

Carta dei Diritti e dei Doveri degli utenti del Dipartimento di Salute Mentale



CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI DEL DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

Costituzione della Repubblica Italiana Art. 32

“La repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti.

Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.”

PREMESSA

Il Progetto Obiettivo Regionale per la Tutela della Salute Mentale – D.G.R. 651 del 09.03.2010 – individua tra i “valori condivisi” e ricercati la centralità dell’utente, la soddisfazione dei suoi bisogni, il riconoscimento dei diritti, la promozione della persona quale valore aggiunto ed irrinunciabile di ogni intervento preventivo, terapeutico e riabilitativo.

Lo stesso evidenzia, a proposito del rapporto con gli utenti, la necessità per i Servizi:

(a) di riconoscere, nelle loro modalità di intervento, l’utente come:

- un soggetto “**portatore di esperienze che vanno considerate insieme ai valori etici e alle evidenze scientifiche**”;
- un “**soggetto di decisione**”, cui riconoscere “**il ruolo di protagonista** nei processi di terapia e riabilitazione che lo coinvolgono;
- un “**interlocutore fondamentale nell’organizzazione e nel funzionamento dei servizi**”

(b) di “**garantire il coinvolgimento delle persone** in tutte le fasi del percorso diagnostico-terapeutico-riabilitativo, sostenendo **la loro capacità di scelta e di decisione** e acquisendo il consenso informato circa gli obiettivi e i metodi di trattamento”.

Al fine di promuovere tale “visione” del servizio il DSM dell’Azienda ULSS 9 ha deciso di elaborare - con la partecipazione dei diversi protagonisti a vario titolo¹ - la presente “Carta dei Diritti e dei Doveri degli utenti” che intendono avvalersi dei suoi servizi.

Il documento non sostituisce, ma integra quanto stabilito dalla Carta Aziendale in tema di diritti e doveri del cittadino malato quando accede ad una struttura operativa dell’Azienda ULSS 9.

¹ Operatori del Dipartimento di Salute Mentale (DSM), Rappresentanti degli Utenti al Consiglio del DSM, AITSaM (Associazione Italiana Salute Mentale), ATI (Associazione Temporanea d’Impresa) Altamira.

1. DIGNITÀ, DIVERSITÀ, RISPETTO

Ogni cittadino ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità e della propria individualità in riferimento alla sue convinzioni filosofiche e religiose, alla sua nazionalità, alla sua cultura.

È suo diritto che il personale che opera nei Servizi del DSM si rivolga a lui e ai suoi familiari in modo educato, rispettoso e cortese.

2. INFORMAZIONE

Ogni cittadino che fruisce dei servizi del DSM ha il diritto ad avere informazioni esaurienti ed in tempi adeguati sulla diagnosi della sua malattia, sulla terapia proposta e sulla prognosi, nonché sulle prestazioni erogate dalla struttura sanitaria in termini di tipologia, condizioni e modalità di accesso.

Lo stesso ha altresì il diritto di essere informato:

- sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture .
- dell'esistenza e del ruolo delle associazioni degli utenti e delle associazioni dei familiari

L'informazione deve essere espressa in modo chiaro e facilmente comprensibile al fine di consentire alla persona di poter decidere in modo autonomo e responsabile se aderire o meno alla proposta terapeutica del Servizio.

Qualora accetti il percorso di cura proposto dal Servizio, il paziente ha il diritto di conoscere le persone dell'équipe psichiatrica che lo avranno in cura e che saranno per lui di riferimento durante il percorso terapeutico. Lo stesso ha il diritto di poterle identificare immediatamente secondo modalità definite dall'Azienda.

3. CONSENSO INFORMATO

Per tutto ciò che riguarda il Consenso Informato si fa riferimento a quanto scritto nel documento aziendale dal titolo: "Acquisizione del consenso informato" (Rev. del 02 settembre 2009).

Tale documento è consultabile nel sito internet dell'Azienda all'indirizzo:
<http://www.ulss.tv.it>.

4. PRIVACY

Ogni cittadino che fruisce dei servizi del DSM ha il diritto al rispetto della propria privacy. L'informazione a terzi è ammessa solo con il consenso esplicitamente espresso dall'utente.

I dati personali del paziente preso in carico dai servizi del DSM devono essere tutelati secondo quanto stabilito dalla disciplina della privacy introdotta con la Legge n. 675 del 1996 e dal Decreto Legislativo n. 196/2003: Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il Servizio assicura pertanto la più totale riservatezza nell'utilizzo della documentazione personale che è comunque limitata esclusivamente all'attività di cura.

5. PROGETTO TERAPEUTICO RIABILITATIVO INDIVIDUALE E PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto ad un progetto terapeutico riabilitativo individuale.

È compito dell'équipe curante provvedere alla definizione del progetto secondo i "valori condivisi" delineati dal Progetto Obiettivo Regionale per la Tutela della Salute Mentale che:

- riconoscono come valore il "ruolo di protagonista dell'utente nei processi di terapia e riabilitazione che lo coinvolgono, la sua partecipazione alla definizione degli obiettivi e degli strumenti";
- evidenziano l'esigenza di "garantire il coinvolgimento delle persone in tutte le fasi del percorso diagnostico-terapeutico-riabilitativo, sostenendo la loro capacità di scelta e di decisione, ...".

In tal senso il Progetto Terapeutico Riabilitativo è lo strumento che rende chiaramente visibili e condivise le aspettative e l'impegno reciproco dei diversi protagonisti nel percorso di cura: paziente, équipe curante, familiari e/o tutori e/o amministratori di sostegno.

6. MIGLIOR TRATTAMENTO POSSIBILE

Il cittadino che si rivolge ai Servizi del DSM ha diritto al miglior trattamento possibile, in relazione alle conoscenze scientifiche più aggiornate e ai servizi previsti dal Progetto Obiettivo Regionale per la Tutela della Salute Mentale.

Nel caso in cui il trattamento in corso non porti al miglioramento atteso – sia clinico sia della qualità della sua vita - è diritto dell'utente e dovere del terapeuta una approfondita valutazione della situazione e la ridefinizione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale.

7. QUALITÀ

Ogni cittadino che si rivolge ai servizi del DSM ha il diritto di trovare personale qualificato e competente, orientato a comprendere i suoi bisogni e le sue aspettative in quanto presupposto alla cura e al miglioramento del suo stato di salute.

8. CONTINUITÀ

L'utente ha diritto alla continuità delle cure.

Pertanto, come stabilito dal Progetto Obiettivo Regionale per la Tutela della Salute Mentale, le assegnazioni dei soggetti di riferimento terapeutico-riabilitativo all'interno del Servizio sono strumenti e non fini.

Relativamente al principio della libera scelta del medico e della équipe curante questo va coordinato con le inevitabili ricadute organizzative: è comunque diritto di ogni utente ottenere un colloquio con la propria figura di riferimento e, se necessario, successivamente con il responsabile del CSM per definire le problematiche relative alla presa in carico e una sua eventuale ridefinizione, compresa la possibilità di cambiare medico.

Nel caso che la figura del responsabile del Servizio coincida con quella del responsabile del caso, va comunque garantita alla persona questa possibilità di ridefinizione del programma, anche attraverso un colloquio con il Direttore del DSM.

9. PREVENZIONE ALLA CONTENZIONE FISICA

In situazioni molto gravi di ricovero, come nel caso del Trattamento Sanitario Obbligatorio, è diritto del paziente che venga costruita una strategia di prevenzione della contenzione fisica.

La stessa si pone all'interno delle strategie di prevenzione dei comportamenti violenti nei luoghi di cura, come espressione del diritto di umanizzazione dell'erogazione dei servizi sanitari.

10. ABBANDONO DELLA CURA

I casi di abbandono della cura devono essere rilevati per assicurare su di essi riflessione formale nel DSM e all'interno dell'équipe che aveva in trattamento il paziente. Vanno definite, all'interno del DSM, le procedure da seguire per favorire la tempestività degli interventi nel caso di abbandono del programma terapeutico.

Tali procedure devono comprendere anche quei casi in cui il paziente non collabora al trattamento con l'attivazione, ove necessario, di un progetto esplicito finalizzato a favorire la ripresa del trattamento al fine di garantire il diritto alla terapia.



I DOVERI

Come stabilito dai documenti aziendali in tema di Diritti e Doveri dell'utente,

“LA DIRETTA PARTECIPAZIONE ALL’ADEMPIMENTO DI ALCUNI DOVERI È LA BASE PER USUFRUIRE PIENAMENTE DEI PROPRI DIRITTI.

L’IMPEGNO PERSONALE AI DOVERI È UN RISPETTO VERSO LA COMUNITÀ SOCIALE E I SERVIZI SANITARI E SOCIALI USUFRUITI DA TUTTI I CITTADINI.

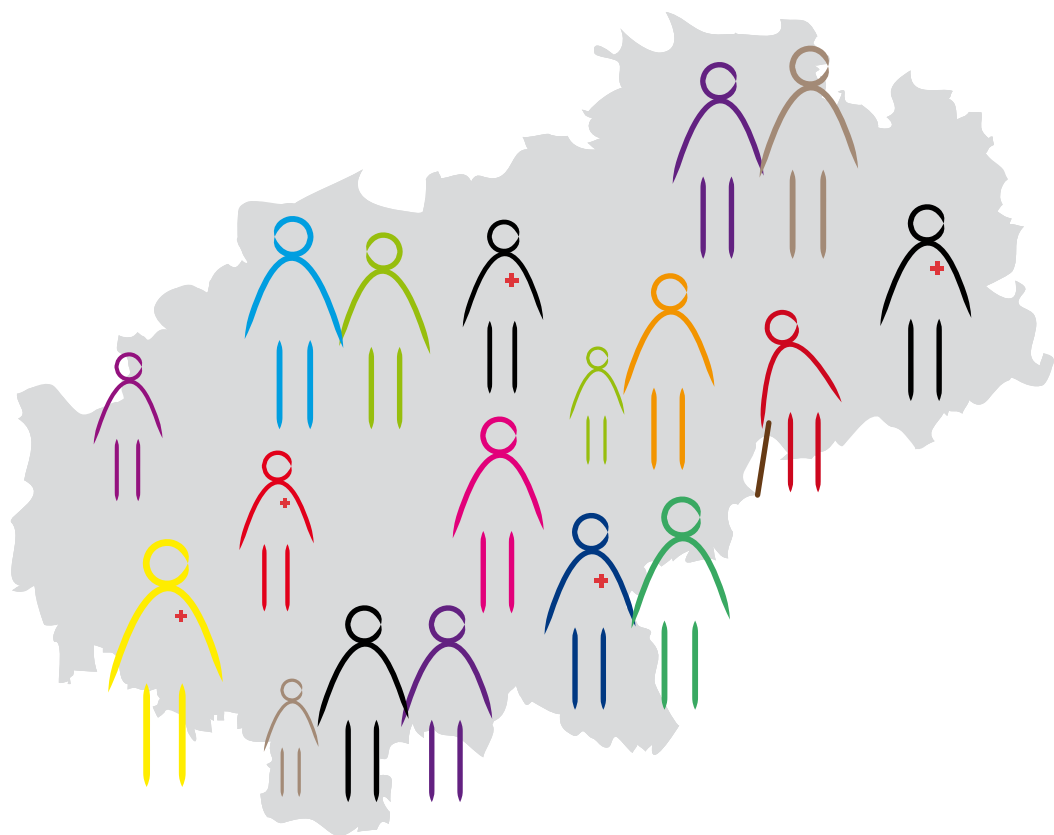
OTTEMPERARE AD UN DOVERE VUOL DIRE ANCHE MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI EROGATE DA PARTE DEI SERVIZI DELL’AZIENDA ULSS 9”.

In tal senso il DSM ritiene importante che tutti i cittadini che si rivolgono ai suoi servizi:

- si impegnino a rispettare quanto concordato con l'équipe curante nel contratto terapeutico;
 - rispettino la privacy degli altri utenti e dei loro familiari;
 - osservino quanto stabilito dal documento aziendale, di seguito riportato.
1. Il cittadino malato, quando accede ad una struttura operativa dell'Azienda ULSS 9, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

2. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria dell'Azienda ULSS 9 (ospedale, poliambulatorio, ecc.) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di dodici anni. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico dell'unità operativa.
7. In situazione di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
9. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
10. In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
12. È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
13. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
14. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



Riferimenti

Documenti generali in materia di tutela e riconoscimento di diritti e doveri dei cittadini e del malato

1. Carta dei diritti del paziente, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association
2. Carta dei diritti del malato, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979
3. Carta dei 33 diritti del cittadino, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980
4. Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Artt. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961"
5. Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966
6. Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32)

Documenti specifici per la salute mentale

7. Progetto Obiettivo Tutela della Salute Mentale – D.G.R. 651 del 09.03.2010
8. Progetto obiettivo tutela della salute mentale - D.G.R. 4080 del 22.12.2000
9. Codice Deontologico per la pratica psichiatrica (La Carta di Milano- pubb.1/2001 rivista "Psichiatria oggi"- Direttore prof. Giannelli)
10. Carta dei diritti per la salute mentale (CGL – 2001 Anno internazionale salute mentale-OMS)
11. Orientamenti e Raccomandazioni – documento elaborato dal gruppo "etica" del dipartimento di Salute Mentale - 12.12.2002
12. Contenzione Fisica in Psichiatria: Una Strategia Possibile Di Prevenzione- Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 10/081/CR07/C7 – del 20.07.2010
13. Protocollo sul comportamento da assumere nei confronti del paziente a rischio – Dipartimento Salute Mentale – Az. ULSS 9 - 2003
14. Il malato mentale da oggetto di custodia a soggetto sociale – 2007
15. Procedura Aziendale n. 49 Rev. 2 del settembre 2011
16. "Carta dei servizi pubblici e sanitari" di cui al D.P.C.M. del 19 maggio 1995

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

Via Scarpa, 9 - Treviso

tel. 0422-322010 fax 0422-322047

e-mail: segdirsdmtv@ulss.tv.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sede Ospedale Ca' Foncello

Piazza Ospedale, 1 - Treviso

tel 0422-321212

LUN-VEN 8.30-12.30

LUN e MER 15.00-17.00

email: segurptv@ulss.tv.it

Sede Ospedale Oderzo

Via Luzzatti, 45 - Oderzo

tel 0422-715361

LUN-VEN 8.30-12.30

MER 15.00-17.00

email: segurptv@ulss.tv.it

Il documento è stato elaborato da un gruppo multiprofessionale dell'Unità Operativa e da altri servizi eventualmente coinvolti.