



SUORE OSPEDALIERE

del Sacro Cuore di Gesù

PROVINCIA ITALIANA

VILLA SAN BENEDETTO MENNI

Carta dei Diritti dell'Utente

La Carta dei diritti dell'Utente, parte integrante del Codice di Identità di Villa San Benedetto, nasce dall'esigenza di esplicitare e tradurre nel quotidiano il carisma ed i valori ospedalieri costituenti lo spirito fondante della Congregazione.

Il miglioramento della qualità di un servizio così particolare come quello socio-sanitario passa infatti anche attraverso la possibilità di chiarire a tutte le persone presenti in struttura (persone assistite, loro familiari, collaboratori, ...) come Villa San Benedetto intende rendere esplicito il proprio mandato istituzionale e cosa la persona che vi accede ha diritto di aspettarsi.

Nei confronti della persona assistita Villa San Benedetto si orienta al valore etico fondante del *PRENDERSI CURA*.

Prendersi cura delle persone assume il significato di rispondere in modo professionalmente competente, tempestivo ed appropriato ai loro bisogni di salute, ponendo attenzione alla **centralità ed al rispetto dell'individuo nella sua globalità**, nell'ambito attraverso l'umanizzazione dei rapporti, la prevenzione dei rischi e delle complicità, la prevenzione e riduzione del dolore, la sicurezza e l'incolumità, l'accompagnamento alla morte, garantendo la possibilità di scelta, la massima accessibilità e la parità di trattamento e assicurando il diritto alla riservatezza nonché tempestività, trasparenza e chiarezza nell'informazione.

Nello specifico Villa San Benedetto si impegna a garantire, nei confronti di ogni persona e da parte di tutti i collaboratori, il rispetto dei seguenti diritti:

- **Qualità delle cure**

Tutte le persone assistite hanno diritto a ricevere le migliori cure possibili con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche disponibili, in relazione alle risorse interne disponibili.

- **Uguaglianza**

Tutte le persone assistite hanno diritto ed eguale considerazione e vengono pertanto assistite indipendentemente dall'età, dalla condizione sociale ed economica, dalla causa di malattia.

- **Rispetto dell'individualità e della dignità**

Tutte le persone assistite hanno diritto di esprimere e vedere rispettati i loro valori religiosi, ideologici ed etici nonché mettere in atto pratiche derivanti dalla cultura di appartenenza purché non palesemente contrastanti i valori del Codice di Identità di Villa San Benedetto. Laddove utile ed indicato la struttura mette a disposizione mediatori culturali. Tutte le persone assistite hanno inoltre diritto di essere chiamate e conosciute con il loro nome, rispettate nei rapporti interpersonali, trattate con educazione e cortesia.

- **Accoglienza**

Tutte le persone assistite hanno diritto ad un momento di accoglienza strutturato e facilitato al momento del loro ingresso nella struttura. Ogni persona deve poter conoscere il ruolo di ogni collaboratore e identificarlo, essere posto nelle condizioni di usufruire di tutti gli ambienti ed i servizi disponibili e, nei contesti socio-assistenziali, personalizzare la camera di degenza anche attraverso oggetti e/o arredi di proprietà personale tranne quando possano creare situazioni di oggettivo pericolo per la persona stessa o per gli altri.

- **Socializzazione**

Tutte le persone assistite hanno diritto a socializzare e mantenere rapporti con i loro familiari, conoscenti, persone di riferimento, altri assistiti. È pertanto promossa e facilitata la conoscenza reciproca fra gli assistiti e la loro relazione, la costituzione di gruppi amicali, il ritrovo in ambienti idonei allo svolgimento di attività comuni o anche solo di relazioni comunicative così come il contatto con il nucleo parentale nel rispetto dei vincoli organizzativi esistenti e di eventuali controindicazioni di carattere terapeutico.

- **Autonomia e consapevolezza**

Tutte le persone assistite hanno diritto, nella quotidianità, a vedersi riconosciuta e rispettata la propria facoltà di giudizio e a poter esprimere appieno tutte le proprie potenzialità funzionali. I comportamenti degli operatori sono pertanto indirizzati a favorire il benessere della persona, il rispetto della sua facoltà di decidere consapevolmente nonché al mantenimento o recupero dell'autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiane.

- **Informazione**

Tutte le persone assistite hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili sui servizi esistenti e sui processi di cura ed assistenza pianificati nel rispetto della riservatezza. È pertanto garantita la possibilità di accedere alle informazioni di interesse attraverso il sito web, la carta dei servizi generale e di reparto, le pubblicazioni interne ed a conoscere le motivazioni e le finalità delle prestazioni erogate. Tali informazioni sono offerte in maniera sistematica e continuativa e non solamente dietro esplicita richiesta. Nei confronti di persone di lingua straniera, la struttura mette a disposizione collaboratori in grado di comprendere/parlare la lingua straniera, interpreti o mediatori culturali.

Consenso informato: la Villa San Benedetto considera il consenso sinonimo di partecipazione, consapevolezza, informazione e libertà di scelta e di decisione delle persone assistite e lo ritiene quindi inscindibilmente connesso ad una preventiva e completa informazione. L'adozione di prestazioni considerate dall'organizzazione a maggior rischio per la persona assistita, è pertanto, preceduta da un colloquio informativo, durante il quale sarà cura dell'operatore sanitario utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, per garantire alla persona la conoscenza degli elementi relativi al tipo di trattamento, alle alternative terapeutiche, alle finalità, alla possibilità di successo, ai rischi e agli effetti collaterali.

- **Richiesta di documentazione**

Le persone o i loro familiari possono richiedere copia del documento di pianificazione dell'assistenza.

- **Sicurezza**

Tutte le persone assistite hanno diritto alle migliori condizioni possibili di sicurezza psico-fisica e a vedersi garantita la propria incolumità. A tale scopo sono regolamentati attraverso linee guida e protocolli operativi i comportamenti professionali più rischiosi e critici, definiti sistemi e procedure interne di sicurezza ambientale in caso di eventi pericolosi, sistemi di prevenzione dei rischi infettivi, farmacologici e legati all'uso della contenzione, procedure per il riconoscimento, il monitoraggio ed il controllo del dolore.

- **Sostegno emotivo**

Tutte le persone assistite, qualora lo richiedano o ne manifestino la necessità, hanno diritto a poter esprimere in maniera libera le proprie emozioni in momenti di difficoltà, sofferenza o paura e a non essere abbandonati in prossimità della morte.

- **Reclamo**

Tutte le persone assistite ed i loro famigliari, hanno diritto ad esprimere, attraverso le procedure in essere, formale reclamo in presenza di situazioni ritenute non appropriate dal punto di vista qualitativo o attinenti al non rispetto dei diritti qui elencati.



SUORE OSPEDALIERE

del Sacro Cuore di Gesù

**PROVINCIA ITALIANA
VILLA SAN BENEDETTO MENNI**

**22032 ALBESE con CASSANO (CO) - Via Roma 16
Telefono 031.4291511 r.a. Fax 031.427246**