Charte des services 2026

Assistance à domicile spécialisée (ADI-VG)

Assistance à domicile spécialisée dédiée - Polo Villa Glori. Annexe au Plan d'activités 2026-2029 des services de santé du Polo Villa Glori (PA 2026-2029-VG).

Traduction de courtoisie de l'original italien. En cas de doute, le texte italien fait foi.

1. Présentation

Ce document informe les citoyens, les patients et les familles sur les services, les modalités d'accès, les standards de qualité et les formes de protection de l'Assistance à domicile spécialisée dédiée aux personnes atteintes du VIH/sida - Polo Villa Glori (ADI-VG), service de santé à domicile du Polo Villa Glori de la Cooperativa Roma Solidarietà (CRS), Société coopérative sociale ETS promue par la Caritas diocésaine de Rome. Cette édition concerne l'année 2026 et est annexée au Plan d'activités.

La mission de l'ADI-VG est une prise en charge globale de la personne vivant avec le VIH : soins cliniques et soutien aux aspects psychosociaux, économiques et relationnels, en cohérence avec les principes de la Caritas diocésaine et dans le respect de la foi et des différences de chacun. Le service apporte les soins spécialisés dans les lieux de vie, selon le principe de proximité.

Nous travaillons en synergie avec les centres de référence en maladies infectieuses (INMI Spallanzani, Policlinico Umberto I, Policlinico Gemelli, Policlinico Tor Vergata) pour un parcours de soins continu et personnalisé à domicile.

La Charte est révisée chaque année avant la fin décembre et est disponible au siège, dans les bureaux administratifs de la CRS et sur le site

www.caritasroma.it.

> **En bref**
>
> Soins infirmiers et infectiologiques à domicile, en lien avec le CCTAD de l'INMI Spallanzani.
>
> Prise en charge au plus tard 5 jours après l'autorisation.
>
> Prestations gratuites pour la personne assistée, dans le cadre d'une convention avec le Service de santé régional (SSR).
>
> Informations et contacts : 06 8881501 - villaglori@caritasroma.it

2. Principes fondamentaux

- **Égalité et impartialité :** accès aux services sans aucune discrimination.
- **Continuité :** régularité des soins, y compris en cas de difficultés ou d'urgences.
- **Centralité de la personne :** les besoins du patient guident chaque décision, à travers le Plan d'assistance individualisé/intégré (PAI).
- **Efficacité et efficience :** utilisation optimale des ressources, conformément aux données scientifiques.
- **Participation :** implication active du patient et de la famille.
- **Confidentialité :** protection de la vie privée et des données de santé (RGPD et décret législatif 196/2003).

3. Nos services

Domaine	Prestations
Soins infirmiers spécialisés	Suivi clinique périodique des paramètres vitaux ; gestion et administration des traitements ; soutien à l'observance du traitement antirétroviral (ARV) ; prélèvements sanguins à domicile programmés en fonction des consultations spécialisées ; éducation à la santé du patient et de l'aidant

Domaine	Prestations
Suivi infectiologique à domicile	Évaluations infectiologiques programmées ou sur appel, en lien avec le centre de référence, qui conserve la prérogative du traitement ARV ; évaluation du mode de vie et du risque de transmission
Soutien socio-assistantiel	Évaluation multidisciplinaire des besoins sociaux, économiques et relationnels ; intervention de l'assistant social pour l'accès aux ressources et aux services ; soutien en cas de problèmes de logement, économiques et de réseau familial
Gestion et traçabilité des médicaments ARV	Retrait, stockage sécurisé et livraison à domicile des médicaments, avec traçabilité complète
Rendez-vous et coordination	Aide à la prise de rendez-vous pour consultations et examens dans les centres de référence ; coordination avec le CCTAD de l'INMI Spallanzani et les autres centres
Télévisite et téléconsultation	Télévisite infectiologique avec le Policlinico Tor Vergata ; téléconsultation avec le CSM ASL Roma 1 - District 2 (à partir du 15 septembre 2026)

4. Le Projet de vie

À domicile aussi, chaque personne reste actrice de sa propre vie. Le Projet de vie nous accompagne dans l'écoute des souhaits et des priorités des personnes rencontrées, en construisant ensemble des objectifs qui ont un sens pour elles : garder une habitude chère, renouer une relation, retrouver son autonomie chez soi. Soigner à domicile signifie entrer avec délicatesse dans la vie d'une personne, où l'écoute et le respect passent avant toute intervention technique.

> ### Culture de la prévention et modes de vie
>
> Parmi les infirmiers de l'équipe, certains sont formés comme éducateurs aux modes de vie et à la prévention du VIH, par un parcours interne accrédité ECM. Ils apportent à domicile une mise à jour clinique et des

> conseils simples sur l'alimentation, l'activité physique, le sommeil et la gestion du stress.
>
> Protection : U=U signifie qu'une charge virale indétectable ne transmet pas le VIH ; la PrEP ne protège pas des autres infections sexuellement transmissibles et le préservatif reste la seule protection complète.
>
> Accueil : aucune stigmatisation liée à son histoire de santé ou à sa vie affective.

5. Modalités d'accès

- **Évaluation spécialisée :** le médecin infectiologue du centre de référence évalue la nécessité de l'assistance à domicile.
- **Prise en charge par le CCTAD :** le CCTAD de l'INMI Spallanzani effectue une première évaluation multidisciplinaire.
- **Activation de l'ADI-VG :** le CCTAD active notre service. La prise en charge est garantie au plus tard 5 jours après l'autorisation.
- **Évaluation initiale :** l'équipe effectue une première visite à domicile (infirmière, infectiologique et sociale) et définit le PAI avec le patient et la famille.

Le service est fourni dans le cadre d'une convention avec le Service de santé régional : toutes les prestations prévues par le PAI sont gratuites pour la personne assistée. Le service s'adresse aux personnes atteintes du VIH/sida, polypathologiques et en situation de fragilité sociale, résidant à Rome et dans sa province.

6. Standards et facteurs de qualité

Les standards sont suivis au moyen d'indicateurs spécifiques, conformément au Plan annuel de gestion des risques (PARS) et à la loi 24/2017.

Facteur de qualité	Standard garanti
Rapidité de la prise en charge	Au plus tard 5 jours après l'autorisation

Facteur de qualité	Standard garanti
Continuité thérapeutique	Livraison programmée du médicament ARV lorsque le stock restant est de 5 à 10 comprimés, avec une couverture d'au moins 1 mois
Ponctualité des prélèvements	Prélèvement à domicile 10 à 15 jours avant la consultation infectiologique programmée
Personnalisation	Un PAI pour chaque patient, avec des révisions périodiques (mensuelles et annuelles)
Communication et coordination	Outils structurés (chat, e-mail, applications partagées) entre les professionnels et les centres extérieurs
Formation du personnel	Formation continue, y compris sur les techniques d'entretien social pour les infirmiers, conformément au Plan de formation
Transparence et documentation	Chaque intervention est enregistrée dans le dossier à domicile/application partagée, accessible à l'équipe multidisciplinaire

7. Engagements et objectifs de qualité 2026

- élaborer d'ici 2026 la Carte d'identité du service ADI-VG ;
- cartographier les besoins à domicile et lancer les indicateurs d'impact social et pastoral (VIS+P) ;
- démarrer la télévisite infectiologique pour 8 patients au total (7 suivis par l'ADI-VG et 1 résident de la Casa Alloggio « Don Luigi ») et la téléconsultation avec le CSM District 2 à partir du 15 septembre 2026 ;
- mettre en place le protocole de signalement bidirectionnel avec les Centres d'écoute Caritas et la participation aux unités de voisinage ;
- apporter à domicile le travail des infirmiers formés aux modes de vie et à la prévention du VIH ;
- introduire des tableaux de bord de suivi (résultat clinique, satisfaction, intensité des soins) et mettre à jour le Plan de protection des données pour le

contexte à domicile.

Indicateur	Mesure / source	Objectif 2026
Délai de prise en charge	Autorisation - premier accès	≤ 5 jours
Couverture du PAI à domicile	Dossier à domicile	100 % des usagers
Patients en télévisite infectiologique	Registre des télévisites	7 patients ADI-VG (8 avec 1 résident Don Luigi)
Patients en téléconsultation psychiatrique	Registre des télévisites	100 % (8/8)
Satisfaction des usagers et des aidants	Questionnaire annuel	≥ 85 % d'avis positifs

8. Références réglementaires

- DCA U00401/2016 et DCA U00469/2017 (assistance territoriale VIH/sida et accréditation institutionnelle, Région Latium) ;
- DCA U00283/2017 (soins à domicile) ;
- Règlement régional 20/2019 et DGR 1348/2025 (accréditation et exigences) ;
- DM 77/2022 (modèles et standards pour l'assistance territoriale) ;
- Loi 24/2017 « Gelli-Bianco » ; loi 135/1990 ; décret législatif 81/2008 ;
- Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et décret législatif 196/2003.

9. Distinction avec les services à domicile généraux de la CRS

L'ADI-VG est un service à domicile spécialisé, fourni par le Polo Villa Glori et dédié aux patients atteints du VIH en prise en charge partagée avec les centres de référence en maladies infectieuses. Il est distinct de l'« Assistance à domicile de santé pour les patients VIH » décrite dans la Charte des services générale de la CRS, fournie à la Cittadella della Solidarietà « Santa Giacinta » (Via Casilina Vecchia 19, 00182 Rome) et destinée aux usagers de la Caritas en situation de

marginalité. Les deux services ont des accès, des équipes et des sièges différents ; toute personne qui s'adresse à l'un des deux sera orientée vers le bon parcours.

10. Protection et participation

- **Référent du processus :** pour chaque procédure complexe, un référent formel est désigné pour suivre et résoudre les difficultés.
- **Consentement éclairé :** toutes les prestations sont fournies après consentement éclairé.
- **Signalements et réclamations :** les observations, suggestions ou réclamations sont adressées au Coordinateur ADI et traitées rapidement ; une réponse est donnée dans un délai d'un mois.
- **Signature du patient :** la participation est attestée par la signature sur les fiches de suivi et de livraison.
- **Satisfaction :** questionnaire anonyme annuel ; en décembre 2026, l'équipe analyse les résultats et les réclamations et définit les actions d'amélioration, transmises à la Direction de la CRS avant le 15 décembre.

11. Accès à la documentation

Une procédure est en place pour l'accès aux documents administratifs (loi 241/1990) et pour l'accès civique simple et généralisé (art. 5 du décret législatif 33/2013), disponible sur le site institutionnel. La documentation de santé est délivrée dans le respect de la confidentialité des données.

12. Comment nous joindre et contacts

Le siège de l'ADI-VG se trouve dans le quartier Parioli, à l'intérieur du parc de Villa Glori, et n'est pas ouvert au public : pour toute information, il suffit de contacter le secrétariat.

> **Contacts**
>
> Adresse : Polo Villa Glori, Via Venezuela 27 - 00196 Rome

> Téléphone : 06 8881501 - 06 88815613 - 06 88815602 - 06 88815612
>
> E-mail : villaglori@caritasroma.it
>
> Horaires du secrétariat : 9h30 - 14h30
>
> Secteur de santé du Polo Villa Glori : pour mieux connaître notre réalité.

Traduction de courtoisie. L'original italien fait foi.