



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

3 Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

DZN

DOM ZA ZDRAVSTVENO NEGO
San Daniele del Friuli

Listina storitev



Spoštovani/a gospod/gospa

Cilj organizacije PZV št. 3 je varovanje zdravja kot kolektivno in individualno dobro ter omogočiti dostop državljanom do zdravstvenih storitev v skladu z njihovimi odločitvami. Pomoč je zagotovljena s kontinuiteto in s povezavo različnih poklicev in disciplin, med socialno in zdravstveno oskrbo, med bolnišnico in območjem; v zvezi s tem Podjetje zagotavlja zdravstveno asistenco znotraj DZN.

Ta Listina storitev nudi informacije o organizaciji, namenu strukture, odpravi storitev in načinu oskrbovanja, o standardih kakovosti, pravicah uporabnikov in načinu, kako jih varovati.

Koliko kratic in besed! Kaj pomenijo?

V dokumentu se uporabljajo naslednje kratice:

- RSA - DZN: Dom za zdravstveno nego;
- UVD - MOE: Multidisciplinarna ocenjevalna enota zdravstvenega okrožja, ki analizira vloge za vključitev v DZN;
- PUA - EVT: Enotna vstopna točka, kjer se oddajo vloge za vključitev v DZN;
- PAI - INN: Individualen načrt nege, sestavljen za vsakega posameznika;
- OSS - SZD: socialno zdravstveni delavec;
- DGR - ODO: odlok deželnega odbora.
- CARE GIVER: osebe, ki negujejo in zdravijo osebe, ki delno ali v celoti niso samostojne

OSNOVNA NAČELA

Organizacijo DZN in njegovo delovanje navdihujejo načela:

- **osredotočenost** osebe pri pripravi poročila, ki spoštuje dostojanstvo in je skladno ter sorazmerno z zdravstvenimi potrebami;
- **prepoznavanje avtonomije in vrednot osebe** skozi evidenco le teh in strinjanjem z izbirami v spoštovanju dostojanstva in svobode;
- **valorizacija sredstev osebe, družine, omrežja prijateljev** in njihove specifične osredotočenosti ter pozornosti na kakovost med časom in življenjem skozi visoko kvalitetne in verodostojne človeške odnose;
- **globalnost terapevtskega posega** ni omejena na kontrolo fizičnih simptomov, ampak razširjena na psihološko, relacijsko, socialno in duhovno podporo, z visoko stopnjo strokovne, specializirane in integrirane asistenc;
- **dialog**: doseči medsebojno razumevanje med strokovnjaki in operaterji ter spoštovanje mnenj drugih kot predpogoj za multidisciplinarnost in večjo strokovnost;

- mnogovrstnost vključenih podob v negovalnem načrtu, s posebnim poudarkom na **multidisciplinarnem delu in večji strokovnosti**;
- **odgovornost**: sodelovati znotraj skupine za oskrbo v skladu z dodeljeno vlogo in nalogami, oceniti vpliv odločitev sprejetih na organizaciji in odgovarjati za lastne odločitve;
- **valorizacija človeških virov**: vključevanje strokovnjakov v projekte organizacijske evolucije, krepitev obstoječih potencialov ter podpiranje mirne in spodbudne socialne klime;
- **razvoj odnosov z zunanjim okoljem**: za raziskovanje socialno-zdravstvenih storitev in v skupnosti, potrebne sinergije za uresničevanje osebnih načrtov nege;
- **učinkovitost in primernost** na znanstvenem, profesionalnem in organizacijskem nivoju, za doseg zastavljenih ciljev določenih v načrtu nege;
- **zanesljivost**, kot sredstvo za spoštovanje vedenja in dejanj obveznosti, s strani strokovnjakov in operaterjev v medosebnih odnosih, tistih, ki se izvajajo v zvezi z državljanji in njihovih družin;
- **gospodarnost** za nadaljevanje vzdržljivega upravljanja in operativnosti s sredstvi, ki so bila dodeljena centru za odgovornost.



KAJ JE DZN

Dom za zdravstveno nego je vmesna struktura, postavljena med bolnišnico in bivališčem, nudi sprejem, varstvo in zdravstvene ter rehabilitacijske storitve odraslim in starejšim osebam, ki so začasno ali stalno nesamostojne; poleg tega je kraj usposabljanja in urjenja za "care giver". Aktivnost se izvaja s pomočjo profesionalne ekipe, ki jo sestavljajo zdravniki, medicinske sestre, socialno-zdravstveni operaterji in fizioterapevti, kateri na podlagi potreb in značilnosti posameznika izoblikujejo in izvajajo osebni negovalni načrt.

Uporabniki so:

- oskrbovanci, ki po opravljeni bolnišnični poti potrebujejo dodatno zdravstveno oskrbo, ki se ne more nuditi na domu ter za katero hospitalizacija ni primerna;
- oskrbovanci s kronično boleznijo v končnem stadiju bolezni;
- oskrbovanci s socialnimi problemi, ki potrebujejo "olajšanje" za družinske člane in/ali uporabniki, ki so vključeni v začasno ogroženi socialno-okoljski kontekst in/ali na čakanju drugih storitev za socialno-zdravstvene probleme.

Domove za zdravstveno nego (v nadaljnjem besedilu DZN) določuje člen 23 Deželnega zakona 17/2014, ki ga ureja ODO 2151 z dne 29/10/2015.

DZN Okrožje 3 se nahaja v San Danieleju, v ulici Dalmazia pri Domu za ostarele na drugem nadstropju. Ima 24 postelj.

DOSTOP DO DZV

DZV prednostno sprejema uporabnike s prebivališčem v občinah, ki pripadajo PZV3 Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija”.



Sprejem uporabnikov s prebivališčem pod drugimi Podjetji je podrejen dovoljenju pristojnega zdravstvenega podjetja.

DOSTOP

S predložitvijo socialno zdravstvene ocenitve (Signalizacija), katere namen je aktiviranje poti nepretrgane asistencе.

Prošnjo je potrebno dostaviti na EVT okrožja, kjer prebiva uporabnik.

Kdo pripravi signalizacijo

- Zdravnik splošne medicine

- Referenčne osebe zdravstvenih in socialno teritorialnih storitev (bolničarka na domu, fizioterapevt, socialni asistent)
- Zdravstveno osebje v bolnišnicah
- Družinski člani, z začasnimi težavami pri oskrbi domačega.

Kaj mora vsebovati signalizacija

- Prevladujočo diagnozo in istočasne patologije
- Razbrano potrebo
- Podrobno in utemeljeno farmakološko terapijo.

Zdravstveno osebje okrožja v sodelovanju s socialno službo okrožja, zagotovi prvo zbirko podatkov z uporabo orodij multimedijske ocenitve za izmero socialno-asistenčne potrebe, da opredeli in pripravi čim bolj primerno posredovanje pri prevzemu. Ta ocenitev pripomore k določitvi klinično-asistenčnega-rehabilitacijskega načrta, vključno z napovedjo trajanja hospitalizacije v DZN in **pričakovane stopnje asistence**.

Ob trenutku sprejema v DZN se klinično-asistenčni-rehabilitacijski načrt oblikuje s strinjanjem uporabnika in družinskih članov in/ali pooblaščenega upravitelja.

Katere so stopnje asistence

DZN nudi tri nivoje zdravstvene asistence, v zvezi s katerimi je določeno trajanje hospitalizacije in morebitni ekonomski prispevek:

1) OSNOVNA STOPNJA ASISTENCE

Vključuje stabilne uporabnike, ki potrebujejo osnovno zdravstveno in negovalno asistenco, katere začasno ni mogoče nuditi na domu (tako imenovana "funkcija olajšanja" socialno-okoljskih bolnišnic).

2) REHABILITACIJSKA STOPNJA ASISTENCE

Vključuje uporabnike, ki potrebujejo posebne rehabilitacijske posege.

3) SREDNJA STOPNJA ASISTENCE

Vključuje stabilne uporabnike, ki potrebujejo bolj zahtevne zdravstvene posege (spremljanje in visoko stopnjo asistence).

Trajanje hospitalizacije je določeno z večkanalno ocenitvijo pri vходу, ponavadi ne presega 20 dni in se lahko ponovno oceni glede na klinični potek doseganja asistenčno/rehabilitacijskega cilja. Hospitalizacija za funkcijo olajšanja traja 20 dni v teku leta.

NUDENE STORITVE V DZN

1. ZDRAVSTVENA SLUŽBA

V strukturi je od ponedeljka do sobote zagotovljen zdravnik. Med prazniki in v nočnih urah je preko klica na razpolago dežurni zdravnik.

Njemu je izročeno zdravstveno vodenje, diagnosticiranje in nega uporabnikov. Glavne naloge zdravnika so zdravniški pregled, predpis terapije, diagnostičnih preiskav in specialističnih preiskav ter kompilacija ustrezne zdravstvene dokumentacije. Zdravnik sodeluje z drugimi prisotnimi strokovnjaki pri izdelavi in posodabljanju individualnega načrta nege -INI.

Poleg tega so na voljo tudi strokovna posvetovanja glede na potrebe (npr.: fiziater, onkolog, kirurg, ORL, dietetik, psiholog).

2. NEGOVALNA SLUŽBA

Zagotavljajo jo medicinske sestre 24 ur na dan, katere delajo v skupini z drugimi strokovnjaki, tako da se lahko na primeren način odzovejo na problematike odraslih, starejših na podlagi definirane INI.

Medicinska sestra je odgovorna za negovalno asistenco in sodeluje z negovalnim osebjem za zagotavljanje preventivnih posegov, nege, nadzora, zdravstvenega spremljanja, lajšanja simptomov in trpljenja (paliativno zdravljenje) ter rehabilitacije uporabnikov. Prav tako se zavezuje, da bo zagotovila izvajanje zdravstvenih predpisov, pravilno nudila terapijo in aktivnost prve pomoči. Medicinska sestra zagotavlja vzgojne posege, bodisi osebi, bodisi tistemu, ki ji pomaga, in je odgovorna za zdravstvene procese.

3. REHABILITACIJSKA SLUŽBA

Zagotovljena je s fizioterapevti, ki so prisotni v strukturi od ponedeljka do sobote, z namenom, da izboljšajo in spodbujajo najvišjo možno stopnjo samostojnosti uporabnikov, in sicer z preventivnimi posegi in individualno ter skupinsko rehabilitacijo, v sodelovanju z drugimi strokovnjaki. Storitve je na voljo le po nasvetu fiziatra in na zahtevo ortopeda. Skladno z zdravniško diagnozo in v okviru svojih pristojnosti, opravi fizioterapevt ocenitev, in če meni, da je primeren izdelati individualiziran rehabilitacijski program; prakticira določene aktivnosti ter oceni uspeh, predlaga uporabo protez in pripomočkov, usposobi operaterje, uporabnike, družinske člane za njihovo uporabo in občasno preverja njihovo učinkovitost.

Fizioterapevti izvajajo usposabljanje osebja na delovnem mestu za varovanje zdravja delavcev in uporabnikov.

Za informacije o rehabilitacijskem programu uporabnika se obrnite na strokovnjaka, ki je prisoten na oddelku.

4. SLUŽBA OSEBNE ASISTENCE

Zagotavljajo jo socialno zdravstveni delavci (OSS-SZD) 24 ur na dan, ki sodeluje z drugimi strokovnjaki za zadovoljevanje potreb uporabnikov v vseh aktivnostih vsakdanjega življenja, katere ne morejo opraviti samostojno.

Asistenčna služba je namenjena spodbujanju splošnega dobrega počutja osebe in blaženju trpljenja; spodbuja zadovoljitev glavnih osnovnih potreb, kot so osebna higiena, oblačenje, mobilizacija, pomoč pri hranjenju, razvija okrevanje in ohranjanja preostale zmogljivosti in jih nadomešča v primeru popolne odvisnosti; spodbuja odnos pomoči in empatije. OSS, preko zdravstvenega in fizioterapevtskega načrta, skrbi za uporabnika, tako da poskuša dostojno in zasebno individualizirati posege.

5. ANIMACIJSKA SLUŽBA

Zagotovljena je izobraževalna dejavnost, kot zahteva PAI, za spodbujanje in/ali ohranjanje motoričnih, kognitivnih, spominskih in relacijskih sposobnosti, od ponedeljka do sobote, od 09:00 do 13:00.

6. SLUŽBA SOCIALNE ASISTENCE

Socialna služba občin sodeluje pri večkanalni ocenitvi, sodeluje pri sestavi PAI in po potrebi izvaja posebne ukrepe.

7. FARMACEVTSKA SLUŽBA

Zagotovljena je dobava zdravil in medicinskih pripomočkov za splošno uporabo ter material za obveze.

8. DRUGE STORITVE

Na zahtevo je nudena *duhovna pomoč*. Tedenska maša je na programu ob sobotah ob 15:00, na prvem nadstropju.

Jezikoslovno-kulturno posredovanje, ki ga po potrebi aktivira osebje iz oddelka, kot podpora klinično asistenčni aktivnosti.

Na vhodu v stavbo je aktivna služba vratarnice s prisotnim uslužbencem od 7.30 do 20.00.

Vse osebje, prisotno v DZN, je prepoznavno po uniformi in kartici z imenom, priimkom in vlogo.

ORGANIZACIJA V DZN

KDAJ je vstop v DZN

Hospitalizacija je načrtovana in se **običajno** izvede zjutraj, od ponedeljka do petka; v posebnih primerih je načrtovana v soboto.

KAKO deluje DZN

Ukrepi so namenjeni za pomoč osebam, da pridobijo spet začasno izgubljene spretnosti, da ohranijo zdravstveno stanje, kjer je to mogoče, z upočasnitvijo bolezni s spodbujanjem samostojnosti in globalnega dobrega počutja uporabnika.

Od trenutka vstopa ekipa, (sestavljena iz različnih zdravstvenih delavcev), kadar je mogoče ob prisotnosti družinskih članov, zbere potrebne podatke in informacije za odkrivanje težav in potreb ter načrtovanje posegov v PAI. Slednji se posodablja vsakih 10 dni ali kadar to zahteva situacija.

Med hospitalizacijo se vzpodbuja aktivno sodelovanje in prisotnost družinskih članov in znancev.

Za olajšanje čustvenih in pomenljivih odnosov, za koriščenje ugodnosti, je dovoljen vstop hišnim ljubljencem na vrt in skupne prostore, vendar z omejitvami, ki spoštujejo tiste, ki se počutijo neudobno ob njihovi prisotnosti ter po predhodnem obveščanju in strinjanju z asistenčnim osebjem.

Med hospitalizacijo so na razpolago zdravnik strukture, bolničarski koordinator, fizioterapevt za deljenje klinične, asistenčne in rehabilitacijske poti z uporabnikom in družinskimi člani, v dogovorjenem delovnem času.

KAJ prinesiti v DZN

- Pomembno klinično dokumentacijo in zdravila, ki jih jemljete doma.
- Zdravstveno izkaznico, morebitne oprostitev participacije, terapevtski načrt, ki ga je pripravil strokovnjak.
- Telefonsko številko referenčne osebe.
- Udobna oblačila, pižame, trenerke, zaprto obutev.
- Očala za vid, akustične aparate, morebitne pripomočke, ki jih uporabljate doma (sprehajalec, voziček, steznike, proteze, opornice).
- Izdelke za osebno higieno (milo, glavnik, brivnik, po možnosti električni).
- DZV nima službe za pranje perila, zato je priporočljivo prinesiti s seboj menjave.
- Vrečke za umazano perilo.

Odsvetujemo prinašanje dragocenosti in velikih vsot denarja.

Dan v DZN

Se začne z **prebujanjem** in osebno higieno, ki ustreza posameznikuglede na stopnjo samostojnosti: spremljanje v kopalnico in pomoč, ki ohranja samostojnost, ali umivanje na postelji in popolna pomoč za ne samostojne uporabnike.

Čas vstajanja je določen, tako da se spoštuje PAI vsakega uporabnika (na primer potreba opravljanja odvzemov na postelji ali opravljanja specialističnih pregledov ali sledenje navadam lastne življenske zgodbe), in prav tako zdravstveno stanje.

Zjutraj se razdeli **zajtrk** v jedlinici al postelji. **Obroke** se streže od 12 ure dalje in zvečer od 18 naprej. V vsakem nadstropju je jedilnica.

Za uporabnike, ki želijo, ali ki to potrebujejo, je na voljo **popoldnaski počitek**.

V teku dneva potekajo načrtovane zdravstvene aktivnosti.

Obiski so prosti.

Po večerji so uporabniki pospremljeni v njihove sobe in jim je nudena pomoč pri pripravi za **nočni počitek**, tako da imajo na razpolago zvonec in se poskuša pogoje za čim večje udobje, npr. nočne lučke, itd.

Uporabniki se lahko po večerji zadržujejo v dnevni sobi in se jih kasneje pospremi v njihovo sobo.

Ponoči je zagotovljena služba z operaterjem in medicinsko sestro, ki nudita pomoč.

GOSTINSKE storitve

Urnik obrokov:

Zajtrk: 08:00

Kosilo: 12:00

Večerja: 18:00

Gostinske storitve pripadajo Podjetju.

Izbira jedi je narejena v času distribucije na podlagi razpoložljivega menija.

Lahko se prilagodi osebnim potrebam in določenim prehranskim zahtevam (homogenizirane ali zmlete jedi). Namen je izoblikovati predloge, ki zagotavljajo pravilno prehrano iz higiensko-hranilnega vidika, raznoliko, prijetno in spoštljivo do navad in potreb vseh uporabnikov.

Tudi preko jedi sledimo osebnosti: glede na okuse, njihovo kulturo, bolezni, vse ob upoštevanju pravilnega kaloričnega vnosa in primerne hidracije. Posebno za paciente, ki imajo težave s požiranjem, je pripravljen specifičen meni, katerega značilnosti so večja mehkoba., homogenost in obstojnost, da je obrok prijeten.

Alergije, preobčutljivost na določena živila, jedi, katere ne prenašate ali so težave pri požiranju, morate navesti negovalnemu osebju ob sprejemu.

Popoldne je na voljo topla pijača (npr. čaj).

Urnik OBISKOV

Urnik obiskov je prost skozi cel dan, tako da se olajša kontakt s sorodniki, družinskimi člani, mrežo prijateljev.

Prisotnost v DZN

V DZN je možno, da imajo pacienti, med zdravniškim pregledom ali med izvajanjem nege, ob sebi care giver-ja, družinskega člana ali privatnega negovalca; tudi za vzpodbujanje njihove udeležbe in morebitnim izobraževanjem/vzgojo pred odpustom. Na DZN je dovolj primerne prostora po nadstropjih in pri vhodu – pritličje, ki uporabniku omogočajo, da uživa v zadovoljstvu družabnosti.

Na vhodu so vsem dostopni avtomati za pijačo.

Za zagotovitev varnosti uporabnikov, če se uporabljajo dodaten prostor DZN, vas vlijudno prosimo, da obvestite osebje.

Dovoljena je uporaba prenosnih telefonov ob spoštovanju asistenčnih aktivnosti in miru ostalih uporabnikov.

Dovoljena je uporaba radiotelevizijskih naprav ob spoštovanju ostalih uporabnikov.

Zdravstveno osebje ni odgovorno za okvaro ali krajo osebnih radijskih ali televizijskih naprav.

Na zahtevo, za olajšanje obiskov in stikov, koordinator zdravstvene nege strukture ali njegov namestnik, nudi informacije o javnih prevozi ali taksi služb.

Služba ČIŠČENJA

Redno in izredno čiščenje vseh prostorov DZN je sklenjeno s Podjetjem po pogodbi. Dnevno čiščenje, s posebnim poudarkom na sobe uporabnikov in skupnih prostorov, zagotavlja kvalificirano osebje. Storitev je zagotovljena 7 dni v tednu.

ODPUST

Izvede ga odgovorni zdravnik DZN v sodelovanju z koordinatorjem zdravstvene nege in fizioterapevtom. Pred odpustom se oceni potreba po nadaljevanju nege na domu in aktiviranje služb.

Ob odpustu je izdana dokumentacija, katero je potrebno oddati vašemu splošnemu zdravniku in so nudeni napotki za nadaljevanje nege ter terapije na domu.

Lahko zaprosite za kopijo klinične dokumentacije na tajništvu DZN, preko plačila participacije pri CUP-u; poleg tega se lahko zaprosi za potrdilo o hospitalizaciji.

Za obe zahtevi je osebje tajništva DZN prisotno na pritličju, na desni strani pulta za informacije.

PREVOZ

Prevoz gre v breme PZV z reševalnim vozilom, tako ob vstopu kot pri odpustu iz DZN, za osebe:

- z začasno ali trajno invalidnostjo, v ležeči ali sedeči poziciji, katerih premikanje je zagotovo ali potencialno nevarna;
- ki se ne morejo premikati, začasno ali trajno, kadar ni možen prevoz z javnimi ali zasebnimi prevoznimi sredstvi.

Premestitve iz bolnišnice (bolnišnične odpuste) so tudi v breme PZV.

Oblike zbiranja OPOZORIL in PRITOŽB

Podjetje za zdravstveno varstvo št. 3 Gornja Furlanija –Gričevnata – Srednja Furlanija spodbuja in zagotavlja uporabnikom možnost izražanja ali oblikovanja opazk, kritik, cenitev nudenih storitev.

Kakršnokoli opozorilo predstavlja koristen vpogled za boljše razumevanje težav in situacij ter omogoča morebitne izboljšave.

Pritožbe se lahko predstavi verbalno odgovornim ali pisno preko izpolnitve ustreznega "obrazca za pritožbe", ki je na voljo na sedežih DZN ali na spletni strani Podjetja:

http://www.aas3.sanita.fvg.it/opencms/export/sites/ass3/it/organigramma/1_direzione_generale/relazionecomunicazioni/urp/modulistica/Modulo-SegnalazioneAAS3.pdf.

Uprava se obvezuje, da bo analizirala kritike in opredelila možne rešitve. Na pisno pritožbo se Uprava obvezuje, da bo pisno odgovorila v roku 30 delovnih dni od predložitve opozorila (potrjuje datum protokola).

Za več informacij ali morebitne poglobitve se lahko obrnete na koordinatorja zdravstvene nege.

Morebitni STROŠKI v breme uporabnika in način plačila

Hospitalizacija v DZN je na začetku brezplačna za državljane s prebivališčem v Furlaniji – Julijski krajini za dni, ki so določeni v teku UVD - EMO.

Če bivanje v DZN presega določen rok in oseba še vedno kaže potrebo po zdravstvenem varstvu, se zahteva 50% dnevne pristojbine glede na raven pomoči:

- od 21. dne za osnovno stopnjo asistencije "funkcija olajšanja"
- od 31. dne za osnovno in srednjo stopnjo
- od 41. dne za rehabilitacijsko stopnjo.

V primeru, da se hospitalizacija podaljša zaradi **izven zdravstvenih razlogov**, po roku, ki je določen s projektom za prevzem v breme, se zaračuna celotna dnevna oskrbovalnina, od dneva odpusta iz DZN.

Cenik (DGR 2151/2015) :

- **osnovna** stopnja asistencije **v znesku 111 evrov** za dan bivanja,
- **srednja** stopnja asistencije **v znesku 134 evrov** za dan bivanja,
- **rehabilitacijska** stopnja asistencije **v znesku 143 evrov** za dan bivanja.

Tajništvo DZN pošlje na računovodski urad podjetja seznam računov za izstaviti.

Računovodski urad PZV3 pošlje na dom račun, plačilo se izvede preko bančnega ali poštnega nakazila.

Ob ocenitvi za vstop v DZN, socialni delavec seznaní uporabnika in/ali njegove družinske člane o morebitnih stroških v njegovo breme in jim da v podpis ustrezen obrazec.

Zavezanost k KAKOVOSTI

Podjetje za zdravstveno varstvo št. 3 Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija v perspektivi stalnega izboljševanja kakovosti nujenih storitev, sodeluje pri projektih in programih akreditiranih struktur, bodisi tistih, ki jih promovira dežela, bodisi mednarodnih organizacij, kot je npr. Accreditation Canada.

Listina PRAVIC IN OBVEZNOSTI uporabnikov

Listina je prisotna:

- na spletni strani Podjetja:
http://www.aas3.sanita.fvg.it//opencms/export/sites/ass3/it/chi_siamo/_docs/Carta-dei-Servizi-diritti-e-impegni.pdf
- na oglasni deski vsakega DZN.

IZVLEČEK LISTINE PRAVIC IN OBVEZNOSTI OSKRBOVANCA

Oskrbovanec ima pravico do:

- spoštovanja lastnega dostojanstva in identitete: oskrbovanec ima pravico, ne glede na njegovo stanje in prepričanje, da je obravnavan kot oseba v vseh okoliščinah, toliko bolj v šibkosti;
- zdravljenja in asistence: vsak oskrbovanec ima pravico do institucionalnega zdravljenja in nege, ki sta predvidena znotraj sistema varnosti uslug in z enakimi možnostmi dostopa;
- avtonomije: oskrbovanec ima pravico, da mu je omogočena svobodna izbira pri zadevah v zvezi z njegovim zdravjem. Praksa privolitve mora biti skladna in primerna, tako da daje oskrbovancu možnost da sprejme najboljše odločitve zase in za svoje življenjske načrte. Zaradi tega ima oskrbovanec pravico, da je obveščen o alternativni terapiji, tudi o tistih, ki se izvajajo v drugih strukturah;
- zasebnosti: oskrbovanci imajo pravico, da so njihovi podatki poznani in obravnavani samo s strani pooblaščenih operaterjev PZV3. Operaterji morajo spoštovati poklicno tajnost. Podatki, ki se nanašajo na oskrbovance se lahko razkrijejo drugim strankam samo kadar to zahteva zakon ali s pooblastilom oskrbovanca;
- zadržanosti: vsak oskrbovanec ima pravico do spoštovanja svojega telesa, svoje intimnosti in svoje spodobnosti;
- informiranja o ponudbi storitev in dostopnosti: oskrbovanec ima pravico, da je obveščen o ponudbi storitev, načinu dostopa in čakalni dobi ter o alternativah, tudi če so v drugih zdravstvenih podjetjih
- poznavanja identitete operaterjev: oskrbovanci imajo pravico poznati identiteto operaterjev PZV3 katerim se obračajo za usluge in storitve;
- dostopa do dokumentacije: vsak, ki ima posreden, konkreten in aktualen interes, glede na ukrep PZV3, lahko prosi za pregled ali kopijo zelenega dokumenta. Oskrbovanec ima pravico do pridobitve zdravstvene dokumentacije v zvezi z njim;
- verske asistence: podjetje se obvezuje, da bo poiskalo duhovnika, ki ga zahteva oskrbovanec ali njegovi družinski člani, ne glede na njegovo versko prepričanje, ampak na podlagi razpoložljivosti konteksta;
- ustreznega jezika: tujci s slabim znanjem italijanskega jezika imajo pravico izražanja v svojem jeziku in kulturi, zaradi tega PZV3 "Gornja Furlanija – Gričevnata. Srednja Furlanija" se obvezuje za aktiviranje kulturnih posrednikov (Identifikacija in zmanjšanje fizičnih in jezikovno-kulturnih pregrad - PR.O.005.ASS) in/ali prostovoljnih združenj, referenčnih konzulatov, itd.

Oskrbovani državljani so upravičeni do pravic, ki so navedene na Evropski listini o pacientovih pravicah (European Charter of Patients' Rights – 2002), in sicer:

Pravica do preventivnih ukrepov

Vsak državljani ima pravico do ustreznih preventivnih storitev za preprečitev bolezni.

1. Pravica do dostopnosti

Vsak posameznik ima pravico do dostopnosti do zdravstvenih storitev glede na njegovo zdravstveno stanje. Vsakemu mora biti zagotovljena dostopnost do zdravstvenih storitev, brez diskriminacije glede na podlagi finančnih zmožnosti, kraja bivanja, vrste bolezni in časa dostopnosti do storitev.

2. Pravica do informiranosti

Vsak posameznik ima pravico dostopa do vseh informacij o svojem zdravstvenem stanju, zdravstvenih storitvah in njihovem uveljavljanju ter o znanstvenih raziskovanjih in tehnoloških inovacijah.

3. Pravica do soodločanja

Vsak posameznik ima pravico do dostopa do vseh informacij, ki bi omogočile sprejetje odločitev o lastnem zdravju. Te informacije so predpogoj za vsak postopek in terapijo, vključno s sodelovanjem v znanstvenih raziskavah.

4. Pravica do proste izbire

Vsak posameznik ima, na podlagi zadostne obveščенosti, pravico svobodne izbire med različnimi možnostmi obravnave in med izvajalci zdravstvenih storitev.

5. Pravica do zasebnosti in zaupnosti

Vsak posameznik ima pravico do zaupnosti in varovanja osebnih podatkov, vključno z tistimi, ki se nanašajo na njegovo zdravstveno stanje in možne diagnostične in terapevtske postopke.

6. Pravica do spoštovanja pacientovega časa

Vsak posameznik ima pravico do zdravstvene obravnave v najkrajšem in naprej predvidenem času.

7. Pravica do kakovostne obravnave

Vsak posameznik ima pravico do zdravstvenih storitev visoke kakovosti, na podlagi ustreznih, jasno opredeljenih standardih.

8. Pravica do varne obravnave

Vsak posameznik ima pravico do obravnave brez škode, zaradi slabega delovanja zdravstvenih storitev ali zdravniških napak ter ima pravico dostopa do storitev in zdravstvene terapije z visokimi standardi varnosti.

9. Pravica do dostopa do inovacij

Vsak posameznik ima pravico do dostopa do najnovejših storitev, vključno z diagnostičnimi, v skladu z mednarodnimi standardi in ne glede na ekonomske ali finančne ovire.

10. Pravica do preprečitve nepotrebnega trpljenja in bolečine

Vsak posameznik ima pravico, da bo izpostavljen čim manjšim bolečinam in trpljenju, ves čas obravnave.

11. Pravica do individualne obravnave

Vsak posameznik ima pravico do diagnostičnega programa in zdravljenja skladno s svojimi osebnimi potrebami.

12. Pravica do pritožbe

Vsak posameznik ima pravico, da se ves čas obravnave pritoži, če je utrpel škodo in do ustreznega odgovora.

13. Pravica do odškodnine

Vsak posameznik ima pravico do primerne odškodnine, če je zaradi zdravstvene obravnave utrpel fizično, moralno ali psihološko škodo.

OBVEZE OSKRBOVANCA

Oskrbovanec in katerikoli uporabnik, ki vstopi v strukture podjetja, se zavezuje k:

spoštovanju drugih oskrbovancev: vsak oskrbovanec mora spoštovati pravice drugih. Mora spoštovati pravico do zasebnosti, pravico do kulturne raznolikosti, pravico do solidarnosti in razumevanja, predvsem v primerih trpljenja;

spoštovanju operaterjev: oskrbovanci morajo skupaj z operaterji graditi odnos medsebojnega zaupanja in jih upoštevati pri njihovem delu, izogibati se morajo ideološke ali čustvene škode. Če menijo, da je opravljanje dela pomanjkljivo, lahko podajo konstruktivno kritiko po institucionalizirani poti, ki je opredeljena v tej listini storitev;

spoštovanju delovnega časa: oskrbovanci, za sodelovanje pri funkcionalnosti storitev in dobremu organizacijskemu uspehu, se morajo držati časovne razporeditve za nudenje storitev in pregledov;

spoštovanju virov in skupnosti: oskrbovanci morajo upoštevati, da material in storitve, katere uporabljajo v skladu z lastnimi potrebami, pripadajo skupnosti. Morajo sodelovati pri rasti zdravja in blagostanja, tako da prevzamejo zdrav način življenja, katerega lahko tudi drugi posnemajo, morajo ohranjati čiste in urejene prostore ter upoštevati, da oprema in pohištvo pripadajo vsem;

obvezi za obveščanje v primeru odpovedi storitve: v primeru odpovedi programirane storitve morajo oskrbovanci obvestiti enotni center za naročanje, da se drugim omogoči dostop in da se izogne izgubi sredstev;

obvezi, da se spoštuje prepoved kajenja: oskrbovanci morajo maksimalno spoštovati prepoved kajenja znotraj strukture podjetja, za varovanje zdravja drugih in skrbi za lastno.