

	CARTA DEI SERVIZI	Rev:0 Data 01\04\2021
		Codice


CARTA DEI SERVIZI

LIBERI S.A.S.

Copia controllata ☐

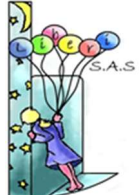
Copia non controllata ☐

Elaborato	DOTT. VALERIO di TULLIO	Firma
Verificato	AD STUDIO ASSOCIATO	Firma
Approvato	DOTT.SSA MARIA TERESA FRATTINI	Firma

	CARTA DEI SERVIZI	Rev:0 Data 01\04\2021
		Codice

Indice

1.	CARTA DEI SERVIZI.....	3
2.	CHI SIAMO.....	3
3.	LA STRUTTURA	3
4.	PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
5.	LA MISSION DELLA COMUNITA' ROSAURORA.....	4
6.	IL SERVIZIO OFFERTO	5
7.	COSA OFFRIAMO.....	5
8.	OBIETTIVI DEL SERVIZIO OFFERTO	5
9.	AMMISSIONE.....	5
10.	PERMANENZA.....	6
11.	DIMISSIONE.....	6
12.	LE ATTIVITA' TERAPEUTICHE E SOCIO-RIABILITATIVE	6
13.	B – AREA EDUCATIVA	7
14.	C – AREA DI AUTONOMIA PERSONALE E SOCIALE	8
15.	D – AREA SOCIO-CULTURALE E D'INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO	8
16.	MODALITA' TECNICO-ORGANIZZATIVE	8
17.	ORGANIGRAMMA DELLE FUNZIONI E RUOLI DEL PERSONALE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA ROSAURORA.....	9

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev:0 Data 01/04/2021
		Codice

1. CARTA DEI SERVIZI

La S.R.S.R. Rosaurora è:

Autorizzata all'esercizio dalla Regione Lazio con D.G.R. n° D4175 del 07/10/05

Accreditata dalla Regione Lazio con D.G.R. n° 094 del 12/03/13 (Richiesto rinnovo giugno 2018)

Azienda Sanitaria Locale territoriale di competenza: A.S.L. ROMA 5

Tipologia dell'utenza accolta: n. 10 posti per pazienti psichiatrici cronici

2. CHI SIAMO

La Liberi s.a.s. di Frattini Maria Teresa, costituitasi a Roma il 27 giugno 2003, nasce dall'esperienza decennale di professionisti che operavano già in forma cooperativistica dal 1997, nella cura e riabilitazione di disagiati mentali, in collaborazione con le Aziende Sanitarie Locali della Regione Lazio.

L'intento prioritario della società è quello di promuovere progetti socio-sanitari diurni e residenziali rivolti a disagiati mentali adulti, utilizzando tutte le risorse professionali ed esperienziali maturate in lunghi anni di lavoro.

La Liberi s.a.s. aderisce alla Federazione Nazionale Strutture Comunitarie Psicosocioterapeutiche (FENASCOP).

La sede legale della società è in Via Mainello n. 10 – 00010 Galliciano nel Lazio (RM).

3. LA STRUTTURA

La Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa "Rosaurora", operante dal mese di dicembre 2005, fornisce assistenza socio-sanitaria nell'arco delle 24 ore.

Si rivolge a n. 10 pazienti psichiatrici non più giovani con un evidente stato di cronicizzazione della patologia, che necessitano di un periodo di medio-lungo degenza.

Il personale è costituito da un psichiatra, psicologi, educatori professionali, operatori socio-sanitari e di assistenza psichiatrica di base, infermieri, un assistente sociale, ausiliari.

La struttura, dotata di un giardino di 1000 mq², dispone di 5 camere con due posti letto ciascuna, locali per la ristorazione e per le attività educative e di socializzazione, n. 4 servizi igienici, una cucina, uno spazio dedicato alle attività sanitarie ed agli operatori ed una segreteria.

La struttura è ubicata in una zona tranquilla e verdeggiante adiacente alla Via Prenestina, a circa 800 metri dai servizi di trasporto pubblici ed a 2-3 Km. dalle graziose località di Galliciano nel Lazio, Zagarolo e Palestrina.

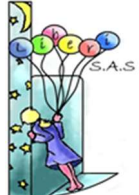
I servizi di Rosaurora si rivolgono a:

- persone che presentano disturbi psichiatrici la cui rilevanza richiede ambiti di accoglienza ad elevata intensità assistenziale;

La struttura "Rosaurora" è facilmente raggiungibile percorrendo l'autostrada A1 – Uscita San Cesareo (direzione Zagarolo – Roma) o l'autostrada A24 – Uscita Tivoli (direzione Zagarolo-Galliciano nel Lazio). Per raggiungere la struttura con i mezzi pubblici si può prendere la linea Cotral con partenza da Ponte Mammolo (Roma) e direzione Galliciano nel Lazio, e la linea Cotral con partenza da Zagarolo direzione Galliciano nel Lazio o Roma, oppure tramite treno locale dalla Stazione Termini di Roma alla Stazione di Zagarolo.

L'orario di visita : secondo accordi con la Responsabile di struttura

La struttura "Rosaurora" assicura un servizio di accoglienza residenziale garantendo prestazioni socioassistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche specialistiche, e riabilitative in regime di accreditamento con la Regione Lazio.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev:0 Data 01\04\2021
		Codice

4. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Rosaurora intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza: L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti. La Comunità Rosaurora fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità: I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La Comunità Rosaurora fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità: L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La Comunità Rosaurora fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socioassistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i progetti terapeutici riabilitativi personalizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

Diritto di scelta: L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La Comunità Rosaurora fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

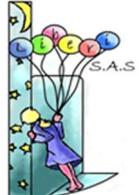
Partecipazione: I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Comunità Rosaurora fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolgendo e informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Infine, gli utenti possono accedere ad informazioni che li riguardano nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, nonché in materia di protezione dei dati personali.

Efficacia ed Efficienza: Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Comunità Rosaurora, in quanto struttura accreditata, fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, la Comunità Rosaurora mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

5. LA MISSION DELLA COMUNITA' ROSAURORA

La Comunità Rosaurora intende garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev:0 Data 01\04\2021
		Codice

Rosaurora fonda il suo operato sulla trasparenza, l'etica professionale e il miglioramento continuo delle prestazioni.

6. IL SERVIZIO OFFERTO

La Comunità Rosaurora offre trattamenti ad elevata intensità assistenziale socio-sanitaria 24 ore (SRSR h24), per pazienti con un grado di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore.

7. COSA OFFRIAMO

- Soggiorno socio-sanitario completo
- Assistenza sulle 24 ore
- Controlli medici periodici
- Attività psicoterapeutiche e di sostegno, individuali e di gruppo
- Attività educative, socio-culturali e ricreative
- Attività integrate con il territorio

8. OBIETTIVI DEL SERVIZIO OFFERTO

Il progetto socio-riabilitativo, formulato per ciascun paziente prevede una costante assistenza sanitaria ed attività riabilitative, educative e ricreative.

Dopo un periodo di riabilitazione, ove è possibile, il paziente viene reinserito nella famiglia di origine o in una struttura intermedia caratterizzata da una maggiore autonomia, come la casa famiglia o il gruppo appartamento.

Gli obiettivi principali del servizio sono:


1. Riattivazione della persona.
2. Cura e recupero psico-fisico.
3. Compensazione psicologica.
4. Recupero e sviluppo dell'autonomia sociale e delle abilità cognitive.
5. Supporto e rinforzo delle capacità relazionali, affettive e familiari.
6. Educazione e supporto ai ritmi della vita quotidiana (sonno-veglia, alimentazione, igiene personale e degli ambienti).
7. Individuazione ed elaborazione di un progetto di vita personale.

9. AMMISSIONE

Il paziente è proposto dal D.S.M. delle Aziende Sanitarie Locali operanti sul territorio nazionale. Un paziente può accedere anche privatamente.

Le modalità di ammissione prevedono:

1. Colloqui preliminari con il Servizio Pubblico inviante ed esame della documentazione sanitaria;
2. Colloqui con l'utente interessato e con la famiglia;
3. Stipulazione di un patto socio-terapeutico sottoscritto dal paziente e dalla famiglia volto a chiarire gli impegni da assumere, le modalità d'intervento, il regolamento interno della struttura, i doveri da rispettare;

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev:0 Data 01/04/2021</p>
		<p>Codice</p>

4. Elaborazione di un progetto terapeutico individuale (PTI) sottoscritto dalla A.S.L. inviante, dalla responsabile sanitaria della struttura e dal paziente stesso, con indicazioni relative alla durata di permanenza, alle possibilità di reinserimento sociale, la definizione degli obiettivi riabilitativi a medio e lungo termine, nonché informazioni relative alla salute generale del paziente, supportate da idonea documentazione sanitaria;
5. Stipulazione di Progetto terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP) specificamente definito ed elaborato dall'équipe della struttura residenziale, in coerenza con il Piano di Trattamento Individuale (PTI), in accordo con il CSM;
6. Informazione relativa alla carta dei diritti dell'utente e presa visione dell'informativa privacy e sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679;

Strumenti metodologici adottati:

- Scheda d'ingresso personale in cui vengono inseriti i dati anagrafici e la storia clinica e sociale del paziente.

10. PERMANENZA

La permanenza varia per ciascun paziente, e viene stabilita dal Responsabile Sanitario e dall'équipe della struttura in accordo con il Servizio Pubblico inviante.

Generalmente per questo tipo di pazienti la permanenza è sempre a medio-lungo termine.

11. DIMISSIONE

La dimissione viene stabilita dal Responsabile Sanitario della Struttura in accordo con il Servizio Pubblico inviante.

Le modalità di dimissione prevedono colloqui con il servizio inviante, la famiglia ed il paziente al fine di rendere chiara e condivisa questa delicata ed importante fase conclusiva del trattamento ed il progetto di reinserimento sociale proposto, diverso per ciascun paziente.

La dimissione viene attuata, a seconda dei casi, prevedendo fasi gradualistiche di distacco dalla struttura, durante le quali il paziente continua ad essere supportato.

Le dimissioni anticipate dalla struttura possono essere effettuate nei seguenti casi:

- introduzione e/o consumo di stupefacenti, alcol e psicofarmaci non prescritti ed autorizzati;
- violenza verbale e/o fisica grave, allontanamento ingiustificato dalla sede.

Prima di procedere alla dimissione anticipata bisogna sempre concordare la scelta con il Servizio inviante e comunicare le motivazioni all'utente ed alla famiglia.

Strumenti metodologici adottati:


Relazione sul percorso socio-riabilitativo attuato e sui controlli medici e clinici effettuati.

12. LE ATTIVITA' TERAPEUTICHE E SOCIO-RIABILITATIVE

Il progetto comprende attività diversificate e suddivise in specifiche aree d'intervento.

A – Area Socio-Sanitaria

1. Somministrazione della terapia farmacologica
2. Controlli clinici periodici (ogni sei mesi)
3. Visite mediche generali e specialistiche a seconda delle necessità
4. Breve riunione giornaliera di accoglienza e di programmazione della giornata
5. Colloqui individuali di sostegno psicologico

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev:0 Data 01/04/2021
		Codice

6. Gruppo mensile di arte terapia
7. Gruppo mensile di supporto psicologico
8. Assemblea mensile operatori/utenti finalizzata alla verifica e programmazione delle attività, gestione della vita quotidiana ed eventuali proposte promosse dal gruppo operatori/utenti
9. Incontri con le famiglie
10. Supporto nello svolgimento di pratiche sociali.

Strumenti metodologici adottati:

1. Registro terapie farmacologiche
2. Registro farmaci (scadenza e consumi)
3. Schede sanitarie relative alle visite mediche ed esami diagnostici effettuati, ove necessario dati relativi alla pressione arteriosa, profilo glicemico, peso corporeo
4. Diario clinico per ciascun paziente comprendente schede per l'annotazione dei colloqui individuali e /o familiari effettuati dai referenti sanitari ed un diario con l'indicazione di osservazioni significative effettuate dagli operatori
5. Diario delle assemblee
6. Scheda sociale per l'annotazione di interventi effettuati dall'assistente sociale, scadenza e rinnovi documenti e tesserini sanitari

13. B – AREA EDUCATIVA

La struttura promuove la partecipazione ad atelier interni individuati sulla base degli interessi ed attitudini dei pazienti.


Le attività riabilitative attualmente condotte sono:

- Laboratorio Giornale - dedicato alla realizzazione del periodico trimestrale di espressività sociale denominato "Prontoo...ci sei...?", iscritto al Registro della Stampa e dei Periodici del Tribunale Ordinario di Tivoli con n° 5 del 18/04/08. Ciascun numero tratta di una tematica scelta dal gruppo operatori/utenti, espressa attraverso articoli, fotografie, disegni ed interviste sul territorio. Il laboratorio comprende anche attività di distribuzione, promozione e stampa del periodico, nonché la sua esposizione sul sito internet della comunità (www.comunitariosaurora.it) Il giornale viene distribuito e sostenuto con le seguenti modalità:

1. Con abbonamenti al costo annuale comprensivo di spese di spedizione di euro 10,00 per i privati e di euro 25,00 per istituzioni/aziende pubbliche e/o private;
2. Con distribuzione gratuita presso servizi socio-sanitari e/o culturali della Regione Lazio;
3. Con la sponsorizzazione da parte dei commercianti locali;
4. Con la collaborazione con il periodico culturale mensile Controluce, che offre la possibilità di pubblicare alcuni scritti degli utenti.

Il laboratorio comprende anche attività di supporto informatico di base per l'informatizzazione di dati, articoli, indirizzari utili per la distribuzione del giornale e della gestione del sito.

- Laboratorio di Lettura - dedicato alla lettura e rielaborazione di testi a tema, ed impegnato in iniziative letterarie promosse dalla struttura (es. concorsi letterari), rivolti all'ambiente esterno.
- Laboratorio di Manualità creativa, comprendente:
 1. La realizzazione di manufatti decorati a mano, prevalentemente con la tecnica del decoupage su vari tipi di materiale (legno, vetro, cera, latta). I prodotti vengono esposti e venduti in occasione di fiere e mercati locali;
 2. L'elaborazione di disegni e fumetti da utilizzare anche per le esigenze grafiche del giornale.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev:0 Data 01/04/2021
		Codice

Strumenti metodologici adottati:

Relazioni bimensili per ciascuna attività fatte dal gruppo operatori/utenti con l'indicazione dei lavori realizzati, metodologie adottate, materiali utilizzati e mancanti, andamento del gruppo, punti forti e deboli dell'attività, valutazione di merito, conteggio di eventuali importi derivanti dalla vendita dei prodotti e loro suddivisione tra gli utenti fatta in base alla valutazione di merito.

14. C – AREA DI AUTONOMIA PERSONALE E SOCIALE

1. Cura dei propri spazi all'interno della struttura.
2. Cura della persona (aspetto fisico ed igiene personale).
3. Partecipazione ad attività sportive esterne.
4. Attribuzione di compiti gestiti direttamente dagli ospiti relativi alla gestione della casa.
5. Educazione alla gestione di un budget mensile destinato a piccoli acquisti personali ed a consumazioni al bar.
6. Uscite giornaliere nel quartiere o nella città (ogni utente dispone, tranne casi particolari, di 4 uscite settimanali).
7. Gite periodiche su proposte avanzate dal gruppo ospiti/operatori.

Strumenti metodologici adottati:

Tabelle affisse in bacheca relative alla pulizia e riordino delle camere e dei servizi igienici degli utenti, all'igiene personale, a compiti di aiuto per la somministrazione dei pasti, alla distribuzione giornaliera delle sigarette; registro spese ospiti.

15. D – AREA SOCIO-CULTURALE E D'INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

1. Uscite a carattere culturale (visite a musei, partecipazione a spettacoli, fiere, percorsi archeologici, ecc);
2. Promozione di scambi sociali con la scuola, e/o con altre strutture sociali e sanitarie presenti nel territorio;
3. Partecipazione a fiere mercato promosse nel territorio, per l'esposizione e vendita dei prodotti realizzati;
4. Individuazione di corsi di formazione professionali esterni e del possibile inserimento in Centri Diurni Riabilitativi, nonché di tirocini lavorativi.

16. MODALITA' TECNICO-ORGANIZZATIVE

A - PERSONALE


L'assistenza e le attività quotidiane sono organizzate in turni diurni dalle ore 8 alle ore 14,00 e dalle ore 14,00 alle ore 20,00. Nei turni diurni sono impegnati n. 2 operatori.

L'assistenza notturna prevede un operatore ed una reperibilità del responsabile sanitario della struttura in caso di necessità.

Le funzioni ed i ruoli principali relativi a ciascuna area di attività sono indicati nell'organigramma che segue nelle pagine successive.

Metodi e Strumenti adottati:

1. Riunione settimanale di équipe corredata dal diario riunioni.
2. Incontro mensile degli operatori sulle dinamiche di gruppo e vissuti personali.
3. Tabella mensile delle turnazioni del personale.
4. Registro presenze operatori.
5. Scheda per richiesta di ferie e/o permessi.
6. Agenda per effettuare le consegne del giorno tra gli operatori.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev:0 Data 01\04\2021
		Codice

B – GESTIONE GENERALE

La struttura opera nel rispetto della L. 155/97 sull'autocontrollo degli alimenti e della L. 81/08 sulla sicurezza degli ambienti di lavoro, nonché del Regolamento Europeo 2016/679 sulla privacy.

La struttura garantisce la copertura assicurativa relativa ai locali, a danni per terzi, agli infortuni per gli operatori.

Strumenti metodologici adottati:

1. Registro generale sugli interventi di manutenzione sugli impianti e sulle attrezzature.
2. Registro specifico sugli interventi di manutenzione estintori.
3. Registro specifico sugli interventi di carico/scarico farmaci fornito da una ditta specializzata nel settore.

17. ORGANIGRAMMA DELLE FUNZIONI E RUOLI DEL PERSONALE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVA ROSAURORA

Direzione

Responsabile Sanitario:

Dott. Valerio di Tullio

(Psichiatra)

- Cura la salute e la terapia farmacologica degli ospiti, supervisiona l'attività sanitaria degli operatori e l'igiene/sicurezza della struttura.

Direttore Struttura

Dott.ssa Maria Teresa Frattini

(Psicologa)

- Coordina e supervisiona tutte le attività riabilitative della struttura, programma i turni degli operatori, gestisce gli aspetti organizzati-vi degli utenti (permessi, presenze, ingressi e dimissioni), gestisce il rapporto con le istituzioni pubbliche, cura l'amministrazione e la selezione del personale.

Area socio-sanitaria

Attività psicoterapeutiche – Referente:

Dott.ssa Elena Mazzitelli (psicologa)

- Cura, i colloqui clinici con gli utenti, i rapporti con le famiglie.

Attività di supporto psicologico – Referente:


Dott. Christian Ritucci (psicologo)

- Conduce le assemblee operatori/utenti, i colloqui ed i gruppi di sostegno psicologico, i rapporti con le famiglie.

Attività para-sanitarie – Referenti:

Infermiere professionale, operatori di assistenza psichiatrica di base

- Curano appuntamenti per visite mediche e/o analisi cliniche, compilano le schede sanitarie degli utenti, curano l'approvvigionamento dei farmaci, compilano i registri scadenze e scarichi dei farmaci.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>	Rev:0 Data 01\04\2021
		Codice

Area socio-educativa

Referenti: Educatori professionali, Terapisti della riabilitazione psichiatrica,

- Operatori di assistenza psichiatrica di base con attestati anche tecnici relativi alla materia trattata.

Area di autonomia personale e sociale

Referenti:

Assistente sociale, Operatori Socio-Sanitari e di Assistenza psichiatrica di base.

Area socio-culturale e d'integrazione con il territorio

Referenti:

Dott.ssa Maria Teresa Frattini (psicologa), assistente sociale.

Area di aggiornamento e formazione operatori

Referenti:

Consulenti in ambito sanitario, sociale, normativo e tecnico-organizzativo.

- Curano l'elaborazione e l'aggiornamento delle procedure metodologiche attuate dalla struttura e l'analisi delle verifiche, le attività di formazione e di aggiornamento degli operatori, il gruppo mensile degli operatori dedicato alle dinamiche di gruppo, le metodologie di valutazione.
- Curano la formazione e l'aggiornamento relativo alla sicurezza, igiene e privacy nell'ambiente di lavoro.
-

18. OGNI OSPITE HA DIRITTO:

Alla cura e all'assistenza e al rispetto della dignità umana:

ad essere assistito e curato con premura ed attenzione e vedere riconosciuta la sua individualità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e di conseguenza a ricevere interventi differenziati a seconda delle proprie esigenze.

Ad essere informato circa:

il suo stato di salute e dei relativi trattamenti socio-sanitari ed educativi, la modalità di utilizzazione dei servizi socio-sanitari offerti dalla struttura, la responsabilità dell'utente e della famiglia in relazione al rifiuto o all'interruzione del trattamento socio-sanitario, la presenza, con relative modalità di contatto, di organismi di tutela dell'utenza.

Alla riservatezza:

alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, alla tutela della privacy anche se vive in un contesto comunitario.

Alla sicurezza:

ad essere salvaguardato e protetto in caso di condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno. Per chi si trovi in una condizione a rischio per la salute, ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento della struttura.