



Carta dei Servizi 2026

Ed.01 Rev. 00 del 01/02/2026

SOMMARIO

PRESENTAZIONE.....	3
COME RAGGIUNGERCI.....	3
LA NOSTRA MISSION	4
PERSONE PER LE PERSONE.....	4
ORGANIGRAMMA*.....	7
.....	7
FUNZIONIGRAMMA SINTETICO DELLE NOSTRA EQUIPE	8
MODALITA' DI ACCESSO	10
COSA PORTARE AL MOMENTO DEL RICOVERO	10
ATTIVITA' QUOTIDIANA.....	12
IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE.....	13
I.....	14
SERVIZI DI VILLA GUGHI	15
SICUREZZA E PREVENZIONE.....	18
CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO	19

PRESENTAZIONE

Ai sensi dell'art.13 della Legge 8 novembre 2000, n.328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «*criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti*». A tal fine la Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Villa Gughi" ha predisposto la seguente Carta dei Servizi, redatta secondo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei Servizi pubblici sanitari». **Orari, costi di servizi e prestazioni e numeri utili sono contenuti all'interno del documento allegato alla presente Carta dei Servizi.**

La Struttura Residenziale Socio Riabilitativa "Villa Gughi" ospita pazienti con disturbi in fase di acuzie e post-acuzie i quali richiedono interventi intensivi relazionali, farmacologici e psicoterapeutici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 60 giorni prorogabili al massimo per altri 30.

La professionalità degli operatori è costantemente supervisionata per garantire il mantenimento di un qualificato livello assistenziale. I pasti sono forniti nel rispetto delle esigenze nutrizionali degli ospiti e sulla base di diete particolari in caso di specifiche indicazioni terapeutiche. Su richiesta dell'ospite viene fornita assistenza medica specialistica.

SITO INTERNET	<i>www.villagughi.it</i>
TELEFONO	<i>0689535045 0689535030</i>
E-MAIL	<i>info@grupposage.it</i>
AMMINISTRATORE	<i>DR. MANFREDI GENOVA</i>
MEDICO RESPONSABILE	<i>DR. MASSIMO CERASONI</i>
RESPONSABILE DI STRUTTURA	<i>DR. DARIO GIORDANI</i>

COME RAGGIUNGERCI

Percorrendo Via Tuscolana da Roma svoltare a sinistra in prossimità dello svincolo per Rocca Priora, continuare fino allo svincolo per Via della Pineta e, dopo 100 metri, svoltare a sinistra in Via J. Kennedy.

STAZIONE FERROVIARIA PIU' VICINA: Frascati, poi prendere il pullman per Rocca Priora. È disponibile un servizio navetta fornito dalla Struttura su chiamata.

STAZIONE DELLA METROPOLITANA PIU' VICINA: Anagnina, poi prendere il pullman per Rocca Priora dove è disponibile un servizio navetta fornito dalla Struttura su chiamata.

LA NOSTRA MISSION

PERSONE PER LE PERSONE

Il nostro impegno è quello di garantire un'assistenza di qualità ai nostri Ospiti, creando un ambiente professionale e familiare in cui tutti possano sentirsi accolti e rispettati.

La nostra volontà è quella di garantire prestazioni efficaci, appropriate, conformi allo standard qualitativo prefisso ed il più possibile personalizzate.

I NOSTRI VALORI

L'Umanizzazione del servizio è l'ispirazione quotidiana nel nostro lavoro. L'attenzione alla persona nella sua totalità, per quanto riguarda i bisogni organici, psicologici e relazionali investe ogni tipo di relazione intercorrente tra l'operatore sanitario, l'ospite e i caregiver, con la finalità di avere un'assistenza ed un percorso di cura efficace e di rispettare e rafforzare l'identità e la dignità della persona.

I TRE PILASTRI

Il concetto di servizio orientato all'Ospite si fonda su tre pilastri: Etica, Qualità e Umanizzazione. Tre principi che creano valore in tutte le

persone coinvolte nel processo di assistenza e che garantiscono, in aggiunta, la salvaguardia del patrimonio culturale, politico e religioso dell'Ospite.

L'Umanizzazione del servizio, in particolare, è l'aspirazione quotidiana del nostro lavoro; la finalità che coinvolge tutti - ospiti, operatori e familiari - nel valorizzare e rafforzare la persona partendo dal rispetto assoluto della sua intrinseca dignità.

Per questo l'attenzione alla persona nella sua totalità è al centro del rapporto tra Ospite, Operatore e Caregiver e si esprime nella cura di tutti i bisogni dell'individuo: organici, psicologici e relazionali.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Anche in funzione di questo, viene consegnato periodicamente all'Ospite o alla sua famiglia un questionario, per esprimere il livello di gradimento e avere la possibilità di segnalare eventuali miglioramenti.

RECLAMI

La partecipazione e la tutela degli Ospiti è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno, osservazioni e suggerimenti, attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata o tramite l'apposita sezione del nostro sito internet.

I reclami dovranno essere consegnati alla Responsabile, nei festivi o negli orari di chiusura dell'Amministrazione si prega di inserirli nell'apposita cassetta situata all'esterno degli Uffici Amministrativi. La Direzione si riserva sette giorni per rispondere.

PROCEDURE DOCUMENTATE

Il personale utilizza procedure documentate indicanti il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, consentendo ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.

RISK MANAGEMENT

Una gestione assistenziale che mira alla prevenzione dei rischi

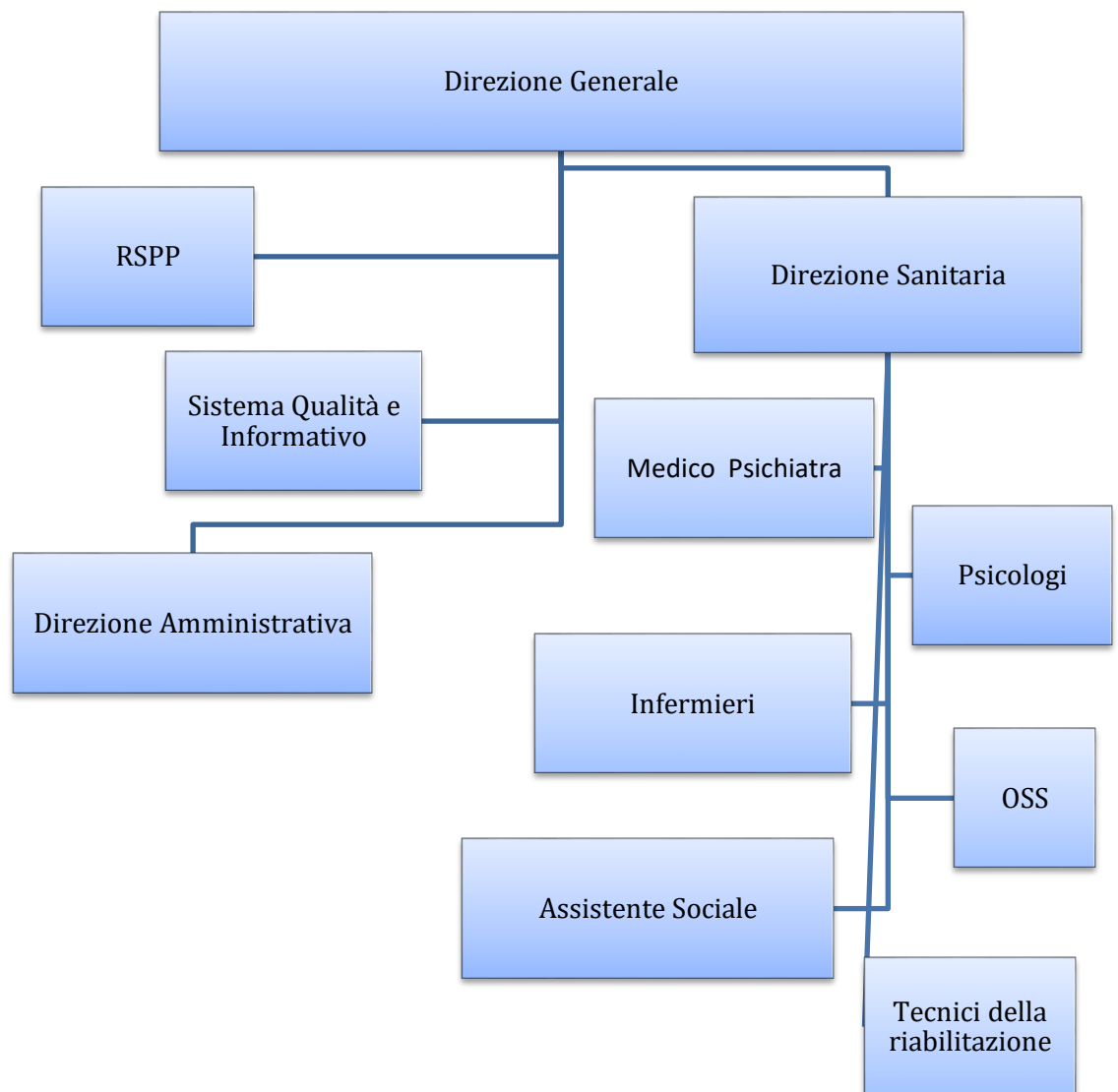
La gestione del rischio clinico migliora l'assistenza perché porta al centro dell'attenzione l'ospite. E' importantissimo sottolineare il coinvolgimento attivo dei professionisti sanitari perché sono loro che erogano ogni giorno le cure e sono loro che devono applicare i protocolli di sicurezza.

La struttura impiega le più aggiornate conoscenze e competenze di Risk Management sanitario rispettando i requisiti della legge n. 24-2018 (Gelli-Bianco) e contribuendo, ove possibile, allo sviluppo di studi e analisi scientifiche dedicate a comprendere e contenere il rischio in sanità.

Oltre al Risk Manager e ai responsabili della struttura, tutti i dipendenti partecipano di questo quotidiano impegno di monitoraggio e prevenzione. In particolare, tutti gli interventi sono condotti in maniera uniforme, al fine di rendere ogni passaggio trasparente e valutabile.

Ciò avviene grazie a diversi strumenti appositamente sviluppati dalla struttura quali: procedure, protocolli, piani di lavoro, linee guida e circolari dirigenziali.

ORGANIGRAMMA*



FUNZIONIGRAMMA SINTETICO DELLE NOSTRE EQUIPE

DIREZIONE GENERALE

Definisce le strategie aziendali di sviluppo;

Gestisce i rapporti con enti ed istituzioni;

Adotta ogni iniziativa utile alla piena attuazione della politica aziendale.

SISTEMA QUALITA' E INFORMATIVO

Assicura la corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale;

Relaziona periodicamente alla direzione sullo stato del sistema di gestione aziendale;

Monitora la soddisfazione del cliente secondo le metodologie definite nel sistema;

Analizza i reclami e collabora alla definizione del trattamento delle azioni previste per la risoluzione delle problematiche emerse.

DIREZIONE SANITARIA

Assicura il rigoroso rispetto delle sfere di competenza professionale dei singoli operatori che agiscono nel presidio con particolare riguardo agli atti di competenza sanitaria.

AMMINISTRAZIONE

Collabora con la direzione al raggiungimento degli obiettivi generali e di profitto;

Gestisce le attività amministrative e di carattere contabile necessarie alla gestione della società.

RSPP

Individua e valuta i fattori di rischio per la sicurezza e la salubrità degli ambienti individuando idonee misure di sicurezza.

INFERMIERE

Provvede all'individuazione dei bisogni assistenziali di ogni ospite fornendo prestazioni professionali mirate e assicurando l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

FISIOTERAPISTA

Svolge le sue prestazioni nel rispetto del progetto terapeutico, fornendo una valutazione periodica dei risultati ottenuti tramite le varie metodiche riabilitative messe in atto (attività di psico-motricità);

Collabora attivamente con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche.

TERAPISTA OCCUPAZIONALE

Cura le attività di animazione ed occupazionali. Alcune delle metodologie utilizzate sono quelle dell'ergoterapia, attività ludico-ricreative tecniche di attivazione pratica e cognitiva.

OPERATORE SOCIO-SANITARIO

Cura il soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti: igiene personale, vestizione, mobilitazione, assistenza ai pasti;

Collabora con gli addetti ai servizi generali per il mantenimento dell'igiene ambientale in base agli standard previsti.

PSICOLOGO

si occupa di interventi di prevenzione, diagnosi e cura del disagio psicologico ed emotivo allo scopo di migliorare il benessere relazionale e sociale e la crescita personale dei pazienti, per un miglioramento della qualità della vita in tutti i contesti;

Ha il compito di fornire supporto psicologico per recuperare competenze di tipo cognitivo, emotivo, relazionale e pratico agli utenti oltre che quello di supportarne il caregiver.

ASSISTENTE SOCIALE

Cura le attività di assistenza sociale, rispondendo al meglio alle esigenze degli ospiti - Svolge il mandato di attivare e prendersi cura delle reti di sostegno al fine di promuovere l'integrazione socio-sanitaria facilitando l'espletamento delle pratiche burocratiche.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso è su base volontaria ed il ricovero nella struttura in forma convenzionata può avvenire solo su richiesta del medico del Dipartimento di Salute Mentale – D.S.M. – di riferimento (quello cioè competente della zona di residenza).

ACCETTAZIONE

Il paziente, accompagnato da familiari, si reca presso l'ufficio accettazione per il disbrigo delle pratiche amministrative. Successivamente si predispone una visita della struttura e l'assegnazione del posto letto, tenendo in considerazione le esigenze del paziente. Fondamentale importanza riveste l'accoglienza del paziente ai fini dell'inserimento nel nuovo ambiente ed il mantenimento delle relazioni familiari garantite attraverso la predisposizione di colloqui strutturati tra il paziente, i familiari ed i referti della Struttura.

Al momento dell'ingresso viene assegnata all'ospite una camera secondo il criterio della proposta e della scelta tra quelle disponibili, e l'ospite potrà, nei limiti delle disponibilità e delle esigenze altrui, personalizzare la camera con oggetti personali (foto o altro) con l'assenso della Direzione Amministrativa.

Gli utenti possono ricevere visite dalle famiglie durante il fine settimana, inoltre, previo accordo con la responsabile, possono recarsi presso il proprio nucleo familiare sempre durante il fine settimana. Le visite agli ospiti della comunità devono comunque essere preventivamente concordate con il Direttore Sanitario.

In caso di dimissione decisa dall'Ospite e/o dai suoi familiari, o dal tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione, salvo casi eccezionali, almeno 15 giorni prima della data di uscita. Il giorno previsto verrà consegnato un foglio di sintesi contenente diagnosi, cura, interventi terapeutico-riabilitativi in atto e necessità assistenziali.

COSA PORTARE AL MOMENTO DEL RICOVERO

DOCUMENTAZIONE E DOTAZIONE

- Documento di identità in corso di validità personale
- Delibera del DSM
- Tessera sanitaria personale
- Copia tesserino esenzione ticket per eventuali prestazioni ospedaliere o ambulatoriali presso strutture esterne che dovessero rendersi necessarie durante il ricovero
- Corredo personale

SI INFORMANO I FAMILIARI CHE, PER UNA MIGLIORE GESTIONE DEGLI INDUMENTI, OGNI SINGOLO CAPO DOVRA' ESSERE ETICHETTATO CON NOME E COGNOME DELL'OSPITE

ATTIVITA' QUOTIDIANA

Per ogni Ospite viene assicurata in collaborazione con il MMG e l'equipe assistenziale, la stesura di un Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato corrispondente ai problemi e ai bisogni identificati.

La struttura svolge una presa in carico globale della persona valutando tutti i bisogni sanitari socio-assistenziali e psicologici del paziente stimolandolo, attraverso il coinvolgimento attivo del personale e dell'utente stesso, nel rispetto degli standard qualitativi del servizio di assistenza, attraverso varie tipologie di interventi riabilitativi sanitari integrati con quelli di natura psico-sociale.

I pasti sono forniti nel rispetto delle esigenze nutrizionali degli ospiti e sulla base di diete particolari in caso di specifiche indicazioni terapeutiche.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

8,00 Sveglia

8,30 Colazione e somministrazione della terapia farmacologica

09,00 -10,0 Cura dell'igiene e degli spazi personali

10,00-11,00 Possibilità di recarsi in paese per le piccole spese e per le necessità quotidiane

11,00 – 13,00 Gruppo psicoterapeutico

13,00-14,00 Pranzo e somministrazione della terapia farmacologica

Pomeriggio Attività terapeutico riabilitative

16,30 Merenda.

20,00 – 20,30 Cena e somministrazione della terapia farmacologica

ATTIVITA' QUOTIDIANE

ATTIVITÀ DI VITA QUOTIDIANA

Attività di sostegno e completamento nelle autonomie (igiene personale, abbigliamento, alimentazione)

TERAPIA OCCUPAZIONALI

Permette all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti risvegliando interessi e curiosità. Il servizio intende inoltre favorire e ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore, costituendo un mezzo di interazione con familiari, amici, volontari e operatori.

ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI

Svolte nei giardini e nel salone sotto la supervisione del personale incaricato; l'attività costituisce un momento forte di riferimento all'interno della struttura e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli ospiti

IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE

Per ogni Paziente è redatto un progetto riabilitativo (PRI) avendo come riferimento per l'individuazione degli obiettivi riabilitativi e sociorelazionali, il modello bio-psico-sociale DGR 434/17. Nel progetto è contenuta la valutazione multidimensionale e sono esplicate le risorse, i tempi e le modalità di realizzazione. Le attività riabilitative sono caratterizzate da modalità di lavoro d'équipe. In questo documento è racchiusa ogni informazione necessaria ad assistere la persona.

Il nostro medico responsabile promuove la *coordinating care* che vede il coinvolgimento del paziente, della sua famiglia e di tutta l'equipe multidisciplinare con l'obiettivo di fornire le cure migliori, anche attraverso la Valutazione Multidimensionale (VMD). È INOLTRE garantita alla famiglia una adeguata informazione e partecipazione nonché specifico addestramento prima del rientro del Paziente al proprio ambiente di vita.

La VMD è un processo globale e dinamico interdisciplinare volto a identificare e descrivere la natura e l'entità dei problemi di carattere fisico, psichico, funzionale e relazionale/ambientale di una persona che si concretizza nel PRI.

UNA ATTENTA VALUTAZIONE DEI BISOGNI

Il Progetto è il frutto di un'attenta valutazione dei bisogni e dei punti di forza di ogni Ospite ed **è lo strumento fondamentale a disposizione della struttura.**

È un documento sintetico che identifica sia i bisogni che gli obiettivi dell'assistenza, oltre ad enumerare e monitorare nel tempo i modi, le attività o gli interventi che sono stati decisi per raggiungere quegli obiettivi e soddisfare i bisogni di ogni singola persona.

Periodicamente, infatti, i progressi dell'ospite vengono valutati dall'equipe e il Progetto viene aggiornato di conseguenza.

ALTRE ATTIVITÀ

Stimolazione cognitiva

Emimescenza

Orientamento alla realtà

Gruppo di lettura

Attività ludico-sensoriali

Musica

Arteterapia

Terapia occupazionale

Attività programmate

Giornalino

Colloqui individuali di sostegno

Animazione professionale

Attività di vita quotidiana

Gruppo di cucina

Attività di giardinaggio

Visione guidata di film

Ginnastica

Psicomotricità

SERVIZI DI VILLA GUGHI

ASSISTENZA MEDICA

Nella Struttura Residenziale Socio Riabilitativa, le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini.

SERVIZIO ESTERNO FARMACIA

Per l'approvvigionamento dei farmaci è a disposizione un servizio esterno. Per i parenti che desiderino acquistare personalmente i farmaci è possibile accordarsi con l'amministrazione per definire tempi e modalità.

ESAMI SPECIALISTICI

I prelievi per gli esami di laboratorio vengono effettuati dal personale infermieristico direttamente in struttura. Le visite specialistiche vengono effettuate sia internamente che presso strutture esterne in virtù della disponibilità di specialisti del CAD.

ASSISTENZA RELIGIOSA

È rispettato ogni credo religioso pertanto è favorita la presenza di diversi assistenti spirituali secondo la confessione degli ospiti.

VOLONTARIATO

Si dà ampio spazio, secondo specifiche procedure, ad appartenenti delle associazioni di volontariato in possesso di autorizzazione regionale, che collaborano nelle attività di socializzazione e animazione aiutando gli ospiti a coltivare i propri interessi e favorendo i rapporti con familiari e amici.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Le camere singole o doppie, sono provviste di bagno interno con arredi sanitari a norma per la fruibilità anche da parte di persone non autosufficienti. Inoltre sono a disposizione degli ospiti spazi destinati a:

- Soggiorno
- Pranzo
- Sala polivalente
- Giardini

La pulizia delle stanze e degli ambienti sono particolarmente curate e sono eseguite quotidianamente da operatori addetti.

ARREDO E BIANCHERIA

L'arredo standard è composto da:

- Letto corredato da materasso e cuscino
- Comodino
- Armadio
- Dispositivo di illuminazione e chiamata operatore acustico e sonoro

Si fornisce inoltre la biancheria da letto e da bagno di cui si assicura la regolare manutenzione e sanificazione. L'ospite dovrà fornire un corredo personale durante tutto il periodo di soggiorno.

TELEVISIONE

Sono presenti aree comuni dotate di televisioni a disposizione degli ospiti. L'ospite che lo desidera può utilizzare il proprio apparecchio tv nella propria stanza sempre nel rispetto degli altri residenti

RISTORAZIONE E SERVIZIO DIETOLOGICO

Villa Gughi pone particolare attenzione ai cibi, preparati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. I pasti sono preparati dalle nostre cuoche nella cucina interna alla struttura, secondo tabelle dietetiche generali e specifiche, e se ne assicura il controllo di qualità tramite i criteri previsti dalle norme di igiene e salubrità degli alimenti (haccp). Distribuiti ad orari fissi, i pasti sono predisposti sulla base di menù bisettimanali con variazioni stagionali. Qualora vi siano particolari esigenze dietetiche per ragioni di salute o culto religioso, la dietista provvede a personalizzare la dieta su indicazione mediche. L'Ospite ha la possibilità di scelta giornaliera delle pietanze in base alle proprie preferenze.

PARRUCCHIERE E PODOLOGO

Per soddisfare ogni bisogno estetico ma soprattutto la cura del proprio benessere è a disposizione degli ospiti che lo desiderano personale qualificato per i servizi di parrucchiere e podologia. Ciò consente a chi non desidera o non ha la facoltà di allontanarsi dalla Struttura di soddisfare in ogni modo e al meglio le proprie esigenze. Si ricorda che i suddetti servizi essendo accessori, non sono compresi nella retta e, quindi, completamente a carico dell'ospite. I prezzi sono riportati nell'allegato alla Carta dei Servizi. La prenotazione agli stessi dovrà essere effettuata lasciando il nominativo presso l'amministrazione.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

All'interno della struttura è presente un distributore automatico con bevande e snack.

SUPPORTO PSICO-SOCIALE

L'Assistente Sociale e l'Equipe di Psicologi supportano il paziente nell'inserimento e integrazione all'interno della Struttura e pongono attenzione alle attitudini cognitive, affettive, relazionali e sociali. Tale supporto accoglie la persona dal momento del ricovero fino al rientro nel proprio ambiente familiare, sociale e lavorativo.

La struttura assolve al debito informativo nei confronti della Regione attraverso l'adesione al sistema informativo per l'assistenza riabilitativa (SIAR), secondo modalità e tempistiche definite a livello regionale.

È possibile richiedere fotocopia della cartella clinica all'atto delle dimissioni, presso la nostra reception dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 17:00.

Il pagamento al momento della richiesta può essere effettuato in contanti o tramite Carta di Credito e/o Pagobancomat. Può essere richiesta dall'interessato o da altra persona che presenti:

- I documento di delega firmato dal paziente
- I fotocopia del documento di identità del paziente
- I originale del proprio documento di identità.

TEMPI E COSTI

La Struttura si impegna a consegnare una copia della cartella clinica entro 30 giorni dalla richiesta. Il costo è di: € 20,00 per cartella clinica relativa ai ricoveri € 15,00 per la cartella relativa ai pazienti ambulatoriali. In caso di urgenza la copia della cartella può essere consegnata entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta, con un costo di € 30,00 per la cartella relativa ai ricoveri e € 20,00 per quella relativa ai pazienti ambulatoriali.

SICUREZZA E PREVENZIONE

CULTURA DELLA SICUREZZA E DELLA PREVENZIONE

La Struttura residenziale di mantenimento ad alto carico assistenziale Villa Margherita abbraccia convintamente la cultura della sicurezza e della prevenzione per i pazienti e per i lavoratori. La struttura attua, in conformità al D.Lgs. 81/08 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

IMPIANTO ANTINCENDIO

La Struttura dispone di impianto antincendio a norma di legge, con segnaletica presente in ogni nucleo, al fine di evidenziare i vari percorsi e ausili strumentali necessari in caso di emergenza. Le procedure per la sicurezza antincendio prevedono anche periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative.

TUTELA DELLA SALUTE PUBBLICA E DELL'AMBIENTE

La struttura opera sempre in conformità alle normative vigenti anche per quanto riguarda la tutela della salute pubblica e dell'ambiente, attraverso un corretto smaltimento dei rifiuti, meticolosa pulizia giornaliera e periodica sanificazione degli ambienti. Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, sempre in ossequio alla normativa vigente.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Struttura opera a tutela del corretto trattamento dei dati personali in applicazione del GDPR sulla privacy.

SICUREZZA ALIMENTARE

Anche sul fronte della sicurezza alimentare Villa Margherita ha definito un sistema di autocontrollo in come previsto dal recepimento del regolamento 853/04 e s.m.i.. È operativo, infatti, un sistema di "controllo di processo" per monitorare le diverse fasi di somministrazione dei pasti mentre il personale addetto è stato formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NONPROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua. tempestivamente informato in merito all'esito degli stessi.



PERSONE PER LE PERSONE