सेवा चार्टर 2026

विशेषज्ञ गृह-सेवा (ADI-VG)

समर्पित विशेषज्ञ गृह-सेवा - पोलो विला ग्लोरी। पोलो विला ग्लोरी की स्वास्थ्य सेवाओं की गतिविधि योजना 2026-2029 (PA 2026-2029-VG) का संलग्नक।

यह इतालवी मूल पाठ का सुविधा के लिए किया गया अनुवाद है। किसी भी संदेह की स्थिति में इतालवी पाठ ही मान्य होगा।

1. परिचय

यह दस्तावेज़ नागरिकों, रोगियों और परिवारों को HIV/AIDS से पीड़ित व्यक्तियों के लिए समर्पित विशेषज्ञ गृह-सेवा - पोलो विला ग्लोरी (ADI-VG) की सेवाओं, प्रवेश की प्रक्रिया, गुणवत्ता मानकों और संरक्षण के साधनों की जानकारी देता है। यह Cooperativa Roma Solidarietà (CRS) के पोलो विला ग्लोरी की घर पर दी जाने वाली स्वास्थ्य सेवा है। CRS एक सामाजिक सहकारी संस्था (ETS) है, जिसे रोम के डायोसीज़ के कारितास (Caritas Diocesana di Roma) ने प्रोत्साहित किया है। यह संस्करण वर्ष 2026 के लिए है और गतिविधि योजना का संलग्नक है।

ADI-VG का उद्देश्य HIV के साथ जी रहे व्यक्ति की समग्र देखभाल है: चिकित्सकीय देखभाल तथा मनो-सामाजिक, आर्थिक और संबंधों से जुड़े पहलुओं में सहयोग, कारितास के सिद्धांतों के अनुरूप और प्रत्येक व्यक्ति की आस्था और भिन्नता का सम्मान करते हुए। यह सेवा निकटता के सिद्धांत के अनुसार विशेषज्ञ देखभाल को लोगों के रहने के स्थान तक पहुँचाती है।

हम संक्रामक रोगों के संदर्भ केंद्रों (INMI Spallanzani, Policlinico Umberto I, Policlinico Gemelli, Policlinico Tor Vergata) के साथ मिलकर घर पर निरंतर और व्यक्तिगत उपचार-मार्ग उपलब्ध कराते हैं।

चार्टर की प्रत्येक वर्ष दिसंबर तक समीक्षा की जाती है। यह कार्यालय में, CRS के प्रशासनिक कार्यालयों में और वेबसाइट www.caritasroma.it पर उपलब्ध है।

> **संक्षेप में**
>
> INMI Spallanzani के CCTAD के समन्वय से घर पर नर्सिंग और संक्रामक रोग संबंधी देखभाल।

> अनुमति मिलने के अधिकतम 5 दिनों के भीतर देखभाल शुरू।
>
> क्षेत्रीय स्वास्थ्य सेवा (SSR) के साथ अनुबंध के अंतर्गत रोगी के लिए सेवाएँ निःशुल्क।
>
> जानकारी और संपर्क: 06 8881501 - villaglori@caritasroma.it

2. मूल सिद्धांत

- **समानता और निष्पक्षता:** बिना किसी भेदभाव के सेवाओं तक पहुँच।
- **निरंतरता:** कठिनाई या आपात स्थिति में भी देखभाल का नियमित रहना।
- **व्यक्ति केंद्रित:** व्यक्तिगत/एकीकृत देखभाल योजना (PAI) के माध्यम से रोगी की आवश्यकताएँ हर निर्णय का मार्गदर्शन करती हैं।
- **प्रभावशीलता और कार्यकुशलता:** वैज्ञानिक प्रमाणों के अनुरूप संसाधनों का श्रेष्ठ उपयोग।
- **भागीदारी:** रोगी और परिवार की सक्रिय सहभागिता।
- **गोपनीयता:** निजता और स्वास्थ्य संबंधी डेटा की सुरक्षा (GDPR और विधायी आदेश 196/2003)।

3. हमारी सेवाएँ

क्षेत्र	सेवाएँ
विशेषज्ञ नर्सिंग देखभाल	महत्वपूर्ण संकेतकों की समय-समय पर चिकित्सकीय निगरानी; उपचार का प्रबंधन और प्रशासन; एंटीरेट्रोवायरल थेरेपी (ARV) के पालन में सहयोग; विशेषज्ञ परामर्श के अनुसार घर पर निर्धारित रक्त नमूने; रोगी और देखभालकर्ता को स्वास्थ्य शिक्षा
घर पर संक्रामक रोग निगरानी	संदर्भ केंद्र के समन्वय से निर्धारित या बुलावे पर संक्रामक रोग मूल्यांकन (ARV उपचार का अधिकार संदर्भ केंद्र के पास ही रहता है); जीवनशैली और संक्रमण के जोखिम का आकलन
सामाजिक-देखभाल सहायता	सामाजिक, आर्थिक और संबंध संबंधी आवश्यकताओं का बहु-विषयी मूल्यांकन; संसाधनों और सेवाओं तक पहुँच के लिए सामाजिक कार्यकर्ता की सहायता; आवास, आर्थिक और पारिवारिक नेटवर्क की समस्याओं में सहयोग
ARV दवा का प्रबंधन और ट्रेसेबिलिटी	दवाओं का संग्रह, सुरक्षित भंडारण और घर पर वितरण, पूर्ण ट्रेसेबिलिटी के साथ

क्षेत्र	सेवाएँ
अपॉइंटमेंट और समन्वय	संदर्भ केंद्रों में परामर्श और जाँच के अपॉइंटमेंट में सहायता; INMI Spallanzani के CCTAD और अन्य केंद्रों के साथ समन्वय
टेलीविज़िट और टेलीकंसल्टेशन	Policlinico Tor Vergata के साथ संक्रामक रोग टेलीविज़िट; CSM ASL Roma 1 - ज़िला 2 के साथ टेलीकंसल्टेशन (15 सितंबर 2026 से)

4. जीवन परियोजना

घर पर भी प्रत्येक व्यक्ति अपने जीवन का नायक बना रहता है। जीवन परियोजना हमें मिलने वाले लोगों की इच्छाओं और प्राथमिकताओं को सुनने में सहायता करती है, और उनके लिए अर्थपूर्ण लक्ष्य मिलकर बनाने में: कोई प्रिय आदत बनाए रखना, किसी रिश्ते को फिर से जोड़ना, अपने घर में आत्मनिर्भरता वापस पाना। घर पर देखभाल का अर्थ है किसी के जीवन में कोमलता से प्रवेश करना, जहाँ किसी भी तकनीकी हस्तक्षेप से पहले सुनना और सम्मान आता है।

> ### रोकथाम की संस्कृति और जीवनशैली
>
> टीम के कुछ नर्स जीवनशैली और HIV की रोकथाम के शिक्षक के रूप में प्रशिक्षित हैं, जिसके लिए ECM से मान्यता प्राप्त आंतरिक पाठ्यक्रम है। वे घर पर नवीनतम चिकित्सकीय जानकारी और आहार, शारीरिक गतिविधि, नींद तथा तनाव प्रबंधन के सरल सुझाव लाते हैं।
>
> सुरक्षा: U=U का अर्थ है कि अज्ञात (undetectable) वायरल लोड वाला व्यक्ति HIV नहीं फैलाता; PrEP अन्य यौन संचारित संक्रमणों से नहीं बचाती और कंडोम ही एकमात्र पूर्ण सुरक्षा है।
>
> स्वागत: किसी के स्वास्थ्य या व्यक्तिगत इतिहास से जुड़ा कोई कलंक नहीं।

5. सेवा प्राप्त करने की प्रक्रिया

- **विशेषज्ञ मूल्यांकन:** संदर्भ केंद्र के संक्रामक रोग चिकित्सक गृह-सेवा की आवश्यकता का आकलन करते हैं।
- **CCTAD द्वारा स्वीकृति:** INMI Spallanzani का CCTAD पहला बहु-विषयी मूल्यांकन करता है।
- **ADI-VG की सक्रियता:** CCTAD हमारी सेवा सक्रिय करता है। अनुमति के अधिकतम 5 दिनों के भीतर देखभाल शुरू करने की गारंटी है।
- **प्रारंभिक मूल्यांकन:** टीम घर पर पहली यात्रा करती है (नर्सिंग, संक्रामक रोग और सामाजिक) और रोगी तथा परिवार के साथ PAI तय करती है।

यह सेवा क्षेत्रीय स्वास्थ्य सेवा के साथ अनुबंध के अंतर्गत दी जाती है: PAI में शामिल सभी सेवाएँ रोगी के लिए निःशुल्क हैं। यह सेवा रोम और उसके प्रांत में रहने वाले HIV/AIDS, एकाधिक रोगों और सामाजिक कमज़ोरी वाले व्यक्तियों के लिए है।

6. गुणवत्ता मानक और कारक

मानकों की निगरानी विशिष्ट संकेतकों से की जाती है, जो वार्षिक जोखिम प्रबंधन योजना (PARS) और कानून 24/2017 के अनुरूप हैं।

गुणवत्ता कारक	गारंटीकृत मानक
देखभाल शुरू करने में तत्परता	अनुमति के अधिकतम 5 दिनों के भीतर
उपचार की निरंतरता	जब शेष 5-10 गोलियाँ हों तब ARV दवा की निर्धारित डिलीवरी, कम से कम 1 माह की आपूर्ति के साथ
रक्त नमूने की समयबद्धता	निर्धारित संक्रामक रोग परामर्श से 10-15 दिन पहले घर पर रक्त नमूना
वैयक्तिकरण	हर रोगी के लिए PAI, समय-समय पर समीक्षा के साथ (मासिक और वार्षिक)
संचार और समन्वय	कर्मियों और बाहरी केंद्रों के बीच संरचित साधन (चैट, ई-मेल, साझा ऐप)
कर्मियों का प्रशिक्षण	निरंतर प्रशिक्षण, जिसमें नर्सों के लिए सामाजिक साक्षात्कार तकनीकों का प्रशिक्षण भी शामिल है, प्रशिक्षण योजना के अनुरूप
पारदर्शिता और दस्तावेज़ीकरण	हर हस्तक्षेप गृह-रिकॉर्ड/साझा ऐप में दर्ज होता है, जिसे बहु-विषयी टीम देख सकती है

7. 2026 के लिए गुणवत्ता संबंधी प्रतिबद्धताएँ और लक्ष्य

- 2026 तक ADI-VG सेवा का पहचान-पत्र तैयार करना;
- घर पर देखभाल की आवश्यकताओं का मानचित्रण और सामाजिक व पादरीय प्रभाव संकेतक (VIS+P) शुरू करना;
- कुल 8 रोगियों के लिए संक्रामक रोग टेलीविज़िट शुरू करना (7 ADI-VG के अंतर्गत और 1 Casa Alloggio "Don Luigi" का निवासी) तथा 15 सितंबर 2026 से CSM ज़िला 2 के साथ

टेलीकंसल्टेशन;

- कारितास श्रवण केंद्रों के साथ दोतरफ़ा रेफ़रल प्रोटोकॉल और पड़ोस इकाइयों में भागीदारी शुरू करना;
- जीवनशैली और HIV रोकथाम में प्रशिक्षक नर्सों के कार्य को घर तक पहुँचाना;
- निगरानी डैशबोर्ड (चिकित्सकीय परिणाम, संतुष्टि, देखभाल की तीव्रता) लागू करना और गृह-परिवेश के लिए निजता योजना को अद्यतन करना।

संकेतक	माप / स्रोत	2026 का लक्ष्य
देखभाल शुरू होने का समय	अनुमति - पहली यात्रा	≤ 5 दिन
गृह PAI कवरेज	गृह रिकॉर्ड	100% उपयोगकर्ता
संक्रामक रोग टेलीविज़िट में रोगी	टेलीविज़िट रजिस्टर	7 ADI-VG रोगी (Don Luigi के 1 निवासी सहित 8)
मनोरोग टेलीकंसल्टेशन में रोगी	टेलीविज़िट रजिस्टर	100% (8/8)
उपयोगकर्ताओं और देखभालकर्ताओं की संतुष्टि	वार्षिक प्रश्नावली	≥ 85% सकारात्मक राय

8. नियामक संदर्भ

- DCA U00401/2016 और DCA U00469/2017 (क्षेत्रीय HIV/AIDS देखभाल और संस्थागत मान्यता, लाज़ियो क्षेत्र);
- DCA U00283/2017 (गृह-चिकित्सा);
- क्षेत्रीय विनियम 20/2019 और DGR 1348/2025 (मान्यता और आवश्यकताएँ);
- DM 77/2022 (क्षेत्रीय देखभाल के मॉडल और मानक);
- कानून 24/2017 "गेल्ली-बियांको"; कानून 135/1990; विधायी आदेश 81/2008;
- विनियम (EU) 2016/679 (GDPR) और विधायी आदेश 196/2003।

9. CRS की सामान्य गृह-सेवाओं से अंतर

ADI-VG पोलो विला ग्लोरी द्वारा दी जाने वाली विशेषज्ञ गृह-सेवा है, जो संक्रामक रोग संदर्भ केंद्रों के साथ साझा देखभाल में HIV रोगियों के लिए समर्पित है। यह CRS के सामान्य सेवा चार्टर में वर्णित "HIV रोगियों के लिए घरेलू स्वास्थ्य सेवा" से अलग है, जो Cittadella della Solidarietà "Santa Giacinta" (Via Casilina Vecchia 19, 00182 रोम) में दी जाती है और हाशिए की स्थिति वाले कारितास उपयोगकर्ताओं के लिए है। दोनों सेवाओं की प्रवेश-प्रक्रिया, टीम और स्थान अलग हैं; जो भी किसी एक से संपर्क करेगा उसे सही मार्ग पर भेजा जाएगा।

10. संरक्षण और भागीदारी

- **प्रक्रिया संदर्भ व्यक्ति:** हर जटिल प्रक्रिया के लिए एक औपचारिक संदर्भ व्यक्ति नियुक्त है, जो समस्याओं की निगरानी और समाधान करता है।
- **सूचित सहमति:** सभी सेवाएँ पूर्व सूचित सहमति के बाद दी जाती हैं।
- **सुझाव और शिकायतें:** टिप्पणियाँ, सुझाव या शिकायतें ADI समन्वयक को दी जाती हैं और शीघ्र निपटाई जाती हैं; उत्तर एक माह के भीतर दिया जाता है।
- **रोगी के हस्ताक्षर:** भागीदारी निगरानी और वितरण फ़ॉर्म पर हस्ताक्षर से प्रमाणित होती है।
- **संतुष्टि:** गुमनाम वार्षिक प्रश्नावली; दिसंबर 2026 में टीम परिणामों और शिकायतों का विश्लेषण करती है और सुधार कार्य तय करती है, जो 15 दिसंबर तक CRS प्रबंधन को भेजे जाते हैं।

11. दस्तावेज़ों तक पहुँच

प्रशासनिक अभिलेखों तक पहुँच (कानून 241/1990) तथा सरल और सामान्य नागरिक पहुँच (विधायी आदेश 33/2013 का अनुच्छेद 5) के लिए एक प्रक्रिया अपनाई गई है, जो संस्थागत वेबसाइट पर उपलब्ध है। स्वास्थ्य संबंधी दस्तावेज़ डेटा की गोपनीयता का सम्मान करते हुए दिए जाते हैं।

12. हम तक कैसे पहुँचें और संपर्क

ADI-VG का कार्यालय परियोली (Parioli) क्षेत्र में विला ग्लोरी पार्क के भीतर है और जनता के लिए खुला नहीं है: जानकारी के लिए सचिवालय से संपर्क करना पर्याप्त है।

> **संपर्क**
>
> पता: Polo Villa Glori, Via Venezuela 27 - 00196 रोम
>
> फ़ोन: 06 8881501 - 06 88815613 - 06 88815602 - 06 88815612

ई-मेल: villaglori@caritasroma.it

सचिवालय का समय: 9:30 - 14:30

पोलो विला ग्लोरी का स्वास्थ्य क्षेत्र: हमारे कार्य को नज़दीक से जानने के लिए।

सुविधा हेतु अनुवाद। इतालवी मूल पाठ ही मान्य है।