



**SUORE OSPEDALIERE**

del Sacro Cuore di Gesù

**PROVINCIA ITALIANA**

**VILLA SAN BENEDETTO MENNI**

# Carta dei Diritti dell'Utente

Versione per utenti

*“La carità più che le altre virtù  
deve essere praticata con grazia.  
L’umiltà è il fiore di questa virtù,  
l’amorevolezza la sua fragranza.  
Qualsiasi atto di carità,  
se non si fa con grazia, è un atto perso”.*

San Benedetto Menni

## **Valore di un sorriso**

Donare un sorriso  
rende felice il cuore.  
Arricchisce chi lo riceve  
senza impoverire chi lo dona.

Non dura che un istante  
ma il suo ricordo rimane a lungo.  
Nessuno è così ricco  
da potere farne a meno  
né così povero da non poterlo donare.

Il sorriso crea gioia in famiglia,  
dà sostegno nel lavoro  
ed è segno tangibile di amicizia.  
Un sorriso dona sollievo a chi è stanco  
rinnova il coraggio nelle prove  
e nella tristezza è medicina.

E se poi incontri chi non te lo offre,  
sii generoso e porgigli il tuo:  
nessuno ha tanto bisogno di un sorriso  
come colui che non sa darlo.

*P. Faber*

*Il presente documento nasce dall'esigenza di **esplicitare e tradurre nel quotidiano** il carisma ed i valori ospedalieri costituenti lo spirito fondante della Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù.*

*Il miglioramento della qualità di un servizio così particolare come quello socio-sanitario passa infatti anche attraverso la possibilità di **chiarire** a tutte le persone presenti in struttura (assistiti, loro familiari, operatori dipendenti, volontari) come la Congregazione intende rendere esplicito il proprio mandato istituzionale e cosa l'utente che vi accede ha diritto di aspettarsi.*

*La "Carta dei diritti dell'utente" rappresenta quindi una sorta di **"patto d'alleanza" fra operatori e utenti** a garanzia del rispetto e della tutela dei loro diritti e della loro dignità.*

*I destinatari dei principi contenuti nella "Carta dei diritti dell'utente", laddove applicabili, sono pertanto tutte le persone che accedono e usufruiscono dei servizi erogati da Villa San Benedetto.*

*Anche gli operatori presenti sono da considerarsi destinatari del documento in quanto, da esso, possono agevolmente cogliere il pieno significato del carisma ospedaliero delle Suore del Sacro Cuore di Gesù.*

1. Tutte le persone assistite hanno **diritto ad eguale considerazione** e vengono pertanto assistite indipendentemente dall'età, dalla condizione, sociale ed economica, dalla causa di malattia.
2. Tutte le persone assistite hanno **diritto di esprimere e vedere rispettati i loro valori religiosi, ideologici ed etici** nonché mettere in atto pratiche derivanti dalla cultura di appartenenza purché non contrastanti i valori della Congregazione.
3. Tutte le persone assistite hanno **diritto ad un momento di accoglienza strutturato e facilitato** al momento del loro ingresso nella struttura.
4. Tutte le persone assistite hanno **diritto di essere chiamate e conosciute con il loro nome e rispettate nei rapporti interpersonali.**
5. Tutte le persone assistite hanno **diritto a socializzare e mantenere rapporti con i loro familiari.**
6. Tutte le persone assistite hanno **diritto, nella quotidianità, a vedersi riconosciuta e rispettata la propria facoltà di giudizio e a poter esprimere appieno tutte le proprie potenzialità fisiche.**
7. Tutte le persone assistite hanno **diritto a conoscere le informazioni che le riguardano e a vederne rispettata la loro riservatezza.**
8. Tutte le persone assistite hanno **diritto a vivere nelle migliori condizioni possibili di sicurezza psico-fisica.**
9. Tutte le persone assistite hanno **diritto a prestazioni professionali** erogate da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori assistenziali, educatori, assistenti sociali, animatori, ... **completamente gratuite.**

10. Tutte le persone assistite, qualora lo richiedano o ne manifestino la necessità, hanno **diritto a poter esprimere le proprie emozioni.**
11. Tutte le persone assistite ed i loro familiari hanno **diritto ad esprimere formale reclamo** in presenza di situazioni ritenute non appropriate dal punto di vista qualitativo.

---

La “Carta dei diritti dell’utente” è stata elaborata nel mese di novembre 2001 da Suor Agnese Baldi, Dr.ssa Sonia Belbusti, Iid Emanuele Fumagalli, Dr. Diego Inghilleri, Afd Adelaide Pina, Educatrice Alessandra Soldati.





**SUORE OSPEDALIERE**

del Sacro Cuore di Gesù

**PROVINCIA ITALIANA**

**VILLA SAN BENEDETTO MENNI**

**22032 ALBESE con CASSANO (CO) - Via Roma 16**  
**Telefono 031.4291511 r.a. Fax 031.427246**