

CASA PROTETTA VILLA SORRISO S.R.L.

Carta dei Servizi

SEZIONE I

Casa Protetta e sua presentazione

SEZIONE II

Informazione sulla struttura e i servizi forniti

SEZIONE III

Standard di qualità, impegni e programmi

SEZIONE IV

Meccanismi di tutela e di verifica

APPENDICE

Diritti e doveri

SEZIONE I

Casa protetta e sua presentazione

La casa protetta Villa Sorriso nasce nel 2006 a Camigliatello Silano in Via delle Ville - Loc. Frisone e si trasferisce in Via E. D'Amato zona storica di Montalto Uffugo (CS) nel gennaio del 2008.

Telefonicamente è raggiungibile ai numeri:

tel. 0984. 570877

fax. 0984.570927

La Casa Protetta è articolata su cinque piani più un piano terra:

- **PIANO TERRA**

L'ingresso alla struttura è possibile sia attraverso una rampa scivolo di adeguata pendenza per consentire l'accesso alle barelle sia attraverso scale; al centralino e alla reception è addetto il personale amministrativo. Alle spalle dell'ampia zona d'attesa si trova la stanza riservata all'assistente sociale.

È inoltre presente un bagno a disposizione dei parenti dei degenti.

Un corridoio conduce al locale cucina al quale è adiacente il locale dispensa, un antibagno e bagno per il personale che vi lavora.

Trova collocazione poi la sala pranzo (45 mq), con i relativi servizi igienici, attrezzata con adeguati tavoli e sedie sufficienti a garantire la ristorazione dei degenti ricoverati presso la struttura.

Vi è poi la camera mortuaria dotata di adeguato impianto di climatizzazione con adiacente la sala d'attesa per i dolenti e relativo servizio igienico.

Ed infine vi è il locale per la riserva idrica ampiamente soddisfacente a quello che è il fabbisogno dell'utenza e le cabine per l'impianto ascensore e monta lettighe.

- **PRIMO PIANO**

Sono presenti 3 stanze di degenza ciascuna con due posti letto per un totale di 6 posti letto. Tutte le stanze sono dotate di bagno idonei all'accesso e alla rotazione delle carrozzine; due, dei suddetti, bagni sono attrezzati per le esigenze dei disabili.

Le stanze sono dotate di letti a due snodi con testa letto attrezzato di illuminazione, campanello di emergenza e presa telefonica. Gli arredi delle stanze sono composti da armadio e comodino per ciascun paziente oltre ad un tavolinetto con sedia ed una televisione.

Nel piano è presente il bagno assistito dotato di vasca agibile dai tre lati per il lavaggio dei pazienti.

È presente il locale lavanderia attrezzato con bagno per il personale ed i depositi di biancheria sporca e pulita.

Anche gli spogliatoi, sia il maschile che il femminile, del personale dipendente sono ubicati in questo piano, ed entrambi sono dotati di un proprio bagno.

Infine è qui ubicata la stanza dell'amministrazione alla quale è possibile accedere sia dall'interno che dall'esterno della struttura, anche quest'ultima stanza è provvista di bagno autonomo.

Il vano monta lettighe e il vano scala sono idoneamente compartimentali, in questo come negli altri piani, attraverso l'istallazione di porte taglia fuoco.

- **PIANO SECONDO**

Sono presenti 5 stanze, ciascuna con 2 posti letto per un totale di 10 posti letto.

Tutte le stanze sono dotate di bagno idonei all'accesso e alla rotazione delle carrozzine; tre, dei suddetti bagni, sono attrezzati per le esigenze dei disabili.

Le stanze sono dotate di letti a due snodi con testa letto attrezzato di illuminazione, campanello d'emergenza e presa telefonica. Gli arredi delle stanze sono composti da armadio per i pazienti, comodini, tavolinetto con sedia e televisione. Nel piano è presente un secondo bagno assistito dotato di vasca-doccia con accesso diretto anche per disabili, ed un bagno riservato al personale in servizio. Vi è poi un'ampia sala attività opportunamente attrezzata con tavolo di lavoro.

- **PIANO TERZO**

Sono presenti 6 stanze di degenza, ciascuna con 2 posti letto per un totale di 12 posti letto. Le stanze di degenza sono attrezzate come descritto per il piano secondo.

Trova collocazione anche il locale per la cura della persona ed una sala attività.

- PIANO QUARTO

Sono presenti 6 stanze di degenza, ciascuna con 2 posti letto per un totale di 12 posti letto. Le stanze di degenza sono attrezzate come descritto per il piano secondo.

Trova collocazione un locale deposito per le carrozzine e gli ausili presenti nella struttura ed una sala attività.

- PIANO QUINTO

Nel piano è presente un ampio salone con attiguo terrazzo destinato alle attività ricreative dei pazienti, attrezzato con tavoli, sedie, apparecchi radio e tv.

È inoltre presente una palestra attrezzata per la fisioterapia dei pazienti ed una cappella per le attività religiose attrezzata di panche ed altare .

Nel piano è presente inoltre lo studio medico attrezzato con bagno e sala d'attesa.

La struttura si presenta in un ottimo stato di manutenzione in quanto si è provveduto a tinteggiare completamente l'interno e a sistemare, a norma di legge, tutti gli impianti, elettrico, idrico, di riscaldamento ed antincendio.

La presenza di un ascensore e di un montalettighe garantiscono un'ottima fruibilità della struttura sia per i degenti sia per il personale in servizio.

L'orario delle visite è il seguente, per tutti i giorni dell'anno:

mattino dalle 10:30 alle 12:00

pomeriggio dalle 14:30 alle 17:00

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente, per tutti i giorni dell'anno:

mattino dalle 07:15 alle 7:30

mezzogiorno dalle 11:45 alle 12:30

sera dalle 17:45 alle 18:00

Nell'Organigramma in allegato sono riportati i responsabili dei vari settori che compongono l'organizzazione della struttura.

Principi Fondamentali

Finalità precipua della Casa Protetta è quella di erogare, in regime di ricovero, servizi e prestazioni di diagnosi e cura con il massimo impegno professionale e nella maniera più efficiente ed efficace possibile, a quanti ne facciano richiesta, nell'ambito della lungodegenza.

Fare bene le cose giuste è il nostro obiettivo primario. Le garanzie che la Casa Protetta annovera fra i propri fini istituzionali: il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza necessaria, le cure di maggiore qualità richieste dallo stato del malato, in condizioni ambientali di rispetto e di familiarità, la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume le responsabilità della diagnosi e della terapia. In ogni caso il paziente sarà assistito e curato con attenzione e cortesia, nel rispetto assoluto della dignità della persona.

Avrà informazioni complete e comprensibili in merito alla sua malattia e alla terapia proposta.

Ove il sanitario raggiunga il convincimento che tale informazione diretta al paziente sarebbe inopportuna, la fornirà ai familiari, se autorizzati, oppure al medico curante.

Si assicura il riserbo totale sui dati relativi alle malattie e ad ogni altra circostanza che riguardi il paziente.

Particolare attenzione viene prestata dal personale infermieristico e dagli O.S.S., all'assistenza dei pazienti non autosufficienti per la cura, l'igiene personale e l'alimentazione.

Il paziente disabile vede riconosciuti i suoi diritti ed avrà la possibilità di fruire degli ausili necessari per assistenza e spostamenti.

Le diete sono variate e di buona qualità, igienicamente sicure ed adeguate alle esigenze di ogni singolo degente, ossia personalizzate.

La Casa Protetta assicura inoltre di operare in modo tale da garantire, nel più breve tempo possibile, l'accesso a cure di qualità, qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, anagrafica ed economica del paziente, che avrà sempre

crescente attenzione dedicata ai processi di informazione e comunicazione. Tali principi fondamentali saranno espressi e sostenuti con continuità, partecipazione ed efficacia.

Per quanto riguarda i processi di scelta, premesso che la Casa Protetta Villa Sorriso è accreditata per la totalità dei suoi 40 posti letto, si precisa che l'accesso di professionisti esterni è consentito solo nel rispetto delle norme vigenti sulla incompatibilità dei medici e del codice deontologico.

SEZIONE II

Informazioni sulla struttura e servizi forniti

Tipologia delle prestazioni fornite e modalità di accesso.

- Ricovero ordinario

Il ricovero in Casa Protetta è richiesto dall'interessato o da un suo familiare.

La richiesta deve essere inoltrata al distretto di residenza della persona da ricoverare utilizzando l'apposito modulo.

L'accesso è disposto dalla Commissione Unità Multiprofessionale, dopo aver accertato, mediante visita, la necessità di un programma di assistenza sanitaria in struttura socio-sanitaria.

La Commissione, nel caso in cui ritenesse opportuno il ricovero, interesserà il Dipartimento dei Servizi Sociali che provvederà ad effettuare il ricovero o in mancanza di disponibilità immediata di posti porrà il paziente in lista d'attesa.

Il ricovero è, preferibilmente, effettuato di mattina, dalle ore 10:00 alle ore 11:00.

Servizio sanitario

L'assistenza sanitaria risponde a livelli standard qualitativi e quantitativi superiori a quelli stabiliti dalla normativa regionale, questo ha lo scopo di ottenere significativi risultati nel curare e preservare la salute dell'anziano.

L'assistenza sanitaria viene garantita dalla presenza di un medico e dalla presenza di un o Specialista in geriatria e comprende:

- prestazione medico-generica;
- prestazioni di diabetologia;
- prestazioni di fisiatria;
- presa in carico ed apertura della Cartella Sanitaria;
- visita e valutazione della documentazione sanitaria dell'ospite;
- impostazione di protocollo terapeutico individuale;

- prescrizione di esami ematochimici di controllo ed eventuale vista cardiologica e fisiologica;
- visita medica periodica ed eventuale revisione delle prescrizioni terapeutiche;
- raccordo con il Reparto Ospedaliero in casi di ricovero;
- rapporto costante con familiari in merito allo stato di ricovero dell'ospite;
- certificazioni previste dalla legge.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito 12/24 ore da infermieri professionali nel turno diurno che quotidianamente si adoperano per il miglioramento dello stato di salute e benessere dell'anziano ospitato ed attuano le terapie prescritte dal Direttore Sanitario.

Le attività principali sono:

- somministrazione ed aiuto nella somministrazione quotidiana dei farmaci per bocca ed intramuscolare;
- rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa, glicemia);
- uso quotidiano di materiale sterile monouso (garze siringhe spatole, cannule, ecc.);
- uso quotidiano di disinfettanti per la cute e mucose;
- medicazioni, secondo protocollo medico individuale
- tempestiva segnalazione al Direttore Sanitario o alla guardia medica di eventi che richiedono un intervento urgente.

Sostegno psicologico

Aspetti centrali della sua pratica sono la psicodiagnostica e l'intervento psicoterapeutico, che ne rappresenta uno sviluppo specialistico rivolto soprattutto alla presa in carico delle situazioni ove è presente una psicopatologia strutturata. In un senso più ampio, l'operato dello psicologo si rivolge alla prevenzione primaria delle condizioni di disagio personale e relazionale dell'anziano, all'identificazione precoce delle problematiche o patologie, al corretto inquadramento dei fattori psicologici,

personologici, familiari, relazionali e contestuali che generano e mantengono il disturbo.

Il sostegno psicologico in particolare consiste:

- gestione clinica dell'anziano, tramite colloqui e tecniche di sostegno psicologico, delle principali tipologie di difficoltà;
- all'abilitazione/riabilitazione nelle problematiche non integralmente risolvibili;
- al sostegno all'uscita da una crisi di decisionalità del paziente.

Assistenza fisioterapica

Intensissima è l'attività nella palestra di fisioterapia e riabilitazione motoria, ove non mancano strumenti e attrezzature utili alla riabilitazione degli anziani sia di ginnastica attiva che passiva. La struttura si avvale della consulenza specifica di un Medico Fisiatra e di un fisioterapista, la presenza e l'integrazione di queste figure professionali permette, attraverso l'applicazione ad ogni singolo utente del piano assistenziale individuale, un'evoluzione positiva dello stato di salute psicofisico.

Le attività principali sono:

- trattamenti riabilitativi individuali, secondo la prescrizione del fisiatra, di mobilizzazione passiva ed attiva a letto, rieducazione alla stazione eretta ed alla marcia;
- utilizzo di apparecchiature per ultrasuoni e tens, laser e magneto terapia;
- deambulazione assistita per gli ospiti non autonomi;
- possibilità di accedere liberamente alla palestra presente
- possibilità di utilizzo della palestra per utilizzare l'attrezzatura presente (cyclette, spalliera, parallele, pesi).

Il servizio è garantito dalla presenza di un fisioterapista dalle ore 8:00 alle ore 14:00 dal lunedì al sabato.

Attività ricreative

Le attività ricreative sono gestite da due Educatori Professionali ed un animatore. Questo servizio è garantito la mattina e la sera dal lunedì al sabato.

L'obiettivo che si persegue è:

- creare un clima relazionale sereno tra operatori ed ospiti;
- recuperare e/o mantenere le capacità residue dell'ospite tramite il suo coinvolgimento in attività in grado di fornirgli stimoli ludico-culturali

- festeggiamento, se gradito, insieme a familiari ed amici dei compleanni, del Natale, della Pasqua e delle altre festività previste dal calendario.

Assistenza sociale

L'assistenza sociale è garantita dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:00.

Svolge nella struttura le seguenti attività:

- colloquio con i degenti e con i familiari;
- anamnesi sociale;
- progettazione di interventi atti a prevenire stati di disagio;
- rileva gli stati di disagio sociale degli anziani;
- mantiene contatti con la rete sociale esterna al fine di prevedere incontri che possano portare benefici sotto il profilo sociologico ai degenti.

Servizio alberghiero

All'interno di Villa Sorriso vengono erogate varie tipologie di servizi e prestazioni di tipo alberghiero, agli anziani ospitati, comprensivi di:

- diete personalizzate su prestazione medica;
- possibilità di ricevere aiuto nell'assunzione di cibi;
- possibilità di consumare i pasti a letto o nella sala da pranzo comune;
- possibilità di ricevere la distribuzione e somministrazione in qualsiasi orario di acqua o altre bevande;
- alloggio in camera doppia;
- la struttura garantisce la fornitura di sapone, shampoo e tutto il necessario per la cura della persona;
- presidi di incontinenza (pannoloni)
- presidi assistenziali (carrozzine, deambulatori ecc.) attraverso prescrizione del fisiatra;
- cambio della biancheria alberghiera giornaliera ed al bisogno;
- pulizia e rifacimento completo del letto, armadio, comodino di ogni ospite, giornaliero ed al bisogno;
- pulizia quotidiana degli spazi comuni due volte al giorno; utilizzo di prodotti igienici per la pulizia, non tossici, antisdrucchiolo e antistatici;
- utilizzo degli accorgimenti per la sicurezza dell'ospite;
- pulizia delle carrozzine e degli ausili;

- disinfestazioni periodiche;
- lavaggio biancheria (affidato ad una lavanderia esterna);

SEZIONE III

Standard di qualità, impegni e programmi

Accoglienza all'ingresso e documentazione sui servizi

Allo stato attuale l'accoglienza all'ingresso è svolta dall'Accettazione amministrativa.

Al momento del ricovero ogni paziente viene informato sui principali aspetti della vita in questa casa di cura. Una copia della carta dei servizi sarà disponibile per consultazione presso la Direzione amministrativa. Ogni paziente potrà comunque fare richiesta di copia personale.

Degenza

Prestazioni alberghiere

1. Comfort all'interno delle stanze:

La Casa Protetta è dotata di riscaldamento settoriale, la cui accensione e chiusura è stabilita per legge (dal 15 novembre al 15 aprile).

Tuttavia sono previste deroghe per anticipare l'apertura, qualora avverse condizioni climatiche lo richiedessero. L'orario e i cicli di accensione saranno i seguenti: 1) dalle ore 6:00 alle ore 10:00, 2) dalle ore 16:00 alle ore 22:00.

La palestra di fisioterapia dispone di un impianto autonomo di climatizzazione che viene utilizzato sia d'estate che d'inverno e dunque modulabile a seconda dell'esigenza dei pazienti.

2. Pulizia degli ambienti:

La pulizia delle camere viene eseguita quotidianamente, al mattino; settimanalmente sono igienizzate tutte le superfici lavabili in esse presenti; i bagni vengono puliti e disinfettati due o più volte al giorno; i corridoi e le scale vengono puliti e lavati due volte al giorno, i corrimani delle scale vengono sterilizzati con la stessa frequenza; la palestra viene pulita nell'intervallo pomeridiano, ed in maniera più approfondita la sera; una volta la settimana sono trattate tutte le superfici lavabili

in esse presenti. Personale ausiliario è reperibile nell'arco di 24 ore per la pulizie aggiuntive che si rendessero necessarie.

3. Regolarità dei cambi biancheria:

La biancheria viene normalmente cambiata due volte alla settimana a partire dal giorno del ricovero, ma anche in qualunque momento se ne ravveda la necessità (perdita di materiali organici, macchie di sangue o di alimenti), il copriletto una volta ogni 15 gg.. ad ogni cambio di paziente il letto viene comunque completamente rifatto e sanificato.

4. Orario e modalità di distribuzione dei pasti:

Le diete personalizzate vengono preparate in cucina e distribuite in piatti singoli. I pasti vengono portati ai piani con carrelli e vassoi; il personale infermieristico ed educativo oltre agli addetti agli anziani. provvede alla sua distribuzione e successivamente al ritiro delle stoviglie usate. I pazienti non autosufficienti sono aiutati dal personale suddetto. Il menù settimanale è vario.

5. Effetti personali e sicurezza:

Per ogni posto letto è presente in camera un armadietto per la custodia degli effetti personali. È necessario che il paziente porti con sé il seguente abbigliamento e i seguenti effetti personali:

- 6 pigiami (3 felpati e 3 estivi);
- 8 tute da ginnastica;
- 7 maglie;
- 6 mutande;
- 3 cardigan o giacche felpate;
- 1 paio di scarpe chiuse;
- 1 paio di ciabatte chiuse;

È inoltre raccomandabile avere a disposizione monete da 0,50 - 0,20 - 0,10 per i distributori automatici.

Si consiglia di non portare con sé grosse somme di denaro e oggetti preziosi, se non se ne può fare a meno, si invitano i pazienti a consegnarli in Amministrazione dove saranno opportunamente custoditi. In ogni caso l'amministrazione non assume

alcuna responsabilità per effetti personali e/o denaro che vengano sottratti ai pazienti ricoverati.

6. Telefonate:

I pazienti ricoverati possono telefonare all'esterno attraverso il centralino presente al piano terra. Le chiamate dall'esterno invece è opportuno che vengano effettuate fra le ore 13:00 e le ore 14:00 o anche fra le ore 18:00 e le ore 20:00 per non intralciare le linee ed il lavoro del personale, dal momento che le chiamate vengono smistate tramite centralino.

ASSISTENZA SANITARIA

1. Informazioni al personale sui trattamenti terapeutici:

Ai pazienti è fornita un'informazione e completa in merito alle terapie farmacologiche e /o strumenti a Lui erogate.

2. Regolarità delle visite mediche in corsia:

Le visite mediche vengono effettuate ogni giorno.

3. Adeguatezza dell'assistenza dei malati terminali:

L'evento spiacevole della morte è per fortuna raro nella nostra struttura, ma nel caso di malato terminale è assicurata l'adeguatezza dell'assistenza, riconoscendo ad ogni paziente il diritto ad una morte umana e dignitosa, aiutato dal personale con un comportamento consono alla circostanza, anche nei confronti dei parenti. La salma non verrà abbandonata in luoghi impropri. Libera sarà la scelta dell'impresa di onoranze funebri. Le spoglie del defunto saranno consegnate appena possibile.

Relazioni con il personale

1. visibilità del tesserino di riconoscimento:

Tutto il personale è dotato di regolare tesserino di riconoscimento che è obbligato ad apporre sulla divisa in modo ben evidente.

2. personalizzazione dell'assistenza per i casi particolari:

Il nostro personale medico e infermieristico è stato educato al massimo sacrificio, non disgiunto da forte carica umanitaria, laddove particolari casi assistenziali lo rendano necessario.

Relazione con i medici curanti

Si è favorevoli ad una frequente comunicazione con i medici curanti, che avranno la possibilità di intervenire nel momento diagnostico e terapeutico, in stretta collaborazione con il personale medico, in ogni caso, saranno i destinatari della relazione clinica di dimissione.

Aspetti di umanizzazione

1. riservatezza della malattia – rispetto della privacy e della dignità umana – rispetto della morte:

Il personale medico ed infermieristico è stato educato ai concetti di riservatezza (segreto professionale), di rispetto della privacy (GDPR - Regolamento 2016/679, il Codice in materia di protezione dei dati personali, recentemente modificato dal D.lgs. n. 101/2018) e soprattutto al rispetto della morte.

DIMISSIONE

Aspetti sanitari

1. Informazioni all'uscita e consegna di relazione clinica:

Alla dimissione il paziente, già informato circa il suo stato di salute e sulla prognosi, riceve un'esauriente relazione clinica da portare al proprio medico curante.

2. Programmazione follow-up:

La programmazione del follow-up è effettuata contestualmente alla dimissione.

Aspetti amministrativi

Le dimissioni avvengono solitamente la mattina, entro le ore 11:00. il paziente viene avvertito cinque giorni prima del giorno programmato, e nuovamente avvisato tre giorni prima.

1. Semplicità di ottenimento della cartella clinica:

Basta farne richiesta ad un impiegato amministrativo, al momento della dimissione, su apposito modulo.

2. tempo di rilascio della cartella clinica:

La fotocopia della cartella clinica, consegnata dalla Direzione Sanitaria al diretto interessato, avviene entro e non oltre i due giorni dalla richiesta.

3. Semplicità per altri adempimenti amministrativi:

Ogni eventuale atto certificativo di competenza amministrativa è espletato nel tempo massimo di due giorni.

IMPEGNI PROGRAMMATICI

La Casa Protetta garantisce il suo impegno per:

- potenziare sempre di più l'igiene nella struttura.
- migliorare ulteriormente la qualità del servizio mensa.
- Tenere dei corsi per l'aggiornamento del personale medico e paramedico.
- Istituire un gruppo di miglioramento per l'organizzazione di una qualità orientata alle necessità dell'utente.

SEZIONE IV

Meccanismi di tutela e verifica

- 1. il cittadino-utente potrà inoltrare reclamo scritto alla Casa Protetta su eventuali atti o comportamenti e, più in generale, su eventuali disservizi che limitino o neghino la fruibilità delle prestazioni.**
- 2. il cittadino-utente sarà invitato a collaborare, a diventare egli stesso co-produttore nel processo di promozione della salute, venendo coinvolto negli aspetti qualitativi (di cui avrà percezione immediata), valutativi (efficacia-efficienza) e di umanizzazione, attraverso uno strumento di verifica (questionario) dell'adeguamento effettivo dei servizi della Casa Protetta rispetto agli impegni assunti.**
- 3. sarà data risposta ad ogni eventuale reclamo entro un tempo massimo di 30 giorni dal suo ricevimento.**
- 4. data l'esiguità dei posti letto e dunque del personale amministrativo, non sarà possibile istituire un vero e proprio ufficio di relazioni con il pubblico (U.R.P.), ma ogni sforzo sarà fatto perché le funzioni di tale ufficio possano comunque essere vicariate dal personale di cui sopra e dagli uffici di direzione. A tal fine i reclami potranno essere consegnati all'accettazione amministrativa.**

Casa Protetta
VILLA SORRISO
RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE

Appendice

DIRITTI E DOVERI

APPENDICE

Regolamento dei diritti e dei doveri

DIRITTI

Art.1 Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art.2 In particolare, durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata ossia col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

Art.3 Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ad alle relative competenze. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente il personale sanitario che lo ha in cura.

Art.4 Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia ed alla terapia proposta.

Art.5 In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di ricevere un consenso davvero informato prima di essere sottoposto a determinate terapie.

Ove il sanitario raggiunge il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.

Art.6 Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Art.7 Il paziente ha il diritto di proporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Art.8 A ricevere una diagnosi coscienziosa ed accurata.

Art.9 Alla visita del proprio medico di famiglia, nonché al consulto tra il proprio medico e i medici della struttura.

Art.10 A che le dimissioni siano disposte dallo stesso medico che lo ha seguito fin dal ricovero.

Art.11 Ricevere la terapia e la somministrazione dei farmaci prescritti agli orari stabiliti e senza interruzione anche nei periodi festivi e nei turni notturni.

Art.12 Ad avere un'assistenza medica ed infermieristica adeguata ed un numero di operatori in servizio, con qualifica, con professionalità e cortesia consone al numero dei degenti.

Art.13 Ad avere per ogni posto letto campanelli di allarme funzionanti, a ricevere subito risposta alle proprie chiamate.

Art.14 Ad essere trattato al meglio e come tutti gli altri degenti senza essere costretto a chiedere favoritismi per ottenere migliori prestazioni.

Art.15 Ad avere se necessario, stampelle, sedie a rotelle, e tutti gli altri strumenti di ausilio alla deambulazione e alla libertà di movimento che si rendessero necessari.

Art.16 Al rispetto della propria dignità, intimità e pudore.

Art.17 Ad avere bagni provvisti di chiusura.

Art.18 Ad essere trattato con cortesia e umanità.

Art.19 Ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, di razza, di cultura, di condizione economica, di età, di lingua, di nazionalità e di culto religioso.

Art.20 A vedersi riconosciuto il rispetto per la propria fede e all'assistenza religiosa, se richiesta.

Art.21 Ad avere assistenza adeguata in quanto non autosufficiente in tutte le operazioni che non è in grado di effettuare personalmente come mangiare, andare in bagno, cura dell'igiene personale, deambulazione, ecc..

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari, usufruiti da tutti i cittadini.

DOVERI DEL CITTADINO RICOVERATO

il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria.

l'accesso in una struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

è un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa Protetta, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

chiunque si trovi nella struttura è tenuto al rispetto degli orari delle visite stabilite, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini, di sconsigliano le visite dei minori di 12 anni.

in situazioni di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole della struttura ed avere un rispetto consono all'ambiente, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti: rumori, luci accese, radioline e televisori con volume alto, ecc..

è dovere rispettare sia il riposo diurno che notturno degli altri degenti.
nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria.

l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura devono essere rispettati in ogni circostanza.

il personale sanitario è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento e il benessere dei degenti.

il degente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura.