



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

3 Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

RSA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
Tolmezzo

Carta dei Servizi



Gentile Signore/a,

l'organizzazione dell'AAS n. 3 è volta alla tutela della salute quale bene collettivo ed individuale ed all'equità di accesso dei cittadini ai servizi socio sanitari, nel rispetto delle scelte degli stessi. L'assistenza viene prestata in continuità ed in integrazione fra le diverse professioni e discipline, fra sociale e sanitario, fra Ospedale e Territorio; in quest'ottica, l'Azienda assicura l'assistenza sanitaria all'interno della RSA.

La presente Carta dei Servizi rende disponibili le informazioni relative all'organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, agli standard di qualità, ai diritti dell'utente ed alle modalità con le quali tutelarli.

Quante sigle e quante parole! cosa significano?

Nel documento vengono utilizzate alcune sigle:

- RSA: Residenza sanitaria assistenziale;
- UVD: l'Unità di valutazione multidisciplinare del distretto sanitario, che analizza le domande di inserimento nelle RSA;
- PUA: punto unico di accesso, dove vengono presentate le richieste per inserimento in RSA;
- PAI: il Piano assistenziale individualizzato, redatto per ogni utente;
- OSS: operatore socio sanitario;
- DGR: decreto di giunta regionale.
- CARE GIVER: persona che si occupa dell'accudimento e della cura di chi non è in grado di provvedere a se stesso in maniera autonoma, del tutto o in parte.

I PRINCIPI BASE

L'organizzazione della RSA e il suo funzionamento si ispira ai principi di:

- **centralità** della persona per predisporre una relazione di cura rispettosa della sua dignità e coerente e proporzionata ai bisogni di salute;
- **riconoscimento dell'autonomia e dei valori della persona** attraverso l'evidenza degli stessi e la condivisione delle scelte nel rispetto della dignità e della libertà;
- **valorizzazione delle risorse della persona, della famiglia, della rete amicale** e loro specifica centralità ed attenzione alla qualità del tempo-vita attraverso la presa in carico globale di elevata qualità e relazioni umane autentiche;
- **globalità dell'intervento** terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale, con un livello di assistenza elevato, specialistico ed integrato;
- **dialogo**: per conseguire nelle relazioni tra professionisti e tra operatori, la comprensione reciproca e il rispetto delle opinioni altrui come presupposto alla multidisciplinarietà e alla multi professionalità;

- molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura con particolare attenzione al **lavoro multidisciplinare e multiprofessionale**;
- **responsabilità**: per impegnarsi ad assumere comportamenti, all'interno del team assistenziale, coerenti con il ruolo e i compiti attribuiti, valutare le ricadute delle decisioni prese sull'organizzazione e rendere conto delle proprie azioni;
- **valorizzazione delle risorse umane**: per ingaggiare i professionisti ai progetti di evoluzione organizzativa, esaltare le potenzialità esistenti e favorire un clima sociale sereno e stimolante;
- **sviluppo delle relazioni con l'ambiente esterno**: per ricercare nei servizi socio-sanitari e nella comunità, le sinergie necessarie alla realizzazione dei piani personalizzati di cura;
- **efficacia e appropriatezza**, sul piano scientifico, professionale e organizzativo, per raggiungere gli obiettivi definiti nel piano di cura;
- **affidabilità** come capacità di rispettare nei comportamenti e nelle azioni sia gli impegni presi dai professionisti e dagli operatori nelle relazioni interprofessionali sia quelli assunti nei confronti dei cittadini e della loro famiglia;
- **economicità**, per perseguire una gestione e operatività sostenibile con le risorse attribuite al centro di responsabilità.



CHE COS'È LA RSA

La **Residenza sanitaria assistenziale** è una struttura a valenza intermedia, posta tra l'ospedale e il domicilio, fornisce accoglienza, tutela e prestazioni sanitarie e riabilitative a utenti adulti e anziani, temporaneamente o stabilmente non autosufficienti; è inoltre luogo di formazione e addestramento per i "care giver". L'attività è svolta attraverso un team multi professionale formato da medici, infermieri, operatori socio-sanitari e fisioterapisti, che sulla base dei bisogni e caratteristiche del singolo utente formulano e attuano un piano assistenziale personalizzato.

L'utenza è composta:

- da assistiti che, completato il percorso ospedaliero, necessitano di ulteriori interventi sanitari non erogabili a domicilio, per il quale il ricovero ospedaliero non è indicato;
- da assistiti affetti da patologie croniche nella fase terminale della malattia;
- assistiti con prevalenti problemi sociali necessitanti di funzioni "sollevio" per i familiari e/o utenti inseriti in contesto socio-ambientale temporaneamente compromesso e/o in attesa di altro servizio per problemi socio-sanitari.

Le residenze sanitarie assistenziali (di seguito denominate RSA) sono individuate dall'art 23 della L.R. 17/2014, normate dalla DRG 2151 del 29/10/2015.

La RSA del Distretto 1, è situata a TOLMEZZO in via Morgagni n. 5 c/o ASP San Luigi Scrosoppi al terzo piano. Presenta 22 posti letto.

L' ACCESSO ALLA RSA

L'RSA accoglie prioritariamente utenti residenti nei Comuni di pertinenza dell'AAS3 Alto Friuli – Collinare – Medio Friuli”



L'accoglimento di utenti residenti in altre Aziende è subordinato all'autorizzazione dell'Azienda Sanitaria di competenza.

COME SI ACCEDE

Presentando una richiesta di valutazione socio sanitaria (Segnalazione) finalizzata all'attivazione di un percorso di continuità assistenziale.

La richiesta deve essere recapitata al Distretto di residenza dell'utente presso il PUA.

Chi fa la segnalazione

- Il medico di medicina generale
- Le figure di riferimento dei servizi sanitari e sociali territoriali (infermiera domiciliare, il fisioterapista, assistente sociale)
- Il personale sanitario delle strutture ospedaliere
- I familiari, qualora si trovino in momentanea difficoltà di gestione assistenziale del congiunto.

Cosa deve esplicitare la segnalazione

- Diagnosi prevalente e patologie concomitanti
- Bisogno rilevato
- Terapia farmacologica dettagliata e motivata.

Il personale sanitario del Distretto, in collaborazione con il servizio sociale dell'Ambito distrettuale, provvede ad una prima raccolta dati con rilevazione del bisogno socio-assistenziale, avvalendosi di strumenti di valutazione multidimensionale al fine di definire e predisporre il più adeguato intervento di presa in carico. Questa valutazione contribuisce a definire il piano clinico-assistenziale-riabilitativo, inclusa la previsione della durata della degenza in RSA ed **il livello assistenziale**.

Al momento dell'ammissione in RSA il piano clinico-assistenziale-riabilitativo viene condiviso con l'utente e i familiari e/o amministratore delegato.

Cos'è il livello assistenziale

La RSA offre tre livelli di assistenza sanitaria, in relazione ai quali viene determinata la durata della degenza e l'eventuale contributo economico:

1) LIVELLO DI ASSISTENZA BASE

Afferiscono utenti stabili, che richiedono assistenza medica e infermieristica di base, temporaneamente non erogabile a domicilio (rientrano in questo livello i ricoveri con funzioni socio-ambientali "funzione di sollievo").

2) LIVELLO DI ASSISTENZA RIABILITATIVO

Afferiscono utenti che necessitano di un intervento riabilitativo di particolare impegno.

3) LIVELLI DI ASSISTENZA MEDIO

Afferiscono utenti stabilizzati che necessitano di interventi sanitari più impegnativi (monitoraggio e un elevato grado di assistenza).

La durata della degenza viene determinata in corso di valutazione multidimensionale all'ingresso, di norma non eccede i 20 gg e può essere rivalutata in relazione all'andamento clinico o al raggiungimento dell'obiettivo assistenziale/riabilitativo.

La degenza per la funzione sollievo è di 20 giorni nel corso dell'anno.

SERVIZI OFFERTI IN RSA

1. SERVIZIO MEDICO

È garantito dal medico della struttura presente, di norma dal lunedì al sabato. Nei giorni festivi e nelle ore notturne è disponibile, a chiamata, il medico di continuità assistenziale.

A lui è affidata la gestione sanitaria, di diagnosi e cura degli utenti. I principali compiti del medico sono la visita medica, la prescrizione delle terapie, la prescrizione di accertamenti diagnostici e di visite specialistiche e la compilazione della documentazione sanitaria di pertinenza. Il medico collabora con le altre figure professionali presenti per l'elaborazione e l'aggiornamento del PAI.

Sono inoltre previste le consulenze specialistiche secondo necessità (ad es: fisiatra, oncologo, chirurgo, ORL, dietista, psicologo)

2. SERVIZIO INFERMIERISTICO

È garantito dagli infermieri, con un'articolazione oraria sulle 24 ore, che lavorano in équipe con altre figure professionali per rispondere in modo adeguato alle problematiche dell'adulto-anziano sulla base del PAI definito.

L'infermiere è il responsabile dell'assistenza infermieristica, collabora con il personale assistenziale e con il personale medico per garantire interventi di prevenzione, cura, sorveglianza, monitoraggio sanitario, sollievo dei sintomi e delle sofferenze (palliazione) e riabilitazione degli utenti. S'impegna inoltre a garantire l'applicazione delle prescrizioni mediche, la corretta somministrazione delle terapie e l'attività di primo soccorso. L'infermiere garantisce l'intervento educativo sia alla persona che a chi lo assiste finalizzato ad una gestione partecipata e responsabile dei processi di salute.

3. SERVIZIO RIABILITATIVO

È garantito dai fisioterapisti presenti in struttura dal lunedì al sabato con lo scopo di mantenere, migliorare e promuovere, il massimo grado di autonomia possibile degli utenti, attraverso interventi di prevenzione e riabilitazione individuale e di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali. Il servizio si avvale della consulenza del medico fisiatra e quando richiesto del medico ortopedico.

In coerenza con la diagnosi medica e nell'ambito delle sue competenze, il fisioterapista effettua una valutazione e se ritenuto opportuno elabora un programma riabilitativo individualizzato; pratica l'attività stabilita misurandone gli esiti; propone l'adozione di protesi e ausili, addestra al loro utilizzo gli operatori, gli utenti, i famigliari, ne verifica periodicamente l'efficacia.

I fisioterapisti svolgono attività di formazione sul campo a favore del personale in materia di movimentazione nell'ottica di operare in sicurezza tutelando la salute dei lavoratori e degli utenti.

Per informazioni inerenti al programma di riabilitazione dell'utente rivolgersi al professionista presente in reparto.

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

È garantito da OSS, con una articolazione oraria sulle 24 ore, che collaborano con le altre figure professionali per soddisfare i bisogni degli utenti in tutte quelle attività di vita quotidiana che non sono in grado di svolgere in autonomia. Il servizio assistenziale punta a favorire il benessere globale della persona e a lenire la sofferenza; a promuovere il soddisfacimento dei principali bisogni primari quali l'igiene personale, la vestizione, la mobilizzazione, l'aiuto nell'alimentazione, sviluppando il recupero ed il mantenimento delle capacità residue e sostituendosi nel caso di assoluta dipendenza; a favorire una relazione d'aiuto ed empatica. Gli OSS, su pianificazione infermieristica e fisioterapica, si prendono cura dell'utente cercando di offrire interventi individualizzati rispettosi della dignità e della privacy.

5. SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Il Servizio Sociale dei Comuni partecipa alla valutazione multidimensionale, collabora alla stesura dei PAI ed effettua, dove necessario, interventi specifici.

6. SERVIZIO FARMACEUTICO

È assicurata la fornitura di farmaci e dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione.

7. ALTRI SERVIZI OFFERTI

L'*assistenza spirituale* è presente su richiesta. La messa settimanale è programmata alle ore 10.30 la domenica, al piano terra.

La mediazione linguistico-culturale, attivata, se necessario, dal personale di reparto come supporto alle attività clinico-assistenziali.

Tutto il personale presente nella RSA è riconoscibile dalla divisa e da un cartellino riportante il nome, cognome e ruolo.

L'ORGANIZZAZIONE IN RSA

QUANDO si accede in RSA

Il **ricovero** presso la struttura è programmato e avviene **di norma** al mattino dal lunedì al sabato.

COME si lavora in RSA

Le azioni mirano ad aiutare la persona a recuperare le abilità perse momentaneamente, a mantenere lo stato di salute laddove possibile, rallentando gli effetti della malattia promuovendo l'identità, l'autonomia e il benessere globale dell'utente.

Al momento dell'ingresso l'equipe (formata dai diversi professionisti della salute), quando possibile in presenza dei familiari, provvede a raccogliere i dati e le informazioni necessarie a rilevare i problemi e i bisogni per pianificare gli interventi personalizzati nel PAI. Quest'ultimo viene aggiornato ogni 10 giorni o quando la situazione lo richiede.

Durante la degenza viene favorita la presenza attiva e partecipe dei familiari e dei conoscenti.

Nell'ottica di facilitare relazioni affettive e significative, affinché gli utenti possano trarne beneficio, è ammesso l'ingresso agli animali d'affezione nei luoghi quali giardino e zone comuni, comunque nei limiti imposti dal rispetto di chi manifesti disagio per la loro presenza e previa informazione e condivisione con il personale di assistenza.

Durante la degenza il medico della struttura, il coordinatore infermieristico, il fisioterapista sono disponibili alla condivisione con l'utente e i familiari del percorso clinico, assistenziale e riabilitativo, in orari e giornate da concordare.

COSA portare in RSA

- Documentazione clinica significativa e farmaci assunti a domicilio.
- Tessera sanitaria, eventuali esenzioni da ticket, piani terapeutici redatti da specialisti.
- Recapiti telefonici della principale persona di riferimento.
- Abbigliamento confortevole, pigiami, tute, calzature chiuse.
- Occhiali da vista apparecchi acustici eventuali ausili presenti a domicilio (deambulatori, carrozzine, busti, protesi, tutori).
- Prodotti per l'igiene personale (sapone, pettine, rasoio preferibilmente elettrico).
- La RSA non è dotata di un servizio di lavanderia, è quindi consigliabile portare almeno tre cambi.
- Sacchetti per la biancheria sporca.

È consigliabile non portare oggetti di valore e grosse somme di denaro.

La giornata in RSA

*Inizia col **risveglio** e l'igiene personale, adeguata alle singole esigenze e rapportata al grado di autosufficienza: accompagnamento in bagno e aiuto a chi conserva l'autonomia, oppure igiene a letto e aiuto totale per gli utenti non autonomi.*

*Le priorità nei **tempi di alzata** sono stabilite cercando di rispettare sia i PAI di ciascun utente (per esempio necessità di eseguire medicazioni a letto o di effettuare visite*

specialistiche oppure, ancora, necessità di seguire le abitudini dettate dalla propria storia di vita), sia le condizioni sanitarie.

Nella prima mattinata viene distribuita la **colazione** nelle sale da pranzo o a letto. I **pasti** vengono serviti a partire dalle ore 12 e la sera a partire dalle 18, nelle sale al piano.

Per gli utenti che lo desiderano o che ne hanno la necessità, c'è la possibilità del **riposo pomeridiano**.

Nel corso della giornata, si svolgono le attività sanitarie programmate.

Le visite sono libere.

Dopo la cena, gli utenti sono accompagnati nelle loro stanze e aiutati nella preparazione per il **riposo notturno**, mettendo a disposizione il campanello per l'eventuale chiamata, cercando di creare le condizioni di maggior comfort, per es. luci di cortesia, ecc.

Gli utenti che lo desiderano, dopo la cena, possono trattenersi in soggiorno e sono accompagnati nella loro stanza più tardi.

Durante la notte viene assicurato il servizio con un operatore e un infermiere, che garantiscono l'assistenza.

Il servizio RISTORAZIONE

L'orario dei pasti:

Colazione: ore 08:00

Pranzo: ore 12:00

Cena: ore 18:15

Il servizio di ristorazione è appaltato a un ditta esterna con personale alle sue dipendenze.

La scelta della pietanze viene fatta al momento della distribuzione sulla base del menù disponibile.

Può essere personalizzato al bisogno e adeguato a particolari esigenze dietetiche di confezionamento (cibi omogeneizzati o tritati). L'intento è quello di formulare proposte che garantiscano un'alimentazione corretta dal punto di vista igienico-nutrizionale, varia, gradevole e rispettosa delle abitudini o delle esigenze di tutti gli utenti. Anche attraverso i pasti viene garantita la personalizzazione: a seconda dei gusti, della propria cultura, delle patologie; tutto ciò tenendo conto di un giusto apporto calorico e di un'adeguata idratazione. In particolare, per gli utenti con difficoltà a deglutire, è stato predisposto uno specifico menù le cui caratteristiche sono una maggiore morbidezza, omogeneità e consistenza, al fine di rendere il pasto più piacevole.

Allergie, intolleranze alimentari, cibi non tollerati o difficoltà di deglutizione, devono essere indicate al personale infermieristico al momento dell'ingresso.

Al pomeriggio è prevista la distribuzione di bevande calde (ad es. the).

Orario VISITE

L'orario di visita è libero durante tutto l'arco della giornata per facilitare il contatto con parenti, familiari, rete amicale.

Presenza in RSA

In RSA c'è la possibilità per i pazienti di avere accanto a sé il care giver, i familiari o eventuale personale di assistenza privato al momento della visita medica o durante l'esecuzione delle pratiche assistenziali; anche per favorire la loro partecipazione ed eventuale formazione/educazione pre dimissione.

Presso la RSA, sono disponibili spazi adeguati presenti al piano e all'ingresso - piano terra che permettono all'utente di godere del piacere della convivialità.

Sempre all'ingresso, al piano terra, accessibili a tutti, sono disponibili al pubblico i distributori di bevande, oltre ad un bar aperto ogni giorno, gestito da volontari.

Al fine di garantire la sicurezza dell'utente, qualora si utilizzano gli spazi extra RSA, si chiede cortesemente di avvertire il personale.

È possibile utilizzare telefoni cellulari rispettando però l'espletamento delle attività assistenziali e la tranquillità degli altri utenti.

L'uso di apparecchi radiotelevisivi è ammesso nel rispetto degli altri utenti.

Il personale sanitario non è responsabile di malfunzionamenti o furti di apparecchi radiotelevisivi o telematici personali.

A richiesta, per facilitare le visite e i contatti, il coordinatore infermieristico della struttura o suo sostituto, fornisce informazioni inerenti gli orari dei mezzi pubblici o del servizio taxi.

Il servizio PULIZIE ambientali

La pulizia ordinaria e straordinaria di tutti i locali delle RSA è appalata a una ditta esterna. La pulizia quotidiana degli ambienti, con particolare attenzione alle stanze degli utenti e ai locali d'uso comune è garantita da personale qualificato. Il servizio è garantito 7 giorni su 7.

La DIMISSIONE

Viene effettuata dal responsabile medico dell'RSA di concerto con il coordinatore infermieristico e il fisioterapista. Prima della dimissione, viene valutata la necessità del prosieguo delle cure a domicilio ed attivati gli eventuali servizi.

Al momento della dimissione viene rilasciata la documentazione da consegnare al proprio medico di medicina generale, vengono fornite indicazioni per il proseguimento delle cure, e dispensate le terapie domiciliari.

E' possibile richiedere copia della cartella clinica presso la RSA, previo pagamento del ticket presso il CUP; inoltre è possibile richiedere il certificato di ricovero.

Per entrambe le richieste si fa garante la coordinatrice infermieristica della RSA.

II TRASPORTO

Il trasporto è a carico dell'AAS con ambulanza, sia in ingresso che in dimissione dalla RSA, per le persone:

- Con inabilità temporanea o permanente al controllo posturale del tronco, allettate o in posizione seduta e la cui movimentazione possa essere sicuramente o potenzialmente pericolosa;
- Non deambulanti, in via temporanea o permanente, qualora non sia possibile il trasporto con mezzi ordinari pubblici o privati

I trasferimenti dall'ospedale (dimissioni ospedaliere) sono anch'esse a carico dell'AAS.

Modalità di raccolta di SEGNALAZIONI e RECLAMI

L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli - Collinare - Medio Friuli" promuove e assicura la possibilità da parte dell'utenza, ospiti e familiari/care-giver, di esprimere o formulare proposte, suggerimenti, osservazioni nonché critiche e apprezzamenti sui servizi resi.

Qualsiasi segnalazione rappresenta uno sguardo utile a comprendere meglio problemi e situazioni, e consente di attuare possibili miglioramenti.

Le segnalazioni possono essere espresse nella forma ritenuta più opportuna:

1. verbalmente, condividendole con i referenti clinici e assistenziali,
2. per iscritto, anche su carta semplice e in forma anonima, inserendo la segnalazione nell'apposita cassetta presente in struttura,
3. per iscritto utilizzando l'apposito "modulo reclami", a disposizione presso la sede dell'RSA o sul sito dell'Azienda all'indirizzo
http://www.aas3.sanita.fvg.it/opencms/export/sites/ass3/it/_organigramma/1_direzione_generale/relazioni_comunicazioni/urp/modulistica/Modulo-Segnalazione_AAS3.pdf

Nel primo e nel secondo caso gli operatori si faranno carico di considerare attentamente le proposte, i suggerimenti e le osservazioni espresse per migliorare la qualità dei servizi offerti all'ospite e la sicurezza delle cure.

Nel terzo caso, al reclamo scritto, la Direzione aziendale si impegna a fornire una risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione delle segnalazioni (fa fede la data del protocollo).

Per ulteriori informazioni, o per eventuali approfondimenti, rivolgersi al coordinatore infermieristico.

Eventuali COSTI a carico dell'utente e modalità di pagamento

Il ricovero in RSA è gratuito per i cittadini residenti nella Regione Friuli Venezia Giulia per il numero di giorni stabiliti in corso di UVD.

Qualora la degenza in RSA si protragga oltre il termine stabilito, ma la persona continua a presentare bisogni sanitari, viene richiesta una compartecipazione alla quota pari al 50% della retta giornaliera relativa al suo livello di assistenza:

- a partire dal 21° giorno per i ricoveri di "sollevio"
- a partire dal 31° giorno per il livello base e medio,
- a partire dal 41° giorno per il livello riabilitativo.

Nel caso in cui la degenza dovesse protrarsi, **per motivi non sanitari**, oltre il termine stabilito dal progetto di presa in carico, viene applicata l'intera retta giornaliera, a partire dal giorno in cui l'utente è stato dichiarato dimissibile dalla RSA.

Le tariffe (DGR 2151/2015):

- livello di assistenza di **base pari a euro 111 euro** per giornata di degenza,
- livello di assistenza **medio pari a euro 134** per giornata di degenza,
- livello di assistenza **riabilitativo pari a euro 143** per giornata di degenza.

Per la fatturazione degli eventuali costi la coordinatrice della RSA invia all'ufficio ragioneria dell'AAS3 l'elenco delle fatture da emettere. L'ufficio ragioneria dell'AAS3 invia a domicilio la fattura; il pagamento viene eseguito tramite bonifico bancario o postale.

L'impegno per la QUALITÀ

L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 3 Alto Friuli – Collinare – Medio Friuli in un'ottica di continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, partecipa ai progetti e programmi di accreditamento delle strutture, sia promossi dalla Regione che da enti internazionali, come ad es. Accreditation Canada.

Carta dei DIRITTI e IMPEGNI degli utenti

La carta è presente:

- nel sito Aziendale:
http://www.aas3.sanita.fvg.it//opencms/export/sites/ass3/it/chi_siamo/_docs/Carta-dei-Servizi-diritti-e-impegni.pdf
- appesa nell'apposita bacheca presso ogni RSA.

ESTRATTO DALLA CARTA DEI DIRITTI E IMPEGNI DELL'ASSISTITO

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 autorizzano 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 (Identificazione e riduzione delle barriere fisiche e linguistico-culturali - PR.O.005.ASS) 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:

Diritto a misure preventive

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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Diritto al rispetto del tempo dei utenti

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

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. Diritto a un trattamento personalizzato

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

12. Diritto al reclamo

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

13. 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.

IMPEGNI DEGLI ASSISTITI

Il utente 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 e indicati nella procedura Gestione dei reclami degli utenti (PR.O.013.AAS - Rev.01) 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 utenti 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.