

Carta dei Servizi

R.S.A. “San Germano”

Gentile utente,

attraverso la Carta dei Servizi, Lei avrà la possibilità di conoscere e valutare le prestazioni offerte dalla nostra Azienda. La Carta dei Servizi, infatti, rappresenta uno strumento di comunicazione interna ed esterna all'Azienda, con la quale il cittadino, portatore di bisogni e di diritti, valuta il livello di Qualità dei Servizi offerti e diviene, concretamente, “attore” nel circuito di progettazione, gestione e valutazione dei Servizi. La RSA San Germano è fattivamente impegnata nel creare un rapporto sempre più stretto con il Cliente, al fine di migliorare la Qualità dei Servizi erogati per renderli sempre meglio rispondenti alle esigenze e alle aspettative delle Persone che ne usufruiscono. Grazie alla Sua collaborazione, la Carta dei Servizi può davvero diventare uno strumento concreto per un continuo miglioramento delle prestazioni offerte dalla nostra Azienda.

Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei diversi obiettivi di miglioramento prefissati dalla struttura stessa.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per la realizzazione di un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi che garantisca:

- i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia; la completa informazione circa i servizi erogati;
- l'assunzione di impegni da parte dell'Azienda sulla qualità dei servizi mediante l'adozione di standard di qualità;
- la valutazione periodica dei livelli di qualità dei servizi erogati.

Restiamo a sua disposizione, unitamente a tutto il personale.

Legale Rappresentante
Dott. Giovanni Vigliotta Marsella

Il Responsabile Sanitario

Dott.ssa Maria Teresa Vigliotta

La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alle vigenti norme Nazionali e Regionali in materia

Rev. del 01.06.2026

Copia conforme all'originale approvata in data 01.06.2026

Indice

- 1. CHI SIAMO**
- 2. COSA VOGLIAMO FARE**
- 3. COME LO VOGLIAMO FARE**
 - 3.1 Accesso e continuità dell'assistenza e dei servizi
 - 3.2 Diritti della persona e dei familiari
 - 3.3 La valutazione dei bisogni
 - 3.4 Accompagnamento alla morte e gestione del dolore
- 4. L'ORGANIZZAZIONE**
 - 4.1 Gestione e miglioramento della Qualità
 - 4.2 Gestione dell'organizzazione
 - 4.3 Gestione e sicurezza ambientali
 - 4.4 Qualifiche e formazione del personale
- 5. PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**
 - 5.1 Uguaglianza e personalizzazione
 - 5.2 Trasparenza dell'informazione
 - 5.3 Efficacia, efficienza e qualità dei servizi
 - 5.4 Qualità dell'ospite
 - 5.5 La sicurezza degli ospiti (*Clinical Risk Management*)
 - 5.6 Sicurezza nei luoghi di lavoro D.lgs. 81/2008
 - 5.7 Legge per la tutela della privacy: GDPR 679/2016
 - 5.8 Reg. Europeo 852/2004
 - 5.9 La tutela dell'utente: segnalazione suggerimenti e reclami
 - 5.10 Trasparenza e anticorruzione
- 6. DESCRIZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**
 - 6.1 Accettazione e presa in carico
 - 6.2 Servizio sanitario e prestazioni mediche
 - 6.3 Prestazioni infermieristiche
 - 6.4 Prestazioni di fisiokinesiterapia e riabilitazione
 - 6.5 Prestazioni di riabilitazione neuropsicologica e stimolazione cognitiva
 - 6.6 Servizio di ristorazione
 - 6.7 Servizio di lavanderia e di guardaroba
 - 6.8 Servizio religioso
 - 6.9 Assistenza privata
 - 6.10 Servizio mortuario
 - 6.11 Servizio di parrucchiere
 - 6.12 Servizio di pedicure
 - 6.13 Servizio di assistenza sociale
 - 6.14 Prestazioni assistenziali
 - 6.15 Prestazioni farmaceutiche
 - 6.16 Servizio dietetico
- 7. ALTRE INFORMAZIONI UTILI**
 - 7.1 Vestiario
 - 7.2 Trasferimenti
 - 7.3 Dimissioni

7.4 Costi

7.5 Fotocopia cartella personale – richiesta di certificati

7.6 Visite

7.7 Fumo

7.8 Rappresentanti dei familiari e degli ospiti: Comitato di partecipazione

7.9 Regolamento

8. CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

8.1 Diritto a misure preventive

8.2 Diritto all'accesso

8.3 Diritto all'informazione

8.4 Diritto al consenso

8.5 Diritto alla libera scelta

8.6 Diritto alla privacy e alla confidenzialità

8.7 Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

8.8 Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

8.9 Diritto al rispetto di standard di qualità

8.10 Diritto alla sicurezza

8.11 Diritto alla innovazione

8.12 Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

8.13 Diritto a un trattamento personalizzato

8.14 Diritto al reclamo

8.15 Diritto al risarcimento

CHI SIAMO

La R.S.A. San Germano è una struttura di assistenza a persone non autosufficienti anche anziane che opera in regime di accreditamento istituzionale.

La struttura è stata accreditata con DCA N. U00117 del 09/04/2013 per 110 p.r. Mantenimento Basso e autorizzata con DCA NU00063 del 23/02/2017 per 10 posti di Liv. Ass. Estensivo per D.C.C.G.

A seguito dell'istanza di rimodulazione con **Deliberazione della Giunta Regionale n. 273 del 08/06/2023** la Regione Lazio ha autorizzato e accreditato 105 posti residenza così articolati:

n. 70 p.r. – Livello Ass. Mantenimento B;

n. 20 p.r. – Livello Ass. Mantenimento A;

n. 15 p.r. – Livello Ass. Estensivo per D.C.C.G. per gg 60

Il Medico Responsabile della struttura è la dott.ssa Maria Teresa Vigliotta (Specializzazione in Geriatria).

Il Legale Rappresentante della Società "San Germano S.r.l." (P. IVA 00617420609) è il dott. Vigliotta Marsella Giovanni .

COSA VOGLIAMO FARE – MISSION

"Quando vivi vicino alla sofferenza il primo obbiettivo diventa far star bene chi soffre"

La nostra Missione poggia sulla necessità, irrinunciabile, di riconoscere e promuovere la centralità della Persona in stato di bisogno o in condizioni di fragilità, con lo scopo di conseguire un'efficace presa in carico della Persona stessa, in un'ottica integrale e olistica. C'impegniamo, inoltre, a garantire prestazioni e servizi di alta qualità, coinvolgendo il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando le conoscenze, la competenza e l'esperienza di tutti i collaboratori. L'Ospite è, innanzi tutto, una Persona che porta con sé, nell'organizzazione che l'accoglie, una ricchezza unica: la propria storia, i propri ricordi, i valori personali di riferimento, i propri vissuti, gli affetti e la complessità del proprio mondo psicologico e relazionale. Si tratta, a nostro parere, di un patrimonio d'inestimabile valore che deve diventare, assieme alle famiglia, risorsa e opportunità per l'organizzazione. Per questo, la RSA San Germano, s'impegna a valorizzare il ruolo della famiglia favorendone un sano equilibrio sistemico e offrendo, quando necessario, un sostegno nei compiti di cura.

La Persona e la sua famiglia sono cittadini e utenti e come tali portatori di diritti inalienabili: la nostra Azienda, s'impegna al rispetto di quei principi fondamentali che, soli, possono garantire e concretizzare la miglior risposta possibile ai diritti dei cittadini-utenti.

La RSA San Germano s'impegna a favorire e promuovere lo sviluppo educativo, sociale e psico-fisico della Persona, sostenendone i diversi percorsi verso le migliori condizioni possibili di salute e a realizzare interventi di natura culturale e ricreativa per favorire la crescita individuale e la socializzazione.

L'Azienda opera nella prevenzione e nel contrasto delle condizioni sociali e culturali che possano favorire situazioni di disagio fisico, psicologico e sociale. Se è vero che il concetto di salute può essere costruito unicamente lungo più direttrici dimensionali, è altrettanto vero che l'unico approccio possibile al soddisfacimento del benessere della persona è di natura multidisciplinare.

La RSA infatti è in grado di fornire ai propri Ospiti, che non possono essere assistiti a domicilio ma che non necessitano di ricovero in ospedale, prestazioni sanitarie assistenziali, di recupero funzionale, di inserimento sociale nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale.

L'attività assistenziale prevede l'erogazione dell'assistenza sanitaria (curata dal Medico Responsabile, dal Medico di reparto e dai Medici di base), di prestazioni a carattere riabilitativo, individuali o di gruppo e di attività ricreative e socializzanti, il tutto teso al miglioramento della qualità della vita di ogni singolo residente. Allo stesso modo viene riservato ampio spazio alle attività ricreative (cinema, bingo, giardinaggio, feste di compleanno, feste di carnevale, piccoli spettacoli ecc.), che costituiscono parte integrante della vita quotidiana dei ospiti e che sono programmate mensilmente; a tali attività partecipano, oltre agli operatori sanitari, anche volontari e familiari degli ospiti che, singolarmente o in gruppi, offrono il loro tempo per allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

COME LO VOGLIAMO FARE – VISION

Accesso e continuità dell'assistenza e dei servizi

L'Azienda s'impegna a modellare e predisporre le proprie attività organizzative in modo da massimizzare il coordinamento delle attività e precisamente:

- Prima dell'accoglienza;
- Durante la permanenza all'interno dell'organizzazione;
- Nel caso in cui la persona sia temporaneamente trasferita presso altre strutture;
- Quando la persona lascia la struttura.

L'Azienda utilizza la modalità di presa in carico a "piccole equipe": è indicata fin dal momento della presa in carico una figura infermieristica di riferimento (Case manager) che fa da riferimento per i bisogni e le necessità dell'ospite e della sua famiglia e che provvede a presentare all'ospite e alla sua famiglia gli altri componenti dell'equipe.

Diritti della persona e dei familiari

L'Azienda riconosce l'unicità della persona e s'impegna a rispettarne i bisogni, i punti di forza, i valori e le credenze. L'organizzazione favorisce il dialogo e la fiducia adoperandosi per la massima tutela dei valori spirituali, socio-psicologici e culturali d'ogni persona.

La persona cosciente e capace, bisognosa di cure mediche, non può essere sottoposta senza il suo consenso a qualsivoglia trattamento sanitario. Il Consenso Informato rappresenta oggi uno dei più importanti diritti della persona; pertanto, l'Azienda provvede ad informare la persona dei suoi diritti e sul come esercitarli e il personale è puntualmente formato ad operare nel pieno rispetto della dignità e della psicologia personale dell'Ospite.

Consenso significa partecipazione, consapevolezza, informazione, libertà di scelta e di decisione della persona. La validità del consenso è inscindibilmente connessa ad una preventiva e completa informazione fornita dall'operatore sanitario affinché la persona che dovrà sottoporsi ad un trattamento sanitario sia sufficientemente edotta in ordine al tipo di trattamento, alle alternative terapeutiche, alle finalità, alla possibilità di successo, ai rischi ed agli effetti collaterali.

La valutazione dei bisogni

L'Azienda garantisce una valutazione efficace dei bisogni assistenziali e sanitari dei propri Ospiti, secondo procedure dinamiche e di continuità assistenziale che partendo dalla raccolta dei dati e la loro analisi, garantiscono lo sviluppo di un Piano Assistenziale Individualizzato. La valutazione della persona deve considerare le sue condizioni, l'età, i bisogni sanitari e assistenziali oltre alle sue richieste o preferenze.

Accompagnamento alla morte e gestione del dolore

Le persone con sintomatologia dolorosa o che si avvicinano alla fase terminale della vita, e anche i loro familiari, necessitano di un'assistenza dedicata e mirata. Le persone possono accusare dolore in occasione di procedure o trattamenti oppure dolore associato a patologie croniche o episodi d'acuzie. La persona morente può accusare sintomi in relazione allo stato d'avanzamento del processo patologico, ai trattamenti di cura, oppure aver bisogno di supporto per dare risposta alle necessità culturali, spirituali e psicosociali associate alla morte e al morire. L'Azienda è particolarmente attenta e sensibile a questi temi e si adopera per supportare la persona, la famiglia e gli operatori, anche nella gestione dei processi d'elaborazione del lutto e della perdita.

L'ORGANIZZAZIONE

Gestione e miglioramento della Qualità

L'Azienda s'impegna per la progettazione ottimale dei processi clinici, non clinici e manageriali attuando, inoltre, un adeguato monitoraggio del livello di funzionamento dei processi attraverso la raccolta di dati indicatori, l'analisi degli stessi e l'implementazione e sostegno dei cambiamenti necessari a generare il miglioramento. La RSA San Germano è certificata ISO 9001 2015

Gestione dell'organizzazione

La Direzione Amministrativa e la Direzione Sanitaria identificano la Mission dell'Organizzazione e garantiscono la disponibilità delle risorse necessarie al suo perseguimento, operando al fine d'integrare e coordinare tutte le attività Aziendali per il miglioramento continuo e complessivo dell'assistenza e delle prestazioni offerte.

Gestione e sicurezza ambientali

La RSA San Germano riconosce l'importanza del garantire alle persone assistite, ai loro familiari, al personale e ai visitatori, un ambiente sicuro, funzionale e ricettivo. A tale scopo, l'Azienda gestisce con puntualità gli ambienti fisici, le apparecchiature medicali e le attrezzature. La Residenza Sanitaria Assistenziale San Germano opera al fine di:

- Ridurre e controllare i rischi e i pericoli;
- Prevenire incidenti e infortuni;
- Mantenere le più alte condizioni di sicurezza.

La gestione efficace dell'ambiente prevede la pianificazione, la formazione e il monitoraggio di tutti gli ambiti assistenziali d'erogazione dei Servizi:

- Pianificazione degli spazi, delle attrezzature, delle risorse necessarie a supportare in modo sicuro ed efficace l'erogazione dell'assistenza e dei Servizi;
- Istruire il personale sul proprio ambiente di lavoro, sulla riduzione dei rischi e sul monitoraggio e segnalazione delle situazioni potenzialmente pericolose;
- Attivazione di criteri di performance per monitorare gli impianti critici e identificazione dei necessari miglioramenti.

Qualifiche e formazione del personale

L'Azienda adempie alla propria Mission impiegando personale qualificato ed esperto al fine di soddisfare i bisogni assistenziali delle persone. La Direzione Amministrativa e la Direzione Sanitaria collaborano nell'individuazione della dotazione e della tipologia d'organico necessario. Il processo di reclutamento, valutazione e nomina in ruolo del personale è coordinato, efficiente e uniforme. Le credenziali del personale vengono attentamente e puntualmente verificate. L'Azienda garantisce e offre al personale l'opportunità di imparare e progredire sia dal punto di vista personale che professionale attraverso l'offerta complessiva di percorsi di formazione e d'aggiornamento.

L'organico del personale è stabilito in base alla normativa vigente della Regione Lazio nonché secondo criteri finalizzati all'ottimizzazione dell'assistenza in relazione alla tipologia degli ospiti, e si compone di:

medico

infermiere dirigente

infermieri professionali;

O.S.S.;

fisioterapisti e terapisti occupazionali;

assistente sociale;

psicologo;

personale amministrativo .

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Uguaglianza e personalizzazione

La struttura eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, religione, lingua, opinioni politiche, status sociale. I servizi vanno personalizzati secondo le singole necessità, con criteri di obiettività ed imparzialità. Per quanto riguarda i posti di R.S.A., la valutazione dei singoli bisogni passa attraverso l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) alla quale si aggiunge, come per tutti gli altri Ospiti, l'equipe multiprofessionale interna, che stabilirà un programma terapeutico individualizzato (PAI), atto a potenziare e/o mantenere il livello di autonomia residuo.

Trasparenza dell'informazione

L'Azienda si fa garante della propria attività gestionale, non solo attraverso la possibilità di visionare i documenti Aziendali, ma anche con la chiarezza e tempestività dell'informazione, attenta comunque a salvaguardare la riservatezza dei dati personali.

Efficacia, efficienza e Qualità dei servizi

L'Azienda persegue il massimo livello possibile di miglioramento del grado di autonomia della persona o, dove ciò non fosse possibile, il suo mantenimento. A tal fine, l'Azienda opera per il miglioramento continuo della Qualità dei servizi utilizzando, nel modo più razionale possibile, tutte le risorse disponibili.

Qualità di vita dell'ospite

L'obiettivo Aziendale è quello di assicurare all'Ospite un complesso di servizi coordinati che possano garantirgli, in misura ottimale:

1. Assistenza sanitaria;
2. Igiene e cura della persona;

3. Alimentazione;
4. Assistenza sociale;
5. Rieducazione fisica e cognitiva;
6. Animazione e vita di relazione;
7. Assistenza religiosa;
8. Confort alberghiero.

Per l'Azienda riveste una grande importanza il rispetto della dignità della persona in tutti i momenti della vita quotidiana, mirando all'umanizzazione, alla comprensione e alla solidarietà.

La sicurezza degli ospiti (Clinical Risk Management)

Il Rischio Clinico può essere definito come la probabilità che un ospite sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario, alle cure mediche o alle prestazioni sanitarie - assistenziali, che causa un prolungamento del periodo di degenza, un peggioramento delle condizioni di salute o la morte. Il Rischio Clinico è gestito attraverso azioni messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e assistenziali descritte nel Piano Annuale di Rischio Sanitario, aggiornato annualmente. Inoltre l'Azienda assicura l'applicazione di un programma di sorveglianza, prevenzione e controllo delle Infezioni Collegate ai Processi Assistenziali (ICPA).

Sicurezza nei luoghi di lavoro D. Lgs. 81/2008

Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), in collaborazione con la Direzione Amministrativa e con la Direzione Sanitaria effettua la valutazione dei rischi lavorativi per:

- Attuare le misure di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro,
- Individuare i dispositivi di protezione individuali necessari per la tutela dei lavoratori;
- Elaborare ed attuare le misure preventive e protettive generali e specifiche, e il relativo monitoraggio
- Elaborare i piani da adottare in caso d'emergenza incendio ed evacuazione e controllare i mezzi di prevenzione degli incendi installati nella struttura;

Legge per la tutela della privacy: GDPR 679/2016

Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza riguardo le condizioni di salute del paziente, informazioni che saranno fornite solo direttamente all'interessato o alle persone da lui designate al momento dell'ingresso in struttura, attraverso la sottoscrizione del consenso per il trattamento dei dati personali.

Reg. Europeo 852/2004

Allo scopo di innalzare i livelli di sicurezza, la RSA San Germano, applica, presso il proprio servizio di ristorazione, il sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). Tale sistema consente la costante verifica ed il continuo monitoraggio, documentato, di tutte le fasi del processo di distribuzione dei pasti (porzionatura, somministrazione, conservazione, riscaldamento, pulizia e sanificazione).

La tutela dell'utente: segnalazione suggerimenti e reclami

La tutela dell'utente è esercitata dalla RSA San Germano attraverso una pluralità d'interventi volti a responsabilizzare tutti gli operatori verso i diritti delle persone ospiti della struttura. L'ospite (o la sua famiglia) ha in ogni caso la possibilità di presentare un reclamo o un suggerimento al fine di evidenziare problematiche che richiedono un intervento correttivo. Presso il corridoio al piano terra è collocata una cassetta per le lettere per la raccolta delle segnalazioni di suggerimenti e reclami, unitamente ad un raccoglitore contenente i moduli "Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami". Il Responsabile della Qualità analizza il suggerimento/reclamo raccolto concordando con il personale interessato l'eventuale azione correttiva.

Trasparenza e anticorruzione

Il D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) dispone che le amministrazioni pubbliche attuino il principio generale di trasparenza inteso quale accessibilità totale delle informazioni concernenti la loro organizzazione e attività, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. Per tale motivo abbiamo previsto sul sito web della struttura la sezione "Trasparenza" in cui vengono riportate tutte le informazioni in ottemperanza al D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.

DESCRIZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Quando la situazione di bisogno è tale per cui non risulta più percorribile la strada di un'adeguata gestione della persona al domicilio, diventa necessario ricorrere ai servizi offerti in forma continuativa dalla Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.). L'emergere di un rilevante stato di bisogno, di tipo sociale, assistenziale o sanitario, costringe, nella maggior parte dei casi, a richiedere l'accoglienza, a tempo indeterminato, presso la Residenza Sanitaria Assistenziale. Tale scelta, tuttavia, non è da intendersi come definitiva. Resta, infatti, sempre possibile, per la persona interessata e per la sua famiglia, la libera decisione di rientrare al proprio domicilio in qualsiasi momento. La procedura da seguire per l'ammissione di una persona come Ospite della R.S.A. San Germano è la seguente:

- La persona interessata deve essere residente nell'ambito della Regione Lazio;
- Si rivolgerà (anche tramite i familiari) al proprio medico di medicina generale, affinché certifichi la situazione di bisogno esistente;
- La certificazione prodotta verrà completata da adeguata documentazione sociale e sanitaria da parte dei servizi territoriali di Rete;
- Sulla base di tale documentazione la Commissione preposta all'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionale) della ASL, esistente in ogni Distretto Socio - Sanitario, è in grado di assumere le decisioni del caso, assegnando l'appropriato livello di assistenza;
- Delle decisioni assunte dall'U.V.M. verrà informata la persona interessata e le RSA indicate come opzioni.

La procedura di ammissione si completa programmando un colloquio del futuro Ospite (quando ciò è possibile) e/o dei suoi familiari con il Servizio Sociale della RSA San Germano: nel corso del colloquio, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a conoscere meglio il nuovo Ospite e vengono fornite informazioni e chiarimenti sui servizi offerti dalla R.S.A. con la consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno. Infine, viene definito il giorno dell'ingresso, individuando la sistemazione più adeguata all'interno della struttura al fine di garantire una dignitosa accoglienza.

Le differenti tipologie assistenziali sono:

Mantenimento Basso – "B": la tipologia assistenziale Mantenimento Basso è destinata a persone non autosufficienti, anche anziane, con necessità di media tutela sanitaria, cui vengono erogate prestazioni di lunga assistenza, anche di tipo riabilitativo. I bisogni assistenziali sono prevalentemente incentrati su interventi di mobilitazione e di cura della persona, accompagnati da interventi infermieristici legati al controllo e monitoraggio delle condizioni cliniche in relazione allo stato delle patologie di base.

Mantenimento Alto – “A”: la tutela sanitaria prevede cure mediche e infermieristiche quotidiane, recupero funzionale, somministrazione di terapie endovenose, nutrizione artificiale parziale o transitoria, cure per lesioni da decubito, ecc.

Estensivo per Disturbi Cognitivi Comportamentali Gravi: sono destinate a pazienti con demenza grave caratterizzata da disturbi del comportamento e/o dell'affettività, per cui sono previsti trattamenti di riorientamento (stimolazione cognitiva e incontri con la famiglia) e tutela personale in ambiente protetto. Ospitano prevalentemente pazienti con Alzheimer o affetti da altre malattie dementigene (demenze vascolari, demenze fronto-temporali). Le prestazioni hanno carattere di temporaneità ed una durata strettamente connessa al perdurare delle condizioni di bisogno di cure.

Accettazione e presa in carico

La R.S.A. attua una valutazione relativa alla propria capacità di presa in carico del nuovo ospite attraverso un processo strutturato, impiegando specifiche modalità procedurali che impediscono l'accoglimento di persone delle quali l'organizzazione non è in grado di farsi carico. All'atto dell'accoglienza il nuovo Ospite deve presentarsi dal Dirigente Infermieristico dove sono svolte tutte le operazioni di Accettazione. Dopo la visita di ingresso, operata dall'équipe socio-sanitaria, costituita da Medico, Infermiere, Fisioterapista, Animatore e Operatore Socio Sanitario, l'Ospite viene accompagnato nella propria stanza e gli vengono fornite tutte le informazioni circa gli ambienti e i ritmi della giornata. L'équipe socio-sanitaria, garantisce l'efficacia della presa in carico di ogni Ospite, effettuando riunioni periodiche nelle quali è stabilito e programmato dall'équipe stessa un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). La prima riunione viene effettuata dopo 30 giorni dall'ingresso. Il fascicolo socio-sanitario rappresenta il documento sul quale ogni singolo professionista registra le informazioni di competenza, in base al quale avverrà una valutazione iniziale e avranno luogo le successive revisioni periodiche dei PAI.

✓ Servizio sanitario e prestazioni mediche

Allo scopo di dare continuità alle cure mediche, la RSA San Germano garantisce una puntuale assistenza medica attraverso il Responsabile Sanitario, il Dirigente medico e la guardia medica a copertura delle 24 ore. In caso di bisogno si effettuano accertamenti clinico/diagnostico/strumentali e consulenze specialistiche con il ritiro della relativa refertazione e l'attivazione del servizio trasporto.

✓ Prestazioni infermieristiche

Presso la RSA San Germano è garantita la costante presenza, 24 ore su 24, del personale infermieristico. La figura dell'infermiere professionale è uno dei riferimenti costanti e di maggior importanza nella giornata dell'ospite che ha la necessità di essere curato, visitato o soccorso. Spetta all'infermiere garantire gli interventi di primo soccorso, di lettura dei primi sintomi e della prima rilevazione dello stato di bisogno. L'infermiere seleziona e valuta la necessità e l'opportunità degli interventi da parte del medico. E' compito del servizio infermieristico l'attivazione e la corretta realizzazione di tutti i protocolli e procedure infermieristiche. L'organizzazione dell'accoglimento e delle dimissioni degli ospiti, oltre all'organizzazione delle uscite per gli accertamenti clinico/diagnostico/strumentali o per le visite specialistiche, è garantita dal servizio infermieristico. L'infermiere collabora con il medico nella realizzazione delle visite e nella corretta gestione del Fascicolo Socio-Sanitario dell'ospite.

✓ Prestazioni di fisiokinesiterapia e riabilitazione

Presso la RSA San Germano è possibile usufruire, grazie alla presenza di personale in possesso di specifico diploma di laurea, di prestazioni di Magnetoterapia, Ultrasuonoterapia, Laserterapia, Elettroterapia, Pressoterapia, Terapia Manuale, Rieducazione motoria individuale, Esercizi posturali Propriocettivi, Training

deambulatori e del passo e Valutazioni funzionali. Servizio di riabilitazione e fisioterapia garantisce un tempestivo intervento a tutti gli Ospiti che presentino il bisogno di un recupero funzionale dopo una malattia o un ricovero ospedaliero. E' compito dei fisioterapisti collaborare e coordinarsi con la Direzione Sanitaria, per la migliore realizzazione degli interventi secondo principi di efficienza ed efficacia. Qualora se ne presenti la necessità, il fisioterapista garantisce interventi riabilitativi personalizzati, direttamente al letto dell'Ospite o presso la palestra attrezzata presente all'interno della struttura.

✓ **Prestazioni di Riabilitazione neuropsicologica e stimolazione cognitiva**

La Riabilitazione cognitiva è un efficace trattamento non farmacologico rivolto a soggetti colpiti da demenza. Consiste nell'apprendimento di strategie compensatorie e nello sfruttamento delle abilità residue al fine di contrastare il decorso degenerativo. Purtroppo per quanto riguarda le demenze non esiste un trattamento farmacologico specifico; i farmaci attualmente utilizzati vengono definiti sintomatici in quanto contrastano i sintomi della patologia, ma non ne modificano il decorso. La malattia di conseguenza progredisce e si ha nel paziente un continuo e progressivo decadimento che si ripercorre sulle varie abilità quotidiane. La riabilitazione cognitiva dunque si configura come la metodologia d'uso in grado di contrastare il decadimento cognitivo.

Gli esercizi di stimolazione cognitiva che proponiamo per i nostri ospiti sono altamente specifici e personalizzati e vanno a potenziare tutte le funzioni cognitive: apprendimento e memoria, attenzione complessa, linguaggio, funzioni esecutive. Hanno due punti di forza:

- Rallentare il declino degenerativo favorendo il mantenimento della propria autonomia;
- Ridurre il disinteresse, l'ansia e la depressione che la demenza comporta e favorendo l'autostima.

Il programma di riabilitazione cognitiva si struttura in sedute individuali o di gruppo, rispettando le caratteristiche individuali e le esigenze personali dei nostri ospiti.

Servizio di ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione è affidato ad una ditta di catering esterna. Tutti i piatti sono preparati in modo da garantire la massima digeribilità, seguendo tabelle dietetiche, in modo da procurare un apporto calorico di livello standard per le esigenze dei nostri Ospiti. La struttura del menù attivato presso la RSA San Germano presenta un'alternanza che copre lo spazio di cinque settimane (scelta di primi ecc.) e, come detto, contiene proposte di pietanze legate alle tradizioni culinarie della nostra terra, in funzione della stagionalità. Specifiche proposte sono previste in particolari occasioni di ricorrenze e festività civili e religiose.

Servizio di lavanderia e di guardaroba

La Residenza provvede, prima dell'entrata dell'Ospite, all'etichettatura di tutti i capi di vestiario. Il servizio di lavanderia è esterno ed è a pagamento. E' in grado di provvedere al lavaggio e alla stiratura di tutto il vestiario del guardaroba dell'Ospite. Si fa presente che la lavanderia opera secondo modalità di tipo industriale e quindi, nel caso di capi particolarmente delicati, s'invitano gli Ospiti e le famiglie a provvedere direttamente al loro. La RSA San Germano non risponde di eventuali capi di biancheria il cui smarrimento risultasse conseguente ad una mancata etichettatura, così come di capi particolarmente delicati che andassero rovinati a causa di un erroneo conferimento al servizio lavanderia.

Servizio religioso

Presso la RSA San Germano è presente una Cappella aperta a svolgere funzioni religiose. Un Sacerdote è a disposizione il sabato alle ore 16.00, per la celebrazione della messa e su desiderio degli Ospiti per assolvere altre funzioni che vanno dai Ministeri Sacri (confessione ecc.) ad un semplice colloquio e consulenza. Nelle ricorrenze di festività comandate di particolare rilevanza sociale e significato religioso (Natale, Pasqua ecc.) è garantita la celebrazione solenne. Per chi appartiene a religioni diverse è comunque assicurato il conforto di un ministro del proprio culto, a richiesta e se è presente sul territorio.

Assistenza privata

E' sempre possibile per l'Ospite e per la sua famiglia optare per l'attivazione, in proprio, di un'assistenza privata personalizzata. L'assistenza privata si caratterizza come un'aggiunta di tipo assistenziale ed è tenuta ad armonizzare il proprio intervento con le modalità assistenziali erogate dall'Azienda, rispettando puntualmente le indicazioni sanitarie, sociali ed assistenziali stabilite dalla Direzione Sanitaria.

Servizio mortuario

La camera mortuaria è il luogo dove sostano le salme dei deceduti in struttura, in attesa dell'espletamento delle formalità necessarie per il seppellimento. La camera mortuaria è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 21.00. L'accesso alla camera mortuaria è consentito ai familiari dei deceduti ed al personale dipendente delle imprese di pompe funebri per l'espletamento delle incombenze relative al servizio funebre. Chiunque acceda alla camera mortuaria è tenuto ad osservare un comportamento consono all'ambiente ed alle circostanze.

Servizio di parrucchiere

Tutti gli Ospiti possono accedere periodicamente e in maniera programmata, al servizio di parrucchiere attivato in convenzione con l'Azienda. Per accedere al servizio è necessaria la prenotazione da parte dell'Ospite stesso o dei familiari presso il Dirigente Infermieristico. Il servizio è a pagamento.

Servizio di pedicure

E' attivo un Servizio di pedicure in convenzione con l'Azienda. Si tratta di un intervento periodico molto importante che permette una puntuale e professionale cura del piede. E' attivato dal dirigente Infermieristico a richiesta specifica dell'Ospite.

✓ Servizio di assistenza sociale

Il servizio di assistenza sociale rappresenta il centro di ascolto, di informazione, e di confronto per tutti gli aspetti della vita quotidiana degli ospiti. Fornisce informazioni riguardanti la procedura, la documentazione e la modulistica necessaria per l'accoglimento in struttura, previo appuntamento con l'assistente sociale, anche in momento antecedente la presentazione della domanda d'ingresso. Il servizio segue l'accoglimento dell'anziano in struttura in collaborazione con le unità operative distrettuali e la rete territoriale dei servizi. L'intervento sociale si progetta di comune accordo con l'ospite e/o i, suoi familiari per organizzare un progetto -intervento compatibile con le sue esigenze e con le risorse esistenti. Accanto a questa attività, l'assistente sociale fornisce informazioni utili ai familiari per tutelare i diritti del proprio cari, per la domanda di accertamento dell'invalidità e relativa indennità di accompagnamento, richiesta di prescrizioni per ausili e protesi, richiesta di tutela provvisoria o permanente. Infine si occupa di azioni volte al sostegno del familiare sia da un punto di vista pratico che emozionale. L'assistente sociale interviene in tutte le situazioni di disagio socio-ambientale, supportando l'ospite all'interno della RSA San Germano

✓ Prestazioni assistenziali

Agli Ospiti della R.S.A. sono garantiti tutti i servizi e interventi assistenziali necessari. Percorrendo in maniera ordinata e organizzata la giornata dell'Ospite:

ore 6.30 – 9.30 sveglia, supporto nella mobilitazione, igiene e cure personali;

Il mattino è garantita l'igiene personale e l'alzata dal letto: si tratta di interventi quotidiani che vengono condotti garantendo all'Ospite la massima cura, sicurezza e confort. L'aiuto fornito da parte degli operatori dell'assistenza è commisurato al livello di disabilità di ogni Ospite in quanto è importante che ogni Ospite

venga stimolato, fin dove possibile, a prendersi cura di se stesso in maniera autonoma e spontanea. Per gli Ospiti che presentano una condizione di grave non autosufficienza, gli interventi d'igiene sono garantiti dal personale, secondo modalità altamente personalizzate e condivise.

A conclusione delle procedure d'igiene e di alzata, ogni Ospite deve essere vestito in maniera adeguata e decorosa seguendone, fin dove possibile, le indicazioni, i desideri e le opzioni di scelta. Successivamente l'Ospite viene accompagnato nella sala da pranzo per la prima colazione.

ore 7.00 – 9.30 prima colazione, attività infermieristiche e riabilitative; ore 9.00 – 11.00 attività cliniche, fisioterapiche e di animazione sociale (attività ludiche di intrattenimento, uscite, laboratori);

ore 11.15 – 12.30 pranzo;

ore 13.00 – 14.30 riposo pomeridiano;

ore 14.30 – 15.30 attività clinico infermieristiche, fisioterapiche e di animazione sociale (attività ludiche di intrattenimento, uscite, laboratori);

ore 15.00 – merenda del pomeriggio;

ore 15.30 – 18.00 attività di animazione;

ore 18.00 – 19.30 cena;

ore 19.30 - 21.30 supporto nell'igiene e cura personale e messa a letto. (E' possibile personalizzare l'alzata e/o la messa a letto in situazioni particolari dal punto di vista sanitario e assistenziale).

L'organizzazione della giornata, risulta personalizzata in base alle preferenze di ogni Ospite e tenuto conto dello specifico profilo di fragilità e vulnerabilità.

✓ **Prestazioni farmaceutiche**

Di norma l'assistenza farmaceutica viene garantita agli ospiti attraverso la fornitura da parte dei familiari o, qualora se ne rilevi la necessità, da parte della struttura stessa. Le prestazioni avvengono con le modalità e nei limiti previsti per la generalità dei cittadini; i farmaci dispensati da S.S.N. sono gratuiti mentre tutti gli altri (fascia C) sono a totale carico degli ospiti.

✓ **Il Servizio dietetico**

La RSA San Germano garantisce la supervisione dietetica attraverso la collaborazione del medico consulente nutrizionale. Il piano alimentare prevede diete personalizzate in caso di specifiche esigenze. Il menù giornaliero è sviluppato in due versioni: estiva ed invernale. Spetta invece al servizio dietetico dell'ASL fornire i prodotti per particolari modalità di alimentazione (di tipo enterale), di cui hanno bisogno alcuni Ospiti impossibilitati a nutrirsi in altro modo, individuate sulla base della valutazione nutrizionale effettuata all'ingresso o al momento dell'insorgenza del problema.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

✓ **Vestitorio**

L'abbigliamento dovrà essere essenziale, tenendo comunque conto delle esigenze personali, ma anche delle attività quotidiane come gli interventi riabilitativi in palestra, le gite, le attività in gruppo (quindi, abiti comodi, tuta da ginnastica e abiti adatti all'esterno). Il Dirigente Infermieristico consegna agli Ospiti e alle famiglie, durante il colloquio di pre-ingresso, una lista esaustiva dei capi di vestiario che è necessario depositare presso il servizio stesso al fine di procedere alle necessarie operazioni di etichettatura.

✓ **Trasferimenti**

Per gli Ospiti incapaci di deambulare autonomamente, in occasione di visite specialistiche ed esami, è previsto un servizio di trasporto a totale carico dell'ospite. Per quanto riguarda gli Ospiti in grado di deambulare si invita la famiglia a provvedere per le operazioni di trasporto. In caso di impossibilità da parte della famiglia, sarà l'Azienda a provvedere tramite un servizio di trasporto convenzionato con la stessa.

✓ **Dimissioni**

Alla dimissione, viene consegnata all'interessato una relazione Clinico-assistenziale da presentare al proprio medico curante oltre all'eventuale documentazione clinica personale portata dalla Persona. L'azienda garantisce il pieno coinvolgimento della persona stessa (se possibile) o dei suoi familiari, nel processo decisionale che precede la dimissione. L'azienda garantisce la continuità assistenziale attraverso una specifica procedura che prevede la trasmissione di tutta la documentazione sanitaria.

✓ **Costi**

Le tariffe giornaliere della RSA sono stabilite con provvedimenti dell'Amministrazione regionale. La tariffa di Mantenimento è composta per il 50% dalla quota sanitaria, che è a carico del Servizio Sanitario Regionale, per il restante 50% dalla quota per i servizi di carattere alberghiero (quota sociale), che è a carico dell'ospite. Il comune di residenza contribuisce al pagamento della quota sociale, in tutto o in parte, a seconda del valore dell'ISEE Sociosanitario per la residenzialità. La tariffa per il Livello Assistenziale Estensivo per Disturbi Cognitivi Comportamentali Gravi è a totale carico del S.S.N.

Fotocopia della cartella personale – Richiesta di certificati

Certificazioni a carattere sanitario e amministrativo-fiscale sono rilasciate in copia dalla Direzione, per richiesta scritta di persone aventi diritto (l'Ospite, persona con delega, esercente patria potestà, tutore). Coperture assicurative e custodia valori degli ospiti L'Amministrazione dell'Azienda non risponde d'eventuali smarrimenti o danni alle cose di proprietà dell'Ospite non consegnate in custodia agli Uffici Amministrativi o al Dirigente Infermieristico. E' buona norma non tenere nella propria stanza valori o denaro contante. L'Ospite può affidare la custodia di piccole somme di denaro, valori e preziosi, agli Uffici Amministrativi o al Dirigente Infermieristico.

Visite

I parenti e gli amici degli Ospiti hanno accesso alla struttura (è consigliabile prendere appuntamento). Si raccomanda di non portare cibi o bevande agli Ospiti per non interferire con il regime dietetico previsto e per evitare eventuali intossicazioni alimentari.
Orario consigliato: dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.30.

Fumo

In ottemperanza alle normative vigenti sono esposti avvisi limitanti il fumo. E' vietato fumare nei locali comuni, nei corridoi e nelle camere.

Rappresentanti dei familiari e degli ospiti: Comitato di Partecipazione

Le famiglie degli Ospiti svolgono un ruolo fondamentale all'interno dell'azione assistenziale Aziendale:

1. per il ruolo affettivo che continuano a mantenere nei confronti dei loro Ospiti;
 2. per il forte ruolo di collaborazione positiva che rivestono ed assumono nella "umanizzazione dei servizi".
- Alla Famiglia degli Ospiti, quindi, va riservato uno spazio adeguato all'interno del quale essa possa esprimere le proprie funzioni e le proprie potenzialità di partecipazione. In particolare:

- Nel momento dell'accoglienza dell'Ospite presso la RSA San Germano, i familiari sono impegnati a sostenerlo e a gestire il passaggio dal domicilio alla struttura ed a collaborare attivamente durante l'intera fase di inserimento/adattamento;
- Sono invitati a sostenere emotivamente e affettivamente il proprio caro, con una gamma di possibilità amplissime, per l'intero arco della giornata;
- Mantengono sempre aperta la possibilità di riportare l'Ospite al proprio domicilio, in ogni momento;
- Acquisiscono il diritto di verificare l'adeguatezza dei servizi offerti e di esprimere criticamente le loro osservazioni ed i loro giudizi;
- Possono festeggiare ricorrenze e creare momenti di privacy con i loro cari. Analogamente possono programmare, per il loro caro, rientri occasionali o temporanei al domicilio, concordando il rientro con la Direzione Amministrativa della RSA San Germano.

I Rappresentanti dei familiari e degli Ospiti, attraverso il Comitato di Partecipazione, rappresentano la certezza di una rappresentatività nei confronti dell'amministrazione Aziendale. Scelti dagli stessi familiari, i rappresentanti degli Ospiti diventano uno strumento di vero confronto e di verifica per le scelte effettuate dall'Amministrazione, nei confronti degli Ospiti stessi.

Regolamento

Presso gli Uffici amministrativi dell'Azienda è disponibile il Regolamento interno della Residenza Sanitaria Assistenziale.

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

Questa parte propone la proclamazione di quattordici diritti dei pazienti, che nel loro insieme declinano i diritti fondamentali degli individui, in diritti concreti per i pazienti mirando a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali).

Riguardo ai 14 diritti, è necessario fare alcune premesse:

- La definizione dei diritti implica che sia i cittadini che gli altri attori della sanità assumano le proprie responsabilità. I diritti sono infatti correlati sia con i doveri che con le responsabilità.
- La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.
- La Carta non intende prendere posizione su questioni di tipo etico.
- La Carta definisce diritti che sono validi negli attuali sistemi sanitari europei. Essa potrà essere quindi rivista e modificata per tenere conto della loro evoluzione, nonché dello sviluppo della ricerca scientifica e tecnologica.
- I quattordici diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati indipendentemente da limitazioni finanziarie, economiche o politiche, tenendo conto dei criteri di appropriatezza.
- Il rispetto di questi diritti implica il soddisfacimento sia di requisiti tecnici e organizzativi, sia di modelli comportamentali e professionali. Questi diritti, perciò, richiedono una riforma globale dei modi in cui operano i sistemi sanitari nazionali.
- Ogni articolo della Carta si riferisce a un diritto e lo definisce e illustra, senza la pretesa di prevedere tutte le possibili situazioni a cui esso si riferisce.

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

I servizi sanitari hanno il dovere di perseguire questo fine incrementando la consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischio, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica.

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.

Un individuo che richieda un trattamento, ma non possa sostenerne i costi, ha il diritto di ricevere comunque il servizio.

Ogni individuo ha diritto a servizi adeguati, indipendentemente dal fatto che sia stato ammesso in un piccolo o grande ospedale o clinica.

Ogni individuo, anche senza regolare permesso di soggiorno, ha il diritto alle cure urgenti ed essenziali, tanto in regime di ricovero che di assistenza esterna.

Un individuo che soffra di una malattia rara ha lo stesso diritto ai necessari trattamenti e medicazioni di chi soffre di una malattia più comune.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

I servizi sanitari, così come i fornitori e i professionisti devono assicurare una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in particolare conto le sue specificità religiose, etniche o linguistiche.

I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo.

Un paziente ha il diritto di accedere direttamente alla sua cartella clinica e alla sua documentazione sanitaria, di fotocopiarle, di fare domande circa il loro contenuto e di ottenere la correzione di ogni errore esse potessero contenere.

Ogni individuo ha il diritto all'accesso diretto alle informazioni sulla ricerca scientifica, sull'assistenza farmaceutica e sulla innovazione tecnologica. Questa informazione può venire da fonti pubbliche o private, con la garanzia che essa risponda a criteri di accuratezza, attendibilità e trasparenza.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere 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 alla ricerca scientifica.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente tutte le informazioni relative a un trattamento o a una operazione a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente anticipo (con un preavviso di almeno 24 ore) per mettere il paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica.

In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano. Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi.

Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento.

Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute.

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.

Il paziente ha il diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti od ospedalieri utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto.

Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro.

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 medico-chirurgici in generale.

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

I servizi sanitari hanno il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso.

I servizi sanitari devono garantire a ogni individuo l'accesso ai servizi, assicurando la loro immediata iscrizione nel caso di liste di attesa.

Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

Nel caso in cui i servizi sanitari non siano in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve essere garantita la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità

comparabile e ogni costo da ciò derivante per il paziente deve essere rimborsato in un tempo ragionevole.

I medici devono dedicare un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

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 precisi standard.

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Al fine di garantire questo diritto, gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato.

Tutti i professionisti sanitari devono essere pienamente responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento medico.

I medici devono essere in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua.

I membri di staff sanitari che riferiscono la esistenza di rischi ai loro superiori e/o colleghi devono essere protetti da possibili conseguenze avverse.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

I servizi sanitari hanno il dovere di promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico, dedicando particolare attenzione alle malattie rare.

I risultati della ricerca devono essere adeguatamente disseminati.

11. Diritto a 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.

I servizi sanitari devono impegnarsi ad assumere tutte le misure utili a questo fine, come ad esempio fornendo cure palliative e semplificando l'accesso di pazienti a esse.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

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

I servizi sanitari devono garantire, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più possibile agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgano sul diritto alle cure.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

I servizi sanitari devono garantire l'esercizio di questo diritto, assicurando (con l'aiuto di terze parti) ai pazienti informazioni circa i loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo.

I reclami devono essere fatti tramite procedure standard e facilitati da istituzioni indipendenti e/o da organizzazioni dei cittadini e non possono pregiudicare il diritto dei pazienti ad avviare un'azione legale o a perseguire procedure di conciliazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

I servizi sanitari devono garantire un risarcimento, qualunque sia la gravità del danno e la sua causa anche quando la responsabilità ultima non può essere determinata con assoluta certezza.