CARTA DEI SERVIZI

Assistenza Domiciliare Specialistica (ADI-VG)

Anno 2026

Assistenza Domiciliare Specialistica Dedicata - Polo Villa Glori

Allegato al Piano delle Attività 2026-2029 dei servizi sanitari del Polo Villa Glori (PA 2026-2029-VG)



Data 22/10/2026

Polo Villa Glori
Direttore Sanitario
Dott.ssa Valentina Mazzarella

Per delega del Legale Rappresentante
Responsabile dell'Area Sanitaria
Cooperativa Roma Solidarietà - Caritas Roma CRS
Dott. Salvatore Grammatico

Codice	CS-VG-DL-00	Revisione	Rev.03
Data emissione	22/10/2026	Pagine	8
Redatto da	Direzione Sanitaria - Valentina Mazzarella Coordinatore Organizzativo Salvatore Grammatico	Firma	

INDICE

1. Presentazione

2. Principi fondamentali

3. I nostri servizi

4. Il Progetto di Vita

5. Modalità di accesso

6. Standard e fattori di qualità

7. Impegni e obiettivi di qualità 2026

8. Riferimenti normativi

9. Distinzione dai servizi domiciliari generali CRS

10. Tutela e partecipazione

11. Accesso alla documentazione

12. Come raggiungerci e contatti

1. Presentazione

Questo documento informa cittadini, pazienti e familiari sui servizi, sulle modalità di accesso, sugli standard di qualità e sulle forme di tutela dell'**Assistenza domiciliare specialistica dedicata alle persone con HIV/AIDS - Polo Villa Glori (ADI-VG)**, servizio sanitario domiciliare del Polo Villa Glori della Cooperativa Roma Solidarietà (CRS), Società Cooperativa Sociale ETS promossa dalla Caritas diocesana di Roma. Questa edizione riguarda l'anno 2026 ed è allegata al Piano delle Attività.

La missione dell'ADI-VG è una presa in carico globale della persona con HIV: assistenza clinica e supporto agli aspetti psico-sociali, economici e relazionali, in coerenza con i principi della Caritas diocesana e nel rispetto della fede e delle diversità di ciascuno. Il servizio porta la cura specialistica nei luoghi di vita, secondo il principio della prossimità.

Operiamo in sinergia con i centri infettivologici di riferimento (INMI Spallanzani, Policlinico Umberto I, Policlinico Gemelli, Policlinico Tor Vergata) per un percorso di cura continuo e personalizzato al domicilio.

La Carta è verificata ogni anno entro dicembre ed è disponibile presso la sede, gli uffici amministrativi CRS e sul sito www.caritasroma.it.

In sintesi

Assistenza infermieristica e infettivologica **al domicilio**, in raccordo con il CCTAD dell'INMI Spallanzani.

Presa in carico **entro non oltre 5 giorni** dall'autorizzazione.

Prestazioni **gratuite** per l'assistito, in convenzione con il SSR.

Informazioni e contatti: 06 88815613 - villaglori@caritasroma.it

2. Principi fondamentali

- **Eguaglianza e imparzialità**: accesso ai servizi senza alcuna discriminazione.
- **Continuità**: regolarità delle cure, anche in caso di difficoltà o emergenze.
- **Centralità della persona**: i bisogni del paziente guidano ogni decisione, attraverso il Piano Assistenziale Individualizzato/Integrato (PAI).
- **Efficacia ed efficienza**: uso ottimale delle risorse, in linea con le evidenze scientifiche.
- **Partecipazione**: coinvolgimento attivo del paziente e della famiglia.
- **Riservatezza**: tutela della privacy e dei dati sanitari (GDPR e D.Lgs. 196/2003).

3. I nostri servizi

Area	Prestazioni
Assistenza infermieristica specialistica	Monitoraggio clinico periodico dei parametri vitali; gestione e somministrazione delle terapie; supporto all'aderenza alla terapia antiretrovirale (ARV); prelievi ematici a domicilio programmati sulle visite specialistiche; educazione sanitaria a paziente e caregiver
Monitoraggio infettivologico a domicilio	Valutazioni infettivologiche programmate o su chiamata, in raccordo con il centro di riferimento, che mantiene la prerogativa della terapia ARV; valutazione dello stile di vita e del rischio di trasmissione

Area	Prestazioni
Supporto socio-assistenziale	Valutazione multidisciplinare dei bisogni sociali, economici e relazionali; intervento dell'assistente sociale per l'accesso a risorse e servizi; supporto su problemi abitativi, economici e di rete familiare
Gestione e tracciabilità del farmaco ARV	Ritiro, stoccaggio sicuro e consegna a domicilio dei farmaci, con tracciabilità completa
Prenotazioni e coordinamento	Supporto nelle prenotazioni di visite ed esami presso i centri di riferimento; coordinamento con il CCTAD dell'INMI Spallanzani e con gli altri centri
Televisita e teleconsulto	Televisita infettivologica con il Policlinico Tor Vergata; teleconsulto con il CSM ASL Roma 1 - Distretto 2 (dal 15 settembre 2026)

4. Il Progetto di Vita

Anche a domicilio ogni persona resta protagonista della propria vita. Il Progetto di Vita ci accompagna ad ascoltare desideri e priorità di chi incontriamo, costruendo insieme obiettivi che abbiano un significato per lei: mantenere un'abitudine cara, riallacciare una relazione, ritrovare autonomia nella propria casa. Curare a domicilio significa entrare con delicatezza nella vita di una persona, dove ascolto e rispetto vengono prima di ogni intervento tecnico.

Cultura della prevenzione e stili di vita

Tra gli infermieri dell'équipe, alcuni sono formati come educatori agli stili di vita e alla prevenzione dell'HIV, con un percorso interno accreditato ECM. Portano a domicilio aggiornamento clinico e proposte semplici su alimentazione, movimento, sonno e gestione dello stress.

Protezione: U=U significa che una carica virale non rilevabile non trasmette l'HIV; la PrEP non protegge dalle altre infezioni sessualmente trasmissibili e il preservativo resta l'unica protezione completa.

Accoglienza: nessuno stigma legato alla propria storia sanitaria o affettiva.

5. Modalità di accesso

- **Valutazione specialistica**: il medico infettivologo del centro di riferimento valuta la necessità dell'assistenza domiciliare.
- **Presa in carico CCTAD**: il CCTAD dell'INMI Spallanzani effettua una prima valutazione multidisciplinare.
- **Attivazione ADI-VG**: il CCTAD attiva il nostro servizio. La presa in carico è garantita entro non oltre 5 giorni dall'autorizzazione.
- **Valutazione iniziale**: l'équipe effettua una prima visita a domicilio (infermieristica, infettivologica e sociale) e definisce il PAI con il paziente e la famiglia.

Il servizio è erogato in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale: tutte le prestazioni previste dal PAI sono gratuite per l'assistito. Il servizio è rivolto a persone con HIV/AIDS, multipatologie e fragilità sociali residenti a Roma e provincia.

6. Standard e fattori di qualità

Gli standard sono monitorati con indicatori specifici, in coerenza con il Piano Annuale di Risk Management (PARS) e con la L. 24/2017.

Fattore di qualità	Standard garantito
Tempestività della presa in carico	Entro non oltre 5 giorni dall'autorizzazione
Continuità terapeutica	Consegna programmata del farmaco ARV quando la scorta residua è di 5-10 compresse, con copertura di almeno 1 mese
Puntualità dei prelievi	Prelievo domiciliare 10-15 giorni prima della visita infettivologica programmata
Personalizzazione	PAI per ogni paziente, con revisioni periodiche (mensili e annuali)
Comunicazione e coordinamento	Strumenti strutturati (chat, e-mail, app condivise) tra operatori e centri esterni
Formazione del personale	Formazione continua, inclusa la formazione sulle tecniche di intervista sociale per gli infermieri, in coerenza con il Piano della formazione
Trasparenza e documentazione	Ogni intervento è registrato in cartella domiciliare/app condivisa, accessibile all'équipe multidisciplinare

7. Impegni e obiettivi di qualità 2026

- **elaborare** entro il 2026 la **Carta dell'Identità del Servizio ADI-VG**;
- **mappare** i bisogni domiciliari e avviare gli indicatori di impatto sociale e pastorale (VIS+P);
- **avviare** la televisita infettivologica per 8 pazienti complessivi (7 in carico all'ADI-VG e 1 ospite della Casa Alloggio "Don Luigi") e il teleconsulto con il CSM Distretto 2 dal 15 settembre 2026;
- **avviare** il protocollo di segnalazione bidirezionale con i Centri di Ascolto Caritas e la partecipazione alle unità di vicinato;
- **portare** a domicilio il lavoro degli infermieri formatori in stili di vita e prevenzione dell'HIV;
- **introdurre** cruscotti di monitoraggio (esito clinico, soddisfazione, intensità assistenziale) e aggiornare il Piano della Privacy per il contesto domiciliare.

Indicatore	Misura / fonte	Target 2026
Tempo di presa in carico	Autorizzazione - primo accesso	≤ 5 giorni
Copertura PAI domiciliare	Cartella domiciliare	100% utenti
Pazienti in televisita infettivologica	Registro televisita	7 pazienti ADI-VG (8 con 1 ospite Don Luigi)
Pazienti in teleconsulto psichiatrico	Registro televisita	100% (8/8)
Soddisfazione utenti e caregiver	Questionario annuale	≥ 85% giudizi positivi

8. Riferimenti normativi

- DCA U00401/2016 e DCA U00469/2017 (assistenza territoriale HIV/AIDS e accreditamento istituzionale, Regione Lazio);
- DCA U00283/2017 (cure domiciliari);
- Regolamento Regionale 20/2019 e DGR 1348/2025 (accreditamento e requisiti);

- DM 77/2022 (modelli e standard per l'assistenza territoriale);
- L. 24/2017 "Gelli-Bianco"; L. 135/1990; D.Lgs. 81/2008;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003.

9. Distinzione dai servizi domiciliari generali CRS

L'ADI-VG è un servizio domiciliare sanitario specialistico, erogato dal Polo Villa Glori e dedicato a pazienti con HIV in presa in carico condivisa con i centri infettivologici di riferimento. E' a completo carico del SSR e retribuito dall'ASL di appartenenza dell'assistito (€ 74,81/accesso prestazione). È distinto dall'"Assistenza Domiciliare per Pazienti in HIV" (socioassistenziale) descritta nella Carta dei Servizi generale della CRS, erogata presso la Cittadella della Solidarietà "Santa Giacinta" (Via Casilina Vecchia 19, 00182 Roma) e rivolta agli utenti Caritas in condizione di marginalità.

I due servizi hanno accesso, équipe e sedi differenti; chi si rivolge a uno dei due sarà indirizzato al percorso corretto.

10. Tutela e partecipazione

- **Referente del processo**: per ogni procedura complessa è individuato un referente formale che monitora e risolve le criticità.
- **Consenso informato**: tutte le prestazioni sono erogate previo consenso informato.
- **Segnalazioni e reclami**: osservazioni, suggerimenti o reclami vanno al Coordinatore ADI e sono gestiti tempestivamente; la risposta è fornita entro un mese.
- **Firma del paziente**: la partecipazione è attestata dalla firma sulle schede di monitoraggio e consegna.
- **Soddisfazione**: questionario anonimo annuale; a dicembre 2026 l'équipe analizza i risultati e i reclami e definisce le azioni di miglioramento, trasmesse alla Direzione CRS entro il 15 dicembre.

11. Accesso alla documentazione

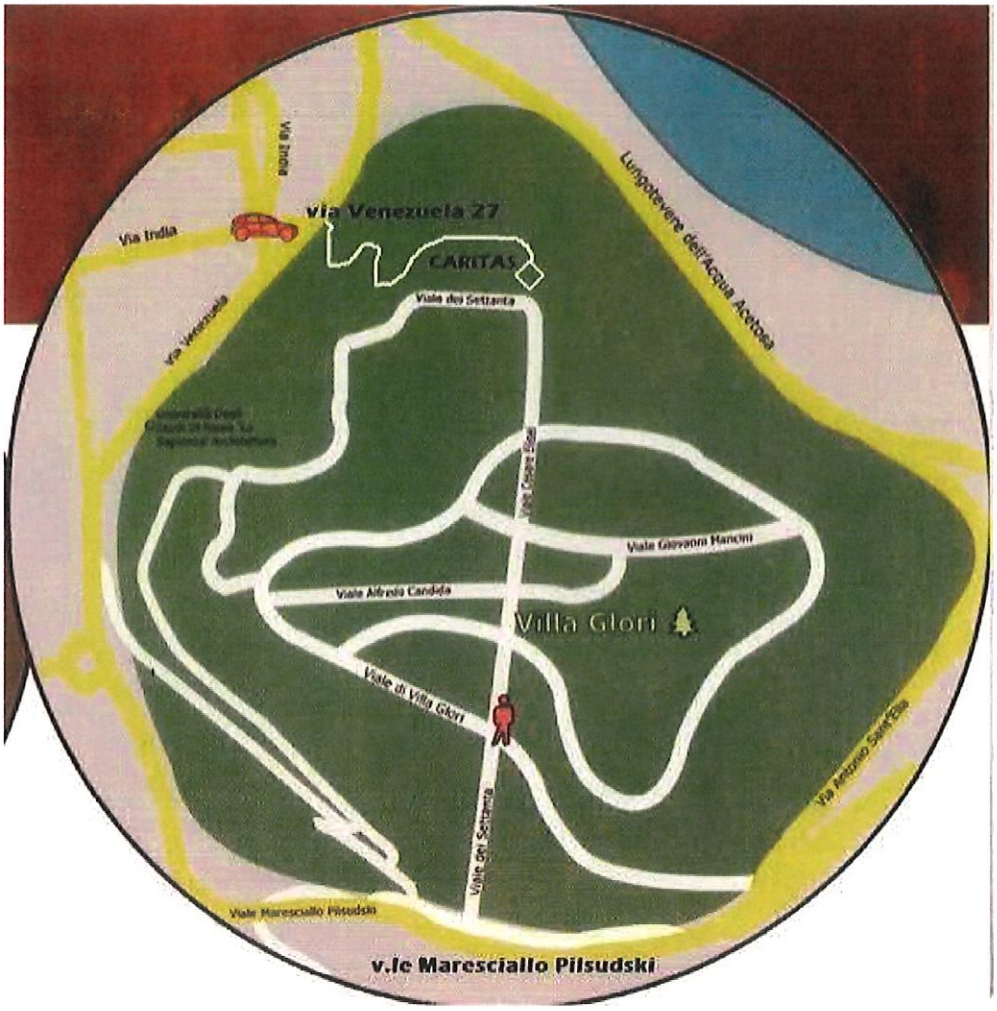
È adottata una procedura per l'accesso agli atti (L. 241/1990) e per l'accesso civico semplice e generalizzato (art. 5 D.Lgs. 33/2013), disponibile sul sito istituzionale. La documentazione sanitaria è rilasciata nel rispetto della riservatezza dei dati.

12. Come raggiungerci e contatti

La sede dell'ADI-VG si trova nel quartiere Parioli, all'interno del parco di Villa Glori, e non è aperta al pubblico: per informazioni è sufficiente contattare la segreteria.

Contatti

Indirizzo: Polo Villa Glori, Via Venezuela 27 - 00196 Roma
Telefono: 06 88815612 - 06 88815602 - 06 88815613- +39 338 6538063
E-mail: villaglori@caritasroma.it
Orari di segreteria: 9:30 - 14:30
Area Sanitaria del Polo Villa Glori: per conoscere più da vicino la nostra realtà.



Il parco di Villa Glori "il Casale" sede dell' ADI - VG, è raggiungibile da Via Venezuela 27

Appendice 6 – Traduzioni della Carta dei Servizi ADI-VG (Assistenza Domiciliare Specialistica)

Inquadrare il QR code con la fotocamera del telefono per leggere la traduzione del documento nella lingua indicata.

English

Français

Filipino

हिन्दी (Hindi)

বাংলা (Bengali)

Español