "cura" anche nel "prendersi cura" delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita. Il personale opererà integrandosi con le altre strutture sanitarie, educative e sociali competenti sul territorio.

3. Il bambino ha diritto a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza.

Tutto il personale dell'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" in base alle proprie specifiche responsabilità, funzioni ed attribuzioni, si adopera per

garantire al bambino ed alla famiglia il migliore livello di cure e di assistenza, anche impegnandosi ad aggiornare la propria competenza professionale in rapporto allo sviluppo tecnico scientifico. Il bambino ha diritto ad essere ricoverato in zone a lui dedicate e architettonicamente adeguate e ad essere accudito/assistito da personale formato nell'area pediatrica.

Il ricorso all'ospedalizzazione è limitato solo alle situazioni in cui non sia possibile far fronte in altro modo alle esigenze assistenziali del bambino; vengono favoriti il day hospital, il day-surgery e l'assistenza domiciliare.

Nel caso in cui le risorse dell'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" non consentano di far fronte alle esigenze del bambino è dovere del personale di cura e assistenza farsi carico della pianificazione delle cure presso i centri più idonei, regionali e/o nazionali.

4. Il bambino ha diritto al rispetto della propria identità, sia personale che culturale, ed al rispetto della propria fede religiosa.

Il personale ha il dovere di identificare il bambino con il suo nome in tutte le circostanze legate alla sua permanenza in ambiente di cura, e di non sostituire il nome con termini che rimandino alla sua patologia, al numero di letto, ecc.

5. Il bambino ha diritto al rispetto della propria privacy.

Tutto il personale dell'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" garantisce il rispetto del pudore e della riservatezza di cui hanno bisogno i bambini ed i loro familiari. Una particolare attenzione sarà dedicata alle esigenze degli adolescenti.

Il personale è tenuto a rispettare l'obbligo del segreto professionale.

Il trattamento dei dati "sensibili" è conforme a quanto disposto dalla normativa vigente.

6. Il bambino ha diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale. Il bambino ha diritto alla sua vita di relazione anche nei casi in cui necessiti di isolamento. Il bambino ha diritto a non essere trattato con mezzi di contenzione.

Il personale assicura e promuove il rispetto delle esigenze affettive, espressive ed educative ed in particolare la continuità delle relazioni familiari.

L'Ospedale offre la possibilità di un contatto diretto e continuativo madre-neonato (roomin-ing) al fine di favorirne il reciproco attaccamento. La famiglia viene coinvolta attivamente nel processo di cura.

Sarà garantita la permanenza di un familiare, o di un'altra figura di riferimento, anche nei servizi di cure intensive e nelle situazioni assistenziali in cui si prevedono interventi invasivi, compatibilmente con le esigenze cliniche. Un numero maggiore di visitatori al di fuori degli orari definiti, è subordinato alle

condizioni del bambino, alle caratteristiche del reparto/servizio, e soprattutto al rispetto della privacy di tutti i ricoverati.

Viene favorita la presenza di operatori dei servizi socio-educativi del territorio e delle associazioni di volontariato riconosciute in conformità alla normativa vigente, per garantire al bambino relazioni significative, qualora si dovesse trovare in situazione di "abbandono" o di temporanea difficoltà del nucleo familiare.

Il bambino può decidere di tenere con sé i propri giochi, il proprio vestiario e qualsiasi altro oggetto da lui desiderato purché questi non rappresentino un pericolo od un ostacolo per il suo o l'altrui programma di cure.

In caso di ricovero prolungato, viene garantita al bambino la continuità del suo percorso educativo - scolastico. Il ricorso a mezzi limitanti la libertà di azione e di movimento avviene nelle situazioni in cui si ravvisa un rischio di compromissione del processo diagnostico-terapeutico, ovvero nelle situazioni in cui venga messa in pericolo l'incolumità del bambino stesso o di altri.

7. Il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ha diritto ad esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione.

Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione.

Lo spazio per l'ascolto, i tempi, le modalità e gli strumenti comunicativi più idonei andranno sempre ricercati.

Si utilizzerà un linguaggio quanto più vicino a quello del bambino ricorrendo anche al gioco, alle narrazioni, ai disegni, alle immagini.

Per le persone straniere con una scarsa padronanza della lingua italiana l'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" attiva rapporti con le Associazioni di volontariato, con i mediatori culturali, e/o con i Consolati di riferimento.

8. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.

Un assenso/dissenso progressivamente consapevole in rapporto alla maturazione del minore va sempre promosso e ricercato anche e soprattutto attraverso le relazioni familiari.

Tenuto conto che il bambino non ha tutti gli strumenti per utilizzare appieno un'informazione adeguata ad esprimere un assenso/dissenso in merito a decisioni legate alla malattia, va tuttavia considerato che il silenzio aumenta le paure.

È difficile pensare ad un assenso/dissenso informato prima dei sette anni.

Successivamente, quando il bambino esplora meglio le proprie motivazioni e le confronta con ciò che gli altri dicono e fanno, è concepibile un assenso/dissenso informato insieme con quello dei genitori.

A partire dai dodici anni, si può credere in un assenso o dissenso progressivamente consapevole, perché anche di fronte a situazioni di accanimento terapeutico i preadolescenti e gli adolescenti riescono a prefigurarsi il futuro e ad assumersi la responsabilità di fronte al proprio progetto di vita.

Pertanto l'assenso/dissenso va sempre richiesto, non soltanto per un'esigenza giuridica o etica, ma soprattutto per far comprendere al bambino quanto gli sta accadendo intorno.

È opportuno presentargli tutti gli scenari che è in grado di comprendere o immaginare/pensare. L'assenso/dissenso su atti concreti vicini alla sua esperienza farà nascere la necessaria alleanza tra l'adulto e il bambino.

9. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca - sperimentazione clinica.

I medici hanno l'obbligo di informare il bambino e i genitori, con un linguaggio comprensibile, della diagnosi, della prognosi, del tipo di trattamento sperimentale proposto, delle alternative terapeutiche disponibili, degli effetti collaterali e tossici, della libertà di uscire dal progetto in qualsiasi momento e della possibilità di conoscere i risultati conclusivi dello progetto stesso.

In caso di rifiuto ad entrare nel progetto, i sanitari hanno comunque l'obbligo di garantire al bambino le cure convenzionali.

10. Il bambino ha diritto a manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Ha diritto ad essere sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi.

Una specifica attenzione del personale sanitario è dedicata alla prevenzione e alle manifestazioni del dolore del bambino. Vengono adottate tutte le procedure atte a prevenirne l'insorgenza e a ridurre al minimo la percezione, nonché tutti gli accorgimenti necessari a ridurre le situazioni di paura, ansia e stress, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei familiari.

Un supporto particolare, sarà fornito ai familiari al fine di favorire la comprensione ed il contenimento del dolore dei propri figli.

11. Il bambino ha diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale.

Il personale sanitario ha il dovere di fornire al bambino tutto l'appoggio necessario ai fini dell'individuazione del maltrattamento e delle situazioni a

rischio, che comportano la segnalazione alle autorità competenti e/o ai servizi preposti alla tutela del minore.

Il personale si impegna altresì a collaborare, nell'ambito delle proprie specifiche competenze, con gli enti accreditati.

12. Il bambino ha diritto ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di "auto-cura" e in caso di malattia ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici.

Il personale sanitario ha il dovere di mettere il bambino e la famiglia nella condizione di poter acquisire tutte le conoscenze, le capacità e le abilità richieste per una gestione il più possibile autonoma della malattia.

13. Il minore ha diritto di usufruire di un rapporto riservato paziente-medico, ha diritto altresì di chiedere e di ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità. Ha diritto inoltre di chiedere e di ricevere informazioni sull'uso di farmaci, sostanze nocive ed eventuali evoluzioni verso le tossicodipendenze, nonché a essere adeguatamente indirizzato ai servizi di riabilitazione se necessario.

Il personale, adeguatamente preparato, si impegna a rispondere alle domande poste dal minore anche indirizzandolo ai servizi preposti alla prevenzione, al trattamento e alla riabilitazione delle problematiche adolescenziali.

14. Il bambino e la famiglia hanno diritto alla partecipazione.

L'AAS3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" promuove iniziative finalizzate al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, coinvolgendo attivamente i bambini, le famiglie e le associazioni di volontariato.

La tutela e la partecipazione degli utenti è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

IMPEGNI DEGLI ASSISTITI

Il paziente e qualunque utente che accede alle strutture aziendali si impegna ad osservare il:

- *rispetto degli altri utenti*: ogni utente è tenuto a rispettare i diritti degli altri quali il diritto alla riservatezza, alla diversità culturale, alla solidarietà ed alla comprensione soprattutto nelle situazioni di sofferenza;
- *rispetto per gli operatori*: gli utenti collaborano a costruire un rapporto di reciproca fiducia e rispetto con gli operatori, evitando pregiudizi ideologici o emotivi. Le carenze segnalate seguono percorsi istituzionalizzati al fine di migliorare l'offerta;
- *rispetto degli orari*: gli utenti, per collaborare alla funzionalità dei servizi e alla buona riuscita dell'organizzazione si attengono agli orari previsti per l'erogazione delle prestazioni e delle visite;

- *rispetto della comunità e delle risorse*: i beni ed i servizi utilizzati (ambienti, attrezzature, arredi) appartengono alla comunità. Gli utenti collaborano a mantenere puliti e ordinati gli ambienti, e considerano un bene comune le attrezzature e gli arredi;
- *impegno a comunicare la rinuncia alla prestazione programmata*: in questo caso i pazienti informano il centro unico di prenotazione per consentire ad altri di prenderne il posto, evitando così sprechi di risorse;
- *osservanza del divieto di fumo*: la legge vieta il fumo nei locali pubblici, tanto più nei luoghi di cura.

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli" facilita la partecipazione tramite funzioni specifiche e strumenti idonei:

- la *Carta dei Servizi Sanitari* dell'Azienda, costituita da diversi documenti organizzati per struttura e/o per percorsi, che, come patto con i cittadini, la impegna a decisioni e comportamenti coerenti con quanto contenuto in esso.
- la *S.O.. Relazioni, comunicazioni e fund raising* che analizza i bisogni degli utenti anche attraverso indagini di soddisfazione, promuove campagne di informazione, attiva le iniziative per il superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e garantisce l'attuazione di ogni fase del Regolamento di Pubblica Tutela;
- × la *Commissione Mista Conciliativa, la Conferenza dei Servizi, il Regolamento Aziendale* di Pubblica Tutela;
- × *l'accesso agli atti* dell'Azienda secondo quanto disciplinato dalle norme sulla trasparenza
- × la *collaborazione* con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi di Pubblica Tutela, prevedendo anche forme di convenzionamento.

RESPONSABILITÀ

L'*organizzazione* realizza la tutela dei diritti dei pazienti sulla base della legislazione e della normativa vigente; si adopera al fine di diffondere, anche in collaborazione con i Responsabili, al personale le conoscenze e la consapevolezza della necessità di tutela.

I *Responsabili di S.O.C./S.O.S.D./S.O.S./Struttura* vigilano affinché il personale si assuma le proprie responsabilità attuando operativamente la tutela dei diritti dell'assistito.

I *dipendenti*, con consapevolezza, attenzione e sensibilità, interagiscono con i cittadini, adoperandosi per la tutela dei loro diritti.

I cittadini e le associazioni/organizzazioni che li tutelano si attivano per partecipare alla attività di promozione delle iniziative aziendali e si adoperano al fine di osservare gli impegni stabiliti.