



*Centro Diurno Terapeutico  
Per Adolescenti "DIRE E FARE"*



SETTORIA SANITARIO REGIONALE

ASL  
LATINA



REGIONE  
LAZIO

**ALL. 13/2016**  
**Carta dei Servizi**  
**Versione 03/2018**  
**01/09/2016**

# **CARTA DEI DIRITTI E DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA**

I diritti degli utenti relativamente al rispetto della dignità umana, all'informazione, al coinvolgimento nelle scelte, all'appropriatezza delle cure, della sicurezza, alla tutela della privacy sono una priorità per il *Centro Diurno "Dire e Fare"*



I diritti dei pazienti **relativamente al rispetto della dignità umana**, all'informazione, al coinvolgimento nelle scelte, all'appropriatezza delle cure, alla sicurezza, alla tutela della privacy sono una priorità **per il Centro Diurno "Dire e Fare"**

- L'utente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
- l'utente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari del servizio nonché delle eventuali variazioni che si dovessero verificare;
- l'utente ha il diritto ad essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella definizione degli obiettivi progettuali;
- l'utente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy;
- l'utente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- l'utente ha diritto di proporre e presentare reclami.

Al fine di garantire tale Diritto, nel rispetto anche del Regolamento del Centro Diurno e delle norme contenute nella Carta dei Servizi adottata, l'Ente e la struttura **Centro Diurno "Dire e Fare"** contempla e fa propri ulteriori principi e stabilisce procedure per garantire il Diritto degli Utenti e della Famiglia. In particolare il Centro Diurno adotta inoltre e diffonde la presente **"CARTA DEI DIRITTI"**

- ❖ Gli Operatori del Centro e gli Utenti sono informati sull'esistenza della Carta e il documento è reso disponibile ;
- ❖ Gli operatori sono formati sulle modalità operative per garantire il rispetto dei diritti degli Utenti;
- ❖ Il Centro Diurno, nella propria attività di auto valutazione contempla l'ambito de/rispetto dei diritti degli utenti;
- ❖ *L'organizzazione tiene conto dei valori e delle abitudini dei pazienti;*
- ❖ *Il Centro Diurno*, assicura che vengano rispettati valori e credo del paziente;
- ❖ *Il Centro Diurno* assicura all'utente la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso;
- ❖ *Il Centro Diurno* assicura che all'utente possa essere prestata l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede;
- ❖ Sono abbattute o ridotte le barriere fisiche, linguistiche e culturali che possono ostacolare l'accesso ai servizi
- ❖ *Il Centro Diurno* facilita l'accesso agli utenti mediante l'apposizione di segnaletica, leggibile anche a distanza e di facile comprensione, all'esterno, lungo i percorsi e all'ingresso dei servizi
- ❖ *Il Centro Diurno* facilita l'orientamento degli utenti, anche stranieri con la presenza di un Mediatore Interculturale;
- ❖ I pazienti che si trovano in situazioni di fragilità, anche temporanea, sono tutelati;
- ❖ *Il Centro Diurno* ha definito modalità per identificare i soggetti che si trovano in situazioni, anche temporanee, di fragilità
- ❖ *Il Centro Diurno* assicura, al bisogno, l'intervento del servizio sociale.

Al fine di garantire il diritto alle cure e all'assistenza secondo protocolli condivisi e validati scientificamente il Centro Diurno "Dire e Fare" è organizzato in Aree e ambiti di qualificazione con evidenze e procedure , sistemi di valutazione , verifica e monitoraggio che garantiscono livelli di efficienza ed efficacia tali da consentire , modifiche e cambiamenti in itinere per ottenere un servizio in qualità con i migliori risultati ottenibili.

Come attesta la cartella clinica unificata, la carta dei servizi, la carta dei diritti e il regolamento del Centro Diurno, il diritto alle cure e all'esistenza vengono quindi garantiti attraverso:

- *Il Centro Diurno ha definito forme di pre-inserimento e accoglienza per l'ospite;*
- *Il Centro Diurno ha definito modalità per garantire che le informazioni all'ospite, sullo stato di salute, sui possibili interventi assistenziali sul decorso clinico-riabilitativo siano fornite in modo completo, chiaro e comprensibile;*
- *Il Centro Diurno garantisce l'esistenza e l'applicazione di procedure per l'acquisizione del consenso informato;*
- *Il Centro Diurno assicura che vengano fornite informazioni sulla presenza di organi di tutela dei pazienti;*
- *Il Centro Diurno garantisce che il personale esponga il cartellino identificativo con la qualifica professionale;*
- *Il Centro Diurno assicura che gli elenchi dei responsabili dell'assistenza medica e dei coordinatori siano affissi e visibili agli utenti presso i servizi di afferenza;*

#### ***Inoltre sul piano delle Politiche e governo dell'Organizzazione:***

- Gli obiettivi e le attività sono pianificati in coerenza con le politiche dei livelli sovraordinati –
- E' definita l'articolazione organizzativa attraverso organigramma , funzioni e responsabilità
- L'accesso ai servizi è organizzato e facilitato con un sistema standardizzato di pre-ingresso – accoglienza e lavoro di equipe multidisciplinare convalidato e verificabile con strumenti di registrazione e report;

#### ***Rispetto alla presa in carico dell'ospite:***

- La presa in carico è incentrata sui bisogni dell'utente attraverso linee guida e principi ispiratori sintetizzati e disponibili alla visione continua degli operatori e soggette a modifiche e cambiamenti periodici;
- L'assistenza è erogata sulla base di procedure e protocolli condivisi attraverso la stesura congiunta dell'equipe multidisciplinare dei PAI/PEI nel rispetto dell'unicità della persona;
- Le attività sono organizzate nell'ottica della salvaguardia della continuità assistenziale

#### ***In riferimento alla Gestione delle risorse umane***

- Le risorse umane sono gestite sulla base di specifiche modalità organizzative ,metodologie di lavoro stabilite e condivise operano con competenze e funzioni integrate nel lavoro di equipe, vengono selezionate sulla base di colloqui di valutazione che tiene conto di attitudini, motivazione, conoscenze,competenze, capacità, abilità, stili comportamentali e etica di condotta consone al ruolo da ricoprire;
- Le attività di formazione e aggiornamento sono strutturate e permanenti;

#### ***Riguardo alla Gestione delle risorse tecnologiche e strumentali***

- L'acquisizione delle risorse tecnologiche e strumentali è basata su programmazione, valutazione e modalità predefinite per gli acquisti
- È implementata una gestione de/le risorse tecnologiche e strumentali orientata ad un efficiente e consapevole utilizzo

***Rispetto alla comunicazione e gestione delle informazioni, miglioramento della qualità e valutazione dei risultati:***

- È garantita una comunicazione efficace con i cittadini attraverso anche Seminari, Convegni e Dibattiti;
- Gli impegni nei confronti dei cittadini utenti sono dichiarati attraverso la Carta dei Servizi;
- È attivo un sistema efficace per la comunicazione interna e un Sistema informativo informatizzato efficiente, nonché un sistema per la gestione della documentazione;
- Le attività assistenziali sono basate su principi di efficacia e appropriatezza clinico-organizzativa;
- Le attività sono ispirate ai principi del miglioramento continuo della qualità;
- È garantita la sicurezza degli utenti e degli operatori;
- Sono attive modalità per la misurazione della qualità percepita;
- È attivo un sistema per la valutazione dell'attività e dei risultati.

***Inoltre come ribadito anche nella Carta dei Servizi si riportano integralmente gli articoli relativi ai Diritti degli Utenti:***

L'ospite ha diritto:

- al rispetto della dignità personale
- ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, dei propri diritti e delle convinzioni etico-religiose;
- ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;
- ad un'informazione completa e comprensibile;
- ad essere informato dello stato di salute, degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto;
- a conoscere trattamenti alternativi anche se eseguibili solo in altre strutture;
- ad essere garantito nella sua richiesta di "consenso informato";
- a esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni;
- a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio e ad avere un riscontro delle segnalazioni. (Reclami e Questionari di Qualità);
- alla riservatezza (questo punto è regolato dal D.L. 196/2003 che ha sostituito la legge n. 675 del 31/12/1996, più conosciuta come legge sulla "privacy", con norme precise sull'uso dei dati personali).

All'atto dell'ingresso nel Centro Diurno Terapeutico per adolescenti, l'utente prende visione e sottoscrive l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 (Regolamento UE) e della normativa in vigore esclusivamente per i fini istituzionali (quali i rapporti con:

*Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica, Ricerca Scientifica, Comuni, Agenzie educative .....).*

Questo diritto si concretizza nell'ottenere che i dati personali dell'ospite e quelli relativi alla propria condizione e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati o comunicati solo a parenti, amici o medici da lui identificati e autorizzati

#### ***Diritto di accesso ai dati personali e altri diritti***

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: **a)** dell'origine dei dati personali; **b)** delle finalità e modalità del trattamento; **c)** della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; **d)** degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; **e)** dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

L'interessato ha diritto di ottenere: **a)** l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; **b)** la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; **c)** l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: **a)** per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; **b)** al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

#### ***Diritto alla sicurezza***

Per la gestione del Rischio e la promozione della Sicurezza degli Ospiti si prevedono i seguenti obiettivi:

- promuovere la cultura della sicurezza,
- rilevare i rischi presenti nella realtà operativa,
- intraprendere azioni mirate ad individuare, ridurre e prevenire l'incidenza di eventi avversi per pazienti ed operatori,
- migliorare la qualità del servizio offerto ai pazienti,
- dare un ruolo più attivo al cittadino-fruitori, nel nostro caso a Genitori oltre che, quando è possibile, all'ospite stesso, mediante un maggiore coinvolgimento nelle attività di gestione del rischio,
- favorire lo sviluppo di strumenti per la sicurezza dell'Ospite;
- aderire incondizionatamente ai dettami del D.lgs 81/2008;
- aderire alle Pratiche Regionali e alle raccomandazioni del Ministero della Salute.

## INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali dell'utente sono utilizzati da PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE che ne è titolare per il trattamento, nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679 e della normativa nazionale in vigore.

### MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

La informiamo che i dati verranno trattati con il supporto dei seguenti mezzi:

Mista - elettronica e cartacea

con le seguenti finalità:

Approvazione di bilancio

Approvvigionamento

Elaborazione, stampa, imbustamento e spedizione delle fatture

Programmazione delle attività

Rapporti contrattuali con clienti/fornitori

### BASE GIURIDICA

Le basi giuridiche su cui si fonda il trattamento per i dati comuni, secondo l'Art.6 del Regolamento GDPR è il Contratto.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

### CATEGORIE DI DESTINATARI

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge e contrattuali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate alle seguenti categorie di destinatari:

Altre amministrazioni pubbliche;

Banche e istituti di credito;

Clienti ed utenti;

Responsabili esterni;

Responsabili interni;

Società e imprese.

Nella gestione dei suoi dati, inoltre, possono venire a conoscenza degli stessi le categorie di persone autorizzate e/o responsabili interni ed esterni individuati per iscritto ed ai quali sono state fornite specifiche istruzioni scritte circa il trattamento dei dati.

### PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario agli obiettivi da raggiungere.

### DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale in vigore, l'interessato può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, esercitare i seguenti diritti:

richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso dell'interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016);

conoscerne l'origine;

riceverne comunicazione intelligibile;

avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;

richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti (diritto di rettifica e cancellazione – artt. 16 e 17 del Regolamento 679/2016);

diritto di limitazione o di opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano (art. 18 del Regolamento 679/2016);

diritto di revoca;

diritto alla portabilità dei dati (art. 20 del Regolamento 679/2016);

nei casi di trattamento basato su consenso, ricevere i propri dati forniti al titolare, in forma strutturata e leggibile da un elaboratore di dati e in un formato comunemente usato da un dispositivo elettronico;

il diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo (diritto di accesso dell'interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016).

**La presente Carta dei Diritti è adottata dall'Ente Gestore è messa a disposizione del Centro Diurno "Dire e Fare".**

