



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

3 Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

# RSA

RESIDENCE SANITARIE ASSISTENZIALI  
Codroip

## Cjarte dai Servizis



Zentil Siôr/Siore,

la organizazion de AAS n. 3 e je indreçade ae tutele de salût tant che ben coletif e individuâl e ae ecuitât di acès dai citadins ai servizis sociosanitaris, tal rispjet des sieltis dai stes. La assistance e ven prestade in continuitât e in integrazion tra lis diviersis professions e disciplinis, tra sociâl e sanitari, tra Ospedâl e Teritori; in cheste otiche, la Aziende e assicure la assistance sanitarie dentri de RSA.

Cheste Cjarte dai Servizis e rint disponibilis lis informazions relativis ae organizazion, aes finalitâts de struture, ae declinazion dai servizis e lis lôr modalitâts di erogazion, ai standards di cualitât, ai dirits dal utent e aes modalitâts par tutelâju.

### **Cetantis siglis e cetantis peraulis! Ce vuelino dî?**

Tal document e ven doprade cualchi sigle:

- RSA: Residence sanitarie assistenziâl;
- UVD: la Unitât di valutazion multidisciplinâr dal distret sanitari, che e analize lis domandis di inseriment tes RSA;
- PUA: pont unic di acès, là che a vegnin presentadis lis domandis pal inseriment in RSA;
- PAI: il Plan assistenziâl individualizât, fat par ogni utent;
- OSS: operadôr sociosanitari;
- DGR: decret de zonte regionâl.
- CARE GIVER: persone che si ocupe dal stâi daûr e de cure di cui che nol è in grât di proviodi a se stes in maniere autonome, dal dut o in part.

## **I PRINCIPIIS BASE**

La organizazion de RSA e il so funzionament si ispiri ai principis di:

- **centralitât** de persone par predisponi une relazion di cure rispjetose de sô dignitât e coerente e proporzonade ai bisugns di salût;
- **ricognossiment de autonomie e dai valôrs de persone** par mieç de evidence dai stes e la condision des sieltis tal rispjet de dignitât e de libertât;
- **valorizazion des risorsis de persone, de famee, de rêt amicâl** e la lôr specifiche centralitât e atenzion ae cualitât dal timp-vite par mieç de cjapade in caric globâl di elevade cualitât e relazions umanis autenticis;
- **globalitât dal intervent** terapeutico no limitât al control dai sintoms fisics, ma slargjât al supuart psicologjic, relazionâl, sociâl e spirituâl, cuntun nivel di assistance elevât, specialistic e integrât;
- **dialic**: par conseguî tes relazions tra professioniscj e tra operadôrs, la comprension reciproche e il rispjet des opinions di chei altris come premesse ae multidisciplinarietât e ae multi professionalitât;
- molteplicitât des figuris coinvoltis tal plan di cure cun particolâr atenzion al **lavôr multidisciplinâr e multiprofessionâl**;

- **responsabilitât**: par impegnâsi a assumi comportaments, dentri de squadre assistenziâl, coerents cul rôl e i compits atribuits, valutâ lis ricjadudis des decisions cjapadis su la organizazion e rindi cont des propriis azions;
- **valorizazion des risorsis umanis**: par ingaiâ i professioniscj ai progjets di evoluzion organizative, esaltâ lis potenzialitâts esistentis e favorî un clime sociâl seren e stimolant;
- **svilup des relazions cul ambient esterni**: par cjatâ tai servizis socio-sanitaris e te comunitât, lis sinergiis necessariis ae realizazion dai plans personalizâts di cure;
- **eficacie e justece**, sul plan sientific, professionâl e organizzatîf, par rivâ ai obietîfs definîts tal plan di cure;
- **afidabilitât** come capacitât di risprietâ tai comportaments e tes azions sei i impegnis cjapâts dai professioniscj e dai operadôrs tes relazions interprofessionâls sei chei cjapâts tai confronts dai citadins e de lôr famee;
- **economicitât**, par otignî une gjestion e operativitât sostignibile cu lis risorsis atribuidis al centri di responsabilitât.



## CE CHE E JE LA RSA

La **Residence sanitarie assistenziâl** e je une structure a valence intermedie, situade tra l'ospedâl e il domicili, e furnîs acet, tutele e prestazions sanitariis e riabilitativis a utents adults e anzians, no autosuficients in maniere temporanie o stabile; e je ancje lûc di formazion e adestrament pai "care givers".

La ativitât e ven fate cuntune squadre multiprofessionâl formade di miedis, infermîrs, operadôrs socio-sanitaris e fisioterapiscj, che su la base dai bisugns e carateristichis dal singul utent a formulin e a atuin un plan assistenziâl personalizât.

La utence e je componude:

- di assistûts che, completât il percors ospedalîr, a àn bisugne di altris interventi sanitariis no erogabii a domicili, là che il ricovar ospedalîr nol è indicât;
- di assistûts che a àn patologjiis cronichis te fase terminâl de malatie;
- assistûts cun prevalents problemis sociâi che a àn bisugne di funzions "solêf" pai familiârs e/o utents inserîts intun contest socio-ambientâl comprometût in maniere temporanie e/o in spiete di un altri servizi par problemis socio-sanitaris.

Lis residencis sanitariis assistenziâls (di cumò indevant clamadis RSA) a son individuadis dal art 23 de L.R. 17/2014, normadis de DRG 2151 del 29/10/2015.

**La RSA dal Distret 4, e je logade a Codroip in Viâl Francesco Duodo n. 82 c/o il Distret Sanitari al prin plan. E à 27 jets.**

## L' ACÈS A LA RSA

La RSA e da acet par prin ai utents residents tai Comuns di pertinance de AAS3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç"



L'acet dai utents residents in altris Aziendis al è subordenât ae autorizazion de Aziende Sanitarie di competence.

### CEMÛT CHE SI ACÊT

Presentant une domande di valutazion socio sanitarie (Segnalazion) finalizade ae ativazion di un percors di continuitât assistenziâl.

La domande e à di jessi recapitade al Distret di residence dal utent li dal PUA.

### Cui che al fâs la segnalazion

- Il miedi di medisine gjenerâl
- Lis figuris di riferiment dai servizis sanitaris e sociâi teritoriâi (infermiere domiciliâr, il fisioterapist, assistente sociâl)
- Il personâl sanitari des struturis ospedaliêris
- La famee, se si cjate in momentanie dificultât di gjestion assistenziâl dal parint.

## Ce che e à di palesâ la segnalazion

- Diagnosi prevalente e patologjii concomitantis
- Bisugn rilevât
- Terapie farmacologjiche detaiade e motivate.

Il personâl sanitari dal Distret, in colaborazion cul servizi sociâl dal Ambit distretuâl, al proviôt a une prime racuelte di dâts cun rilevazion dal bisugn socio-assistenzial, avalintsi di struments di valutazion multidimensionâl cul fin di definî e predisponi il plui adeguât intervent di cjapade in caric. Cheste valutazion e contribuîs a definî il plan clinic-assistenzial-riabilitatîf, cun ancje la prevision de durade de degjence in RSA e **il nivel assistenzial previodût**.

Al moment de amission in RSA il plan clinic-assistenzial-riabilitatîf al ven condividût cul utent e i familiars e/o amministradôr delegât.

## Ce che al è il nivel assistenzial

La RSA e ufris trê nivei di assistenze sanitarie, e in relazion a chescj e ven determinade la durade de degjence e l'eventuâl contribût economic:

### **1) NIVEL DI ASSISTENCE BASE**

Al tocje utents stabii, che a àn bisugne di assistenze mediche e infermieristiche di base, no erogabile a domicili in maniere temporanie (a son in chest nivel i ricovers cun funzions socio-ambientâls, "funzion di solêf").

### **2) NIVEL DI ASSISTENCE RIABILITATÎF**

Al tocje utents che a àn bisugne di un intervent riabilitatîf di particulâr impegn.

### **3) NIVEL DI ASSISTENCE MEDI**

Al tocje utents stabilizâts che a àn bisugne di interventi sanitaris plui impegnatîfs (monitorament e un elevât grât di assistenze).

La durade de degjence e ven determinade in cors di valutazion multidimensionâl al moment de jentrade, di norme no je plui di 20 dis e e pues jessi rivalutate in relazion al andament clinic o al otigniment dal obietîf assistenzial/riabilitatîf.

La degjence pe funzion solêf e je di 20 dis tal cors dal an.

## **SERVIZIS UFIERTS IN RSA**

### **1. SERVIZI MEDIC**

Al è garantît dal miedi de strutture presint, di norme dal lunis a la sabide. Tai dis festîfs e tes oris noturnis al è disponibil, a clamade, il miedi di continuitât assistenzial.

A lui e je afidade la gjestion sanitarie, di diagnosi e cure dai utents. I compits principâi dal miedi a son la visite mediche, la prescrizion des terapiis, la prescrizion di aciertaments diagnostics e di visitis specialistichis e la compilazion de documentazion sanitarie di pertinance. Il miedi al colabore cu lis altris figuris professionâls presintis pe elaborazion e inzornament dal PAI.

A son ancje previodudis lis consulencis specialistichis daûr de necessitât (par es: fisiatri, oncolic, chirurg, ORL, dietist, psicolic).

## 2. SERVIZI INFERMIERISTIC

Al è garantît dai infermîrs, cuntune articolazion orarie su lis 24 oris, che a lavorin in équipe cun altris figuris professionâls par rispuindi in maniere adeguate a lis problematichis dal adult-anzian su la base dal PAI definit.

L'infermîr al è il responsabil de assistance infermieristiche, al colabore cul personâl assistenziâl e cul personâl medic par garantî interventi di prevenzion, cure, control, monitorament sanitari, solêf dai sintoms e des soferencis (paliacion) e riabilitazion dai utents. Si impegne ancje a garantî la aplicazion des prescrizioni medichis, la corete soministrazion des terapiis e la ativitât di prin socors. L'infermîr al garantis l'intervent educatif sei a la persone sei a cui che lu assist finalizât a une gjestion partecipade e responsabile dai procès di salût.

## 3. SERVIZI RIABILITÂTIF

Al è garantît dai fisioterapiscj presints in strutture dal lunis a la sabide cul fin di mantignî, miorâ e promovi, il massim grât di autonomie pussibil dai utents, cun interventi di prevenzion e riabilitazion individuâl e di grup, ancje in colaborazion cun altris figuris professionâls. Il servizi si avâl de consulence dal miedi fisiatri e, cuant domandât, dal miedi ortopedic.

In coerence cu la diagnosi mediche e tal ambit des sôs competencis, il fisioterapist al fâs une valutazion e se ritignût oportun al elabore un program riabilitatîf individualizât; al pratiche la ativitât stabilide misurant i risultâts; al propon la adozion di protesisi e ausilis, al adestre al lôr ûs i operadôrs, i utents, la famee, al verifiche in maniere periodiche la eficacie.

I fisioterapiscj a fasin ativitât di formazion sul cjamp a favôr dal personâl in materie di movimentazion inte otiche di operâ in sigurece tutelant la salût dai lavoradôrs e dai utents.

Par informacions sul program di riabilitazion dal utent indreçaitsi al professionist presint tal repart.

## 4. SERVIZI DI ASSISTENCE AE PERSONE

Al è garantît dai OSS, cuntune articolazion orarie su lis 24 oris, che a colaborin cu lis altris figuris professionâls par sodisfâ i bisugns dai utents in dutis chês ativitâts de vite cotidiane che no son in grât di fâ in autonomie. Il servizi assistenziâl al ponte a favorî il benstâ globâl de persone e a calmâ la soference; a promovi la sodisfazion dai

principâi bisugns primaris tant che la igjiene personâl, la vestizion, la mobilizazion, l'aiût pe alimentazion, svilupant il recupar e il mantigniment des capacitâts residuis e sostituents tal câs di assolude dipendence; a favorî une relazion di aiût e empatiche. I OSS, su planificazion infermieristiche e fisioterapiche, si cjapin cure dal utent cirint di ufrî intervents individualizâts rispjetôs de dignitât e de privacy.

## 5. SERVIZI DI ASSISTENCE SOCIÂL

Il Servizi Sociâl dai Comuns al partecipe ae valutazion multidimensionâl, al colabore ae scritture dal PAI e al met in vore, là che al è necessari, intervents specifics.

## 6. SERVIZI FARMACEUTIC

E je assurade la furnidure di farmacs e dispositîfs medics di ûs corint e materiâl di medicazion.

## 7. ALTRIS SERVIZIS UFIERTS

*La assistence spirituâl e je presinte su domande. La messe setemanâl e je programade aes 15.30 il vinars, al prin plan.*

*La mediazion linguistiche-culturâl, ativade, se necessari, dal personâl di repart come spuart aes ativâtis clinichis-assistenziais.*

Dut il personâl presint te RSA al è ricognossibil pe divise e pal cartelin che al ripuarte il non, il cognon e il rûl.

## LA ORGANIZAZION IN RSA

### CUANT che si acêt in RSA

Il **ricovar** te strutture al è programât e al ven fat **di norme** la matine dal lunis a la sabide.

### CEMÛT che si lavore in RSA

Lis azions a tindin a judâ la persone a recuperâ lis abilitâts pierdudis al moment, a mantignî il stât di salût là che al è pussibil, intardant i efets de malatie promovint la identitât, la autonomie e il benstâ globâl dal utent.

Al moment de jentrade la squadre (formade dai diviers professioniscj de salût), cuant che al è pussibil in presince dai familiârs, e proviôt a cjapâ sù i dâts e lis informazions necessariis a rilevâ i problemis e i bisugns par planificâ i intervents personalizâts tal PAI. Chest ultin al ven inzornât ogni 10 dis o cuant che la situazion lu demande.

Dilunc de degjence e ven favorite la presince ative e partecipe dai familiârs e dai cognossints.

Te otiche di facilitâ relazions afetivis e significativis, di mût che i utents a puedin vê benefici, e je ametude la jentrade ai animâi di afezion tai lûcs come il zardin e lis zonis

comunis, in ogni cās tai limits imponûts dal rispiet di chei che a manifestin disasi pe lôr presince e dopo de informazion e condivison cul personâl di assistence. Dilunc de degjence il miedi de struture, il coordinadôr infermieristic, il fisioterapist a son disponibii ae condivison cul utent e i familiârs dal percors clinic, assistenziâl e riabilitatîf, in oraris e zornadis di concuardâ.

### **CE puartâ in RSA**

- Documentazion cliniche significative e farmacs che a vegnin cjolts a cjase.
- Tessare sanitarie, eventuâls esenzions dal ticket, plans terapeutics fats di specialiscj.
- Recapits telefonics de principâl persone di riferiment.
- Vistits comuts, pigjamis, tutis, scarpis sieradis.
- Ocjâi di viste, aparâts acustics, eventuâi ausilis presints a domicili (deambuladôrs, carocinis, buscj, protesisi, tutôrs).
- Prodots pe igjiene personâl (savon, pietin, rasôr miôr se eletric).
- La RSA no à un servizi di lavandarie, si consece duncje di puartâ almancul trê cambis.
- Sacuts pe blancjarie sporcje.

Si consece di no puartâ robis di valôr e tancj bêçs.; il personâl dal servizi al informarà l'ospit su lis modalitâts che la Aziende e à adotât pe tutele dai bens par robariis o pierditis.

### **La zornade in RSA**

*E tache cul **sveâsi** e la igjiene personâl, adeguate a lis singulis esigjencis e rapuartade al grât di autosuficiencia: acompagnament in bagn e aiût a cui che al conserve la autonomie, o igjiene tal jet e aiût totâl pai utents no autonomis.*

*Lis prioritâts tai **temps di jevade** a son stabilidis cirint di rispietâ sei i PAI di ogni utent (par esempli necessitât di fâ medicazions tal jet o di fâ visitis specialistichis o, ancjemò, necessitât di lâ daûr des usancis detadis de proprie storie di vite), sei lis cundizions sanitariis.*

*La buinore e ven distribuide la **gulizion** tes salis di gustâ o tal jet. I **pascj** a son servîts des 12 e la sere des 18, tes salis al plan.*

*Pai utents che lu vuelin o che a àn bisugne, e je la pussibilitât de **pulse dopomisdi**.*

*Tal cors de zornade, si fasin lis ativitâts sanitariis programadis.*

*Lis visitis a son libaris.*

*Dopo de cene, i utents a son acompagnâts tes lôr stanziis e judâts te preparazion par **durmî**, metint a disposizion il campanel pe eventuâl clamade, cirint di creâ lis cundizions di plui comfort, par es. lûs di cortesie, e v.i.*



*I utents che lu vuelin, dopo de cene, a puedin stâ inte sale e a son acompagnâts te lôr stanzie plui tart.*

*Vie pe gnot al è assicurât il servizi cuntun operadôr e un infermir, che a garantissin la assistance.*

## Il servizi RISTORAZION

L'orari dai pascj:

**Gulizion: aes 08:00**

**Gustâ: aes 12:00**

**Cene: aes 18:15**

Il servizi di ristorazion al è apaltât a une dite esterne cun personâl a lis sôs dependencis. La siele des pitancis e ven fate tal moment de distribuzion su la base dal menù disponibil.

Al pues jessi personalizât al bisugn e adeguât a particolârs esigjencis dietetichis di confezionament (robe omogjeneizade o masanade). L'intindiment al è chel di formulâ propuestis che a garantissin une alimentazion juste dal pont di viste igjienic-nutrizionâl, varie, gradevule e rispietose des usancis o des esigjencis di ducj i utents. Ancje par mieç dai pascj e ven garantide la personalizazion: daûr dai guscj, de proprie culture, des patologjiis; dut chest tignint cont di un just apuart caloric e di une adeguate idratazion. In particolâr, pai utents cun dificultât a gloti, al è stât preparât un menù specific cu la carateristiche di une miôr morbidece, omogjeneitât e consistence, cul fin di rindi il past plui plasevul.

Alergjiis, intolerancis alimentârs, mangjâ no tolerât o dificultât di gloti, a àn di jessi indicadis al personâl infermieristic tal moment de jentrade.

Dopomisdì e je previodude la distribuzion di bevandis cjaldis (par es. te).

## Orari des VISITIS

L'orari des visitis al è libar vie par dute la zornade par facilitâ il contat cun parincj, familiârs, rêt amicâl.

## Presince in RSA

**In RSA** e je la pussibilitât pai pazients di vê dongje di se il care giver, i familiârs o eventûâl personâl privât di assistance tal moment de visite mediche o dilunc de esecuzion des praticis assistenziâls; ancje par favorî la lôr partecipazion e eventûâl formazion/educazion prime de dimission.

Inte RSA, a son disponibili spazis adeguâts presints al plan e al ingrès - plan tiere che a permetin al utent di gjoldi dal plasê de convivialitât.

Simpri al ingrès, al plan tiere, acessibii a ducj, a son disponibili al public i distributôrs di bevandis.

Cul fin di garantî la sigurece dal utent, cuant che si doprin i spazis extra RSA, si domande cun cortesie di visâ il personâl.

Al è pussibil doprâ i telefonins rispietant però il compiment des ativâtis assistenziâls e la tranquillitât dai altris utents.

L'ûs di aparâts radiotelevisîfs al è ametût tal rispiet dai altris utents.

Il personâl sanitari nol è responsabil di malfunzionaments o robariis di aparâts radiotelevisîfs o telematics personâi.

Su domande, par facilitâ lis visitis e i contats, il coordinadôr infermieristic de strutture o un so sostitût, al furnîs informazions sui oraris dai mieçs publics o dai servizi taxi.

## II servizi PULIZIIS ambientâls

La pulizie ordenarie e straordinarie di ducj i locâi des RSA e je apaltade a une dite esterne. La pulizie cuotidiane dai ambients, cun particolâr atenzion a lis stanzis dai utents e ai locâi di ûs comun e je garantide di personâl cualificât. Il servizi al è garantît 7 dis su 7.

## La DIMISSION

E ven fate dal responsabil medic de RSA in cunvigne cul coordinadôr infermieristic e il fisioterapist. Prime de dimission, e ven valutade la necessitât dal proseguiment des curis a domicili e ativâts i eventuâi servizis.

Al moment de dimission e ven emetude la documentazion di consegnâ al propri miedi di medisine gjenerâl, a vegnin furnidis indicazions pal proseguiment des curis, e dispensadis lis terapiis domiciliârs.

Al è pussibil domandâ la copie de cartele cliniche li de segretarie dal Distret, dopo dal paiament dal ticket li dal CUP. Al ven emetût di routine il certificât di ricovar pai ûs consintûts.

## II TRASPUART

Il trasport al è a caric de AAS cun ambulance, sei in jentrade che in dimission de RSA, pes personis:

- Cun inabilitât temporanie o permanente al control posturâl dal tronco, tal jet o in posizion sentade e che la lôr movimentazion e pues jessi di sigûr o in potence pericolose;
- No deambulants, in vie temporanie o permanente, cuant che nol è pussibil il trasport cun mieçs ordenaris publics o privâts.

I trasferiments dal ospedâl (dimissions ospedalieris) a son ancje chescj a caric de AAS.

## Modalitâts di racuelte di SEGNALAZIONS e RECLAMS

La Aziende pe Assistance Sanitarie n. 3 Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç e promôf e e garantîs la pussibilitât pe utence di esprimi o formulâ osservazions, criticis, preseament sui servizis furnîts.

Cualsisei segnalazion e rapresente un voli util par capi miôr problemis e situazions e e permet di fâ i mioraments pussibii.

I reclams a puedin jessi presentâts a vôs ai responsabii o par scrit cu la compilazion dal "modul reclams" specific, a disposizion intes sedis des RSA o sul sît de Aziende al recapit:

[http://www.aas3.sanita.fvg.it/opencms/export/slides/ass3/it/organigramma/1direzione generale/relazionecomunicazioni/urp/modulistica/Modulo-SegnalazioneAAS3.pdf](http://www.aas3.sanita.fvg.it/opencms/export/slides/ass3/it/organigramma/1direzione%20generale/relazionecomunicazioni/urp/modulistica/Modulo-SegnalazioneAAS3.pdf).

La Direzion si impegne a analizâ lis criticitâts segnaladis e a individuâ pussibilis soluzions. Al reclam scrit la Direzion si impegne a furnì une rispueste scrite dentri di 30 dis lavoratifs de presentazion de segnalazion (e fâs fede la date dal protocol).

Par altris informazions di plui o par eventuâi aprofondiments indreçaitsi al coordinadôr infermieristic.

### Eventuâi COSCJ a caric dal utent e modalitâts di paiament

Il ricovar in RSA al è gratuit pai citadins residents te Regjon Friûl Vignesie Julie par il numar di zornadis stabilidis in cors di UVD.

Cuant che la degjence in RSA e va indevant plui dal tiermin stabilit, ma la persone e continue a presentâ bisugns sanitaris, e ven domandade une partecipazion ae cuote dal 50% de rete zornaliere relative al so nivel di assistence:

- tacant de 21' zornade pai ricovars di "solêf",
- tacant de 31' zornade pal nivel base e medi,
- tacant de 41' zornade pal nivel riabilitatif.

Tal câs che la degjence e varès di lâ indevant, **par motifs no sanitaris**, plui dal tiermin stabilit dal projet di cjapade in caric, e ven aplicade la interie rete zornaliere, tacant dal di che l'otent al è stât declarât in grât di jessi dimetût de RSA.

Lis tarifis (DGR 2151/2015):

- nivel di assistence **di base di 111 euros** par zornade di degjence,
- nivel di assistence **medi di 134 euros** par zornade di degjence,
- nivel di assistence **riabilitatif di 143 euros** par zornade di degjence.

La segretarie de RSA e invie al ufici resonarie aziendâl l'elenc des faturis di emeti.

L'ufici resonarie de AAS3 al invie a domicili la fature; il paiament al ven fat cun bonific bancjari o postâl.

In ocasion de valutazion pal ingrès in RSA, la assistente sociâl e informe l'otent e/o i siei familiârs, sui eventuâi coscj a caric de utence e e cjape sù l'impegn di spese su di un modul a pueste.

### L'impegn pe CUALITÂT

La Aziende pe Assistenza Sanitarie n. 3 Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç, intune otiche di miorament continui de cualitât dai servizis ufierts, e partecipe ai progjets e ai programs di increditament des struturis, sei promovûts de Regjon che de bande di ents internazionâi, come par es. Accreditation Canada.

## Cjarte dai DIRITS e IMPEGNS dai utents

La cjarte e je presinte:

- tal sît Aziendâl:  
[http://www.aas3.sanita.fvg.it//opencms/export/sites/ass3/it/chi\\_siamo/\\_docs/Carta-dei-Servizi-diritti-e-impegni.pdf](http://www.aas3.sanita.fvg.it//opencms/export/sites/ass3/it/chi_siamo/_docs/Carta-dei-Servizi-diritti-e-impegni.pdf)
- picjade te bacheche a pueste in ogni RSA.

## ESTRAT DE CJARTE DAI DIRITS E IMPEGNS DAL ASSISTÛT

### Il citadin assistût al à dirit a:

- *viodi rispietade la proprie dignitât e la proprie identitât: l'assistût al à dirit, di là des sôs cundizions e dai siei valôrs e credincis, a jessi considerât come une persone in dutis lis circostancis, plui ancjemò te fragjillitât;*
- *cure e assistance: ogni assistût al à dirit a vê lis curis e la assistance previodudis, in maniere sigure e cun pari oportunitât di acès; al à ancje il dirit di partecipâ al procès di cure, ancje cjapant dentri i familiârs se al vûl. Se lu riten, al pues avalêsi dal dirit di rinunziâ a lis proceduris e/o curis propuestis, o di domandâ chês alternativis, ma al à di jessi informât des consecuencis e responsabilitâts che cheste decision e compuarte; al à infin il dirit a domandâ une seconde opinion;*
- *autonomie: l'assistût al à dirit a esercitâ la sô libertât di sielte tes cuistions che a rivuardin la sô salût. La prassi dal consens informât e à di jessi juste e costante, orientade ae plene cussience, dant al citadin la oportunitât di cjapâ lis miôr decisions par se e pai propri progjets di vite;*
- *privacy: i assistûts a àn dirit che i lôr dâts a vegnin cognossûts e tratâts dome dai operadôrs autorizâts a fâlu. I operadôrs a àn di osservâ il segret professionâl. I dâts che a rivuardin i assistûts e lis informazion inerentis il plan di cure a puedin jessi comunicâts a altris sogjets dome daûr di ce che al è previodût de leç o cuant che i stes assistûts a autorizin a fâlu;*
- *riservatece: ogni assistût al à dirit, intant des curis e dal tratament, al rispiet dal so cuarp, de sô intimitât, dal so pudôr;*
- *informazion su la ufierte di servizis e prestazions: l'assistût al à dirit a jessi informât su la ufierte dai servizis, sui timps, su lis modalitâts par acedi e su lis pussibilis alternativis ancje se individuadis in altris aziendis pe assistance sanitarie;*
- *cognossi la identitât dai operadôrs: i assistûts a àn il dirit di cognossi la identitât dai operadôrs là che si indrecin par otigni servizis o prestazions;*
- *acès ae documentazion: ducj chei che a àn un interès diret, concret e atuâl rispiet a un proviodiment de AAS3 "Friûl de Alte, Culinâr, di Mieç" a puedin fâ domande di esaminâ o di vê copie dal relatîf document. Il citadin al à dirit di acuisi i documents clinics che lu rivuardin;*
- *assistance religjose: la aziende si impegne a ricercjâ il ministri di cult domandât dal malât o dai siei familiârs, indipendentementri dal propri credo, ma in base ae disponibilitât dade dal contest;*
- *lengaç adat: lis personis stranieris cun pocje paronance de lenghe taliane a àn dirit a esprimisi cu la proprie lenghe e culture di apartignince, e par chest la AAS3 "Friûl de Alte, Culinâr, di Mieç" si impegne a ativâ i mediadôrs culturâi (Identificazion e riduzion des barieris fisichis e linguistichis-culturâls - PR.O.005.ASS) e/o lis Associazions di volontariât, i Consolâts di riferiment, e v.î.*

Il citadin assistût al à ancje dirit a ce che al è scrit te Cjarte Europeane dai Dirits dal Malât (European Charter of Patients' Rights – 2002) o sei:

### Dirit a misuris preventivis

Ogni individui al à dirit a servizis apropiâts di prevenzion des malatiis.

#### 1. Dirit al acès

Ogni individui al à il dirit di acedi ai servizis sanitaris che il so stât di salût al domande. I servizis sanitaris a àn di garantî avuâl acès a ognidun, cence discriminazions su la base des risorsis finanziariis, dal lûc di residence, dal tip di malatie o dal moment di acès al serviz.

#### 2. Dirit ae informazion

Ogni individui al à il dirit di acedi a dutis lis informazions che a rivuardin il so stât di salût, i servizis sanitaris e cemût doprâju, e ancje a dutis chês informazions che la ricercje scientifiche e la inovazion tecnologjiche a rindin disponibilis.

### 3. Dirît al consens

Ogni individui al à il dirit di acedi a dutis lis informazions che a puedin metilu in grât di partecipâ in maniere ative a lis decisions che a rivuardin la sô salût. Chestis informazions a son un prerequisit par ogni procedure e tratament, comprendude ancje la partecipazion aes sperimentazions.

### 4. Dirît ae libare siele

Ogni individui al à il dirit di siele in maniere libare tra diferentis proceduris e erogadôrs di trataments sanitaris su la base di adeguadis informazions.

### 5. Dirît ae privacy e ae confidenzialitât

Ogni individui al à il dirit ae confidenzialitât des informazions di caratar personâl, comprendudis chês che a rivuardin il so stât di salût e lis pussibilis proceduris diagnostiche o terapeutiche, cussi come al à dirit ae protezion de sô privacy dilunc de atuazion di esami diagnostiche, visitis specialistiche e trataments mediche-chirurgjics in gjenar.

### 6. Dirît al rispiet dal timp dai utents

Ogni individui al à dirit a vê i necessaris trataments sanitaris in timps curts e predeterminâts. Chest dirit si apliche a ogni fase dal tratament.

### 7. Dirît al rispiet di standards di cualitât

Ogni individui al à il dirit di acedi a servizis sanitaris di alte cualitât, su la base de definizion e dal rispiet di standards ben precis.

### 8. Dirît ae sigurece

Ogni individui al à il dirit di no subi dams che a derivin dal malfunzionament dai servizis sanitaris o di erôrs mediche e al à il dirit di acedi a servizis e trataments sanitaris che a garantissin elevâts standards di sigurece.

### 9. Dirît ae inovazion

Ogni individui al à il dirit di acedi a proceduris inovative, comprendudis chês diagnostiche, in linie cui standards internazionâl e indipendentementri di considerazions economiche o finanziarie.

### 10. Dirît a evitâ lis soferencis e il dolôr no necessaris

Ogni individui al à il dirit di evitâ il plui pussibil la soference, in ogni fase de sô malatie.

### 11. Dirît a un tratament personalizât

Ogni individui al à il dirit a programs diagnostiche o terapeutiche il plui pussibil adats a lis sôs esigjencis personâls.

### 12. Dirît al reclam

Ogni individui al à il dirit di reclamâ ogni volte che al vedi subit un dam e di ricevi une rispuete.

### 13. Dirît al risarciment

Ogni individui al à il dirit di ricevi un risarciment adeguât, in timps a vonde curts, ogni volte che al vedi subit un dam fisic, morâl o psicologjic causât dai servizis sanitaris.

## IMPEGNS DAI ASSISTÛTS

Cualisei utent che al acêt a lis structuris aziendâls si impegne a osservâ il:

rispiet dai altris utents: ogni utent al è tignût a rispietâ i dirits dai altris come il dirit ae riservatece, ae diversitât culturâl, ae solidarietât e ae comprension soledut tes situazions di soference;

rispiet pai operadôrs: i utents a colaborin a costruî un rapuart di reciproche fiducie e rispiet cui operadôrs, evitant prejudizis ideologjics o emotifs. Lis carencis segnaladis a van daûr di percors istituzionalizâts e indicâts te procedure Gjestion dai reclams dai utents (PR.O.013.AAS - Rev.01) cul fin di miorâ la ufierte;

rispiet dai oraris: i utents, par colaborâ ae funzionalitât dai servizis e ae buine riessude de organizazion a ân di atignisi ai oraris previodûts pe erogazion des prestazions e des visitis;

rispiet de comunitât e des risorsis: i bens e i servizis doprâts (ambients, struments, furniments) a apartegnin ae comunitât. I utents a colaborin a mantignî nets e ordenâts i ambients, e a considerin un ben comun i struments e i furniments;

impegn a comunicâ la rinunzie ae prestazion programade: in chest câs i utents a informin il centri unic di prenotazion par consintî a altris di cjapâ il lôr puest, evitant cussi straçariis di risorsis;

osservance dal diviêt di fum: la leç e viete il fum tai locâi publics, tant di plui tai lûcs di cure.