



RESIDENZA  
SANTA CATERINA



**DIGNITÀ E PRIVACY DELL'OSPITE**

## 1. SCOPO

Definire le modalità e le regole di relazione con gli ospiti della struttura.

## 2. APPLICABILITÀ

La presente istruzione è applicata da tutto il personale della Residenza nei confronti degli ospiti già degenti ed in fase di accettazione di nuovi ospiti.

## 3. RIFERIMENTI

Politica della qualità

Carta dei Servizi

D.Lgs 196/2003 e s.m.i.

## 4. DEFINIZIONI

Non applicabile

## 5. RESPONSABILITÀ

Tutti gli operatori che, a diverso titolo, entrano in relazione anche solo verbale, con i candidati ospiti della struttura e con coloro che già vi risiedono.

## 6. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Esistono condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

## 6.1 LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere ed essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

## 6.2 LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **6.3 CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO - la persona anziana ha:**

- Diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc.
- Diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale.
- Diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo.
- Diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete.
- Diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario.
- Diritto ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie.
- Diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ed a non essere "sballottato" in silenzio.
- Diritto ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione.
- Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone.
- Diritto all'esecuzione esatta e puntuale della terapia.
- Diritto al rispetto del proprio pudore.
- Diritto all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità.
- Diritto a non essere etichettato a priori come "demente" "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", ma ad essere considerato una "persona".
- Diritto a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile.
- Diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

- Diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Diritto di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

**La Residenza, ispirandosi alla carta dei diritti dell'anziano definisce i seguenti principi ai quali tutto il Personale della struttura è tenuto a uniformarsi:**

- I rapporti con l'ospite sono improntati al rispetto della persona evitando l'uso di appellativi impropri che facciano riferimento alla malattia o ad altri aspetti personali.
- L'operatore accoglie le richieste dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona.
- Le comunicazioni relative allo stato di salute rispettano il diritto alla riservatezza. Durante le visite, i colloqui e le operazioni di igiene personale viene garantita la riservatezza e rispettato il pudore mediante l'apposizione di paravento o facendo uscire dalla stanza persone diverse dall'interessato.
- Il caso clinico può essere utilizzato a fini di insegnamento o di ricerca solo in forma anonima, altrimenti deve essere richiesto e ottenuto il consenso del paziente.
- Sono fornite all'utente, al momento dell'ingresso, informazioni sui diritti in merito al trattamento dei dati sensibili (origine razziale ed etnica, convinzioni religiose, opinioni politiche, adesioni a partiti, sindacati, associazioni, stato di salute e vita sessuale).
- l'assistenza deve svolgersi con riguardo ai bisogni specifici della persona e nel rispetto delle differenze religiose, culturali, sessuali, linguistiche e di età. E' garantito il diritto all'assistenza spirituale, qualora richiesta.
- La documentazione sanitaria deve essere compilata in modo leggibile e l'ospite (o l'avente diritto) ha diritto di prenderne visione durante il ricovero. Deve essere assicurata da parte degli operatori una piena informazione su diagnosi, terapia, eventuali rischi, disagi ed effetti collaterali ad essa legati, in un linguaggio chiaro e comprensibile e garantita l'informazione sui trattamenti alternativi.
- Deve essere possibile identificare immediatamente gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento, gli ospiti hanno diritto di esigere l'indicazione del loro nominativo e posizione funzionale, anche nelle comunicazioni telefoniche.
- In particolare, deve essere garantita l'identificazione degli operatori direttamente responsabili dell'espletamento dell'assistenza.
- Il comportamento degli operatori deve essere tale da stabilire un rapporto di fiducia

e collaborazione tra gli ospiti e la struttura, sono tenuti a trattarli con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti. L'operatore in diretto rapporto con il pubblico deve prestare adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e, in caso di sua incompetenza, fornire ogni spiegazioni utile per orientare l'utente.

#### **6.4 L'OSPITE HA DIRITTO:**

- Ad un riposo tranquillo notturno e diurno, anche in orari diversi da quelli previsti istituzionalmente.
- Alla somministrazione dei pasti a orari che rispettino il più possibile le proprie abitudini quotidiane, alla presenza di un familiare se necessaria, ad essere aiutato a nutrirsi e idratarsi se non in grado di farlo autonomamente, alla scelta tra più opzioni nel menu per i pazienti a dieta libera, a richiedere generi alimentari o bevande al di fuori degli orari istituzionali di distribuzione dei pasti.
- A vedere rispettate le norme di pulizia, sicurezza e riservatezza relative all'uso dei servizi igienici.
- A ricevere la fornitura degli accessori completi per la consumazione dei pasti; mentre il personale è tenuto a fare attenzione a che tutti possano assumere il pasto, con particolare riferimento ai casi in cui vi sia una impossibilità di nutrirsi autonomamente.
- Alla salvaguardia della privacy e della dignità personale durante le operazioni di igiene e di assistenza personale che devono sempre avvenire a porta chiusa con l'utilizzo di un paravento in caso di camera con più ospiti.

#### **6.5 INDICAZIONI SPECIFICHE:**

- ✓ Non dare del "tu" se non su richiesta.
- ✓ Non chiamare l'ospite "nonno" o con altri nomignoli.
- ✓ Ascoltare.
- ✓ Rivolgersi sempre con cordialità, salutando educatamente.
- ✓ Comunicare sempre in modo chiaro l'intervento a cui l'ospite viene sottoposto e il motivo.
- ✓ Durante gli interventi parlargli per metterlo a proprio agio ed evitare battute e considerazioni personali sugli inconvenienti accaduti.
- ✓ Accompagnarlo in bagno quando richiesto.
- ✓ Non usare toni di voce alti e bruschi.

#### **6.6 DURANTE L'IGIENE:**

Ricordare che la pratica di igiene, se eseguita correttamente, serve anche a procurare benessere all'ospite.

- ✓ Portare con sé sempre in carrello con tutto l'occorrente.
- ✓ Chiudere porte e finestre per evitare correnti e garantire la privacy.

- ✓ Non scoprire l'ospite troppo presto e più del dovuto.
- ✓ Se presente altro ospite in stanza interporsi sempre tra i due letti o usare paravento.
- ✓ In caso di allontanamento dell'operatore non lasciare mai l'ospite scoperto.

### **6.7 DURANTE I PASTI :**

- ✓ Accertarsi che l'ospite prima di iniziare il pasto sia in condizioni igieniche ottimali.
- ✓ Lasciare il tempo necessario per la masticazione e deglutizione sia che l'ospite si alimenti.
- ✓ Da solo, sia che lo si imbrocchi, la durata del pranzo e della cena non può essere inferiore all'ora.
- ✓ Assicurarci che non si sporchi troppo e pulirlo quando necessario.

### **6.8 DURANTE LA NOTTE :**

- ✓ Chiudere sempre le persiane e le porte per limitare il disturbo arrecato dalla luce e dal rumore.
- ✓ Muoversi silenziosamente nei corridoi e non parlare a voce alta con i colleghi.
- ✓ Durante i giri di controllo entrare in silenzio e al buio in camera.
- ✓ Accertarsi che la posizione assunta sia confortevole.
- ✓ Cambiare postura quando indicato.
- ✓ Rispondere velocemente a tutte le chiamate.
- ✓ Durante il cambio accendere le luci il meno possibile e, se l'ospite è sveglio, spiegarli l'intervento che si sta per fare.

### **6.9 RISPETTO DELLA PRIVACY**

In osservanza a quanto stabilito dal D.lgs 196/03 (testo unico sulla privacy) la struttura ha provveduto a redigere il documento programmatico sulla sicurezza dei dati e a dar luogo agli adempimenti conseguenti. Inoltre, per tutelare la privacy dei propri ospiti all'interno della struttura, ha adottato le seguenti modalità operative:

- Visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'ospite) al fine di garantire il massimo comfort per il paziente (letto o lettino che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del paziente, temperatura adeguata, etc), e la dovuta privacy: gli interventi sul paziente avvengono in ambiente chiuso o almeno riparato dagli altri ospiti (con utilizzo di paravento) al quale può accedere solo il personale medico o infermieristico o di assistenza.
- Certificazioni, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari possono essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta.
- Il personale infermieristico non può comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un paziente tranne che al personale sanitario interessato alla sua cura o ai suoi familiari.

- La documentazione sanitaria dell'ospite, costituendo "documento ufficiale", non può, in originale, uscire dalla struttura tranne che per esplicita richiesta di un magistrato. Copia della stessa può essere rilasciata in busta chiusa, entro trenta giorni dalla richiesta apponendo il timbro e la firma del Responsabile Medico e del Direttore sanitario a:
  1. personale sanitario in caso di assoluta necessità a scopo di diagnosi e cura;
  2. parenti del paziente che ne facciano richiesta.

## **6.10 TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI SU DOCUMENTI CARTACEI**

Nel visionare, elaborare, conservare, modificare, distruggere, comunicare dati personali su supporto cartaceo, gli incaricati sono tenuti alla massima riservatezza. Gli incaricati prevengono, ove possibile, furti da parte di persone non autorizzate (anche interne all'azienda); evitando di lasciare incustoditi e di esporre documenti riportanti dati personali.

A questo proposito, è fatto divieto mostrare al pubblico, senza la preventiva autorizzazione del Titolare, qualsiasi documento conservato negli uffici riportante dati personali. Il dispositivo fax e le stampanti in uso presso le strutture sono collocati ed orientati in modo che non sia possibile per i non autorizzati visionare il contenuto dei fogli in stampa.

I documenti e le cartelle contenenti dati sensibili o giudiziari sono custoditi, quando non utilizzati, sempre in stanze, armadi o cassettiere dotati di serratura. Le chiavi in grado di aprire le serrature sono affidate dal Titolare solo ed esclusivamente agli incaricati autorizzati ad accedere ai dati personali ivi contenuti. Copia di ogni chiave è conservata, per gli utilizzi in caso di emergenza, dal Responsabile del trattamento dei dati. È vietato a tutti gli incaricati possessori di chiavi, lasciare queste incustodite e/o inserite nella serratura; è altrettanto vietato affidarle a incaricati non autorizzati al trattamento dei dati custoditi o, peggio ancora, ad esterni.

È fatto divieto a tutti gli incaricati effettuare copie o portare documenti fuori dai locali delle strutture senza il preventivo consenso del Titolare e, per i dati sensibili, senza il consenso scritto dell'interessato.

Ogni incaricato viene sottoposto a sessioni formative organizzate dal Titolare del trattamento, ma, in caso di dubbio sulla natura comune, sensibile o giudiziaria, dei dati personali, può preventivamente chiedere chiarimenti al Titolare del trattamento dei dati personali.

## **7. ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI**

Vedi "Registro dei documenti della Qualità".