CASA DELLA COMUNITÀ BOLSENA

CHARTE DES SERVICES

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

ASL VITERBO

REGIONE LAZIO

La **Charte des Services** est un outil d'information comlet sur les services offerts, permettant au public de comprendre les services fournis et comment y accéder.

L'objectif principal est de garantir le plein respect des droits des utilisateurs et de leur dignité.

Être correctement informé permet aux citoyens de faire un choix claire avec un maximum de transparence.

Dans cette perspective, la Charte des Services représente l'un des outils permettant d'affirmer la **centralité du citoyen** dans le Système de Santé Sociale.

“La Casa della Comunità” de Bolsena est un espace public, proche des habitants, conçu pour prendre soin de leur santé au quotidien. Vous trouverez la réception, une écoute attentive et des orientations : un lieu unique où vous pouvez accéder et rester en contact avec les services de santé et sociaux locaux.

Dans **“La Casa della Comunità” de Bolsena**, médecins de famille, infirmières et autres professionnels travaillent ensemble pour assurer la prévention, les soins infirmiers, le suivi des maladies chroniques et le soutien aux personnes les plus vulnérables.

Ici, vous pouvez obtenir des informations, être accompagné tout au long de votre parcours sanitaire, réserver des services et trouver des réponses à vos questions de santé non urgentes.

“La Casa della Comunità” de Bolsena n'est pas un lieu isolé, mais un noeud reliant les foyers, les services locaux et, si nécessaire, l'hôpital.

C'est le premier point de référence pour la santé, facile d'accès et ouvert à la communauté.

Car prendre soin de la santé, c'est commencer par le territoire et les personnes.

PRINCIPES ET VALEURS DIRECTRICES

Continuité des soins et place centrale de la personne dans le projet de santé
Les services sont assurés de manière continue, régulière et sans interruption entre les différents niveaux, et le patient participe activement à son parcours de soins.

Intégration et coopération entre les professionnels, les secteurs (santé, médico-social, social) et avec la communauté, notamment avec les autorités locales et le troisième secteur, par une participation active aux interventions de co-production

Prévention et promotion de la santé par des programmes d'éducation, de prévention et de soutienaux modes de vie favorables à la santé individuelle et collective

Qualité et amélioration continue grâce à l'adoption de pratiques efficaces et efficientes fondées sur des preuves et à la vérification régulière des résultats dans une perspective d'une amélioration continue.

L'humanisation des soins comme élément fondamental de toutes les activités qui se déroulent à "La Casa della Comunità"

MÉTHODES D'ACCÈS ET ORGANISATION DES SERVICES

Chaque citoyen peut accéder aux services en fonction de ses besoins, en trouvant un point de référence unique et une réponse intégrée entre les services de santé et les services sociaux.

L'accès peut se faire directement ou avec réservation.

Accès direct

Aucune réservation n'est requise et peut être effectuée pendant les heures d'ouverture de l'établissement, en fonction de la disponibilité des opérateurs, de l'ordre d'entrée, des priorités éventuelles et du temps des services spécifiques.

En particulier, l'accès gratuit est offert à :

- services d'accueil et d'orientation
- services de santé non urgents, pour les besoins occasionnels ainsi que pour les demandes de prise en charge

Accès sur rendez-vous et sur recommandation de votre médecin généraliste ou spécialiste

Destiné au domaine des soins spécialisés ambulatoires et des diagnostics de base

- unité de prélèvement de sang
- cliniques spécialisées
- diagnostic de base

Pour tous les autres services offerts, comme le soutien psychologique, de prévention et les services de santé mentale, vous devez consulter les chartes de service spécifiques. Vous pouvez également demander des renseignements sur l’accès au service d’accueil et d’orientation.

QU’EST CE QUE VOUS DEVEZ APPORTER

- Pièce d'identité valide et carte nationale de santé
- Toute demande ou prescription médicale
- Liste des médicaments pris ou plan de traitement mis à jour
- Dossiers médicaux antérieurs, rapports, lettres de sortie, examens diagnostiques récents
- Procurations ou certificats de tutelle légale, si l'utilisateur ne peut pas signer de manière autonome
- Autres documents utiles en lien avec la demande soumise (documents ISEE ou certificats d'invalidité)

LES SERVICES OFFERTS

Les personnes qui accèdent à la “Casa di Comunità” (CdC) peuvent bénéficier des services suivants

ESPACE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

Rez de chaussée

Dans ce domaine, les citoyens peuvent être accompagnés dans leurs accès aux services grâce à un accueil et des séances d'orientation sur les services et ressources disponibles. Ils peuvent également entamer les procédures d'admission dans différents établissements de soins, réserver des consultations, récupérer leurs dossiers médicaux et bénéficier d'un soutien pour gérer les parties administratives liées à leurs droits sociaux et de santé, ainsi qu'à leur inscription au registre des patients, y compris les services destinés aux ressortissants étrangers (relachement du STP/ENI).

En particulier, le PUA (point d’accès unique) est le siège de l'intégration sociale et sanitaire et offre également des services de secrétariat social en collaboration avec les services sociaux des autorités locales.

POINT D'ACCÈS UNIQUE (PUA)

Rez de chaussée

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi de 10h à 13h30 - jeudi de 14h à 16h
samedi de 9h à 12h

SPORTELLO CUP

Rez de chaussée

Horaires d'ouverture

Lundi - mercredi - jeudi (le matin)

SOINS COMMUNAUTAIRES ET PRIMAIRES

Rez de chaussée

Dans ce secteur, les citoyens pourront bénéficier d'un service médical et infirmier actif aux heures indiquées ci-dessus et selon les modalités d'accès spécifiées.
Ce service est conçu pour répondre à des besoins ponctuels et réaliser une évaluation initiale afin d'établir le plan de traitement approprié pour le patient, ainsi que pour fournir des services et des programmes de dépistage et de promotion de la santé.

CLINIQUE MEDICALE

Rez de chaussée

Horaires d'ouverture

Du lundi au samedi de 8h à 20h (hors jours fériés)

L'accès est gratuit et ouvert à tous les citoyens, y compris les non-résidents et les étrangers qui ont besoin d'une évaluation initiale pour commencer un traitement ou qui ont des besoins de santé occasionnels.
La gestation des services tels que le traitement des blessures, les injections et la gestion des aides, des fournitures et des dispositifs médicaux en collaboration avec la clinique de soins infirmiers.

CLINIQUE DE SOINS INFERMIERS

Rez de chaussée

Horaires d'ouverture

Du lundi au samedi de 8h à 14h (hors jours fériés)

Reçoit:

- Accès gratuit pour une évaluation initiale et la prise en charge ultérieure
- accès sur rendez-vous pour la prestation de services tels que le traitement des blessures, la gestion des aides techniques, des dispositifs et fournitures médicales, les injections et les services nécessitant une recommandation médicale

Les infirmières s'occupent également de l'éducation sanitaire afin de promouvoir l'adhésion au plan de santé, encouragent l'autonomie en matière de soins personnels et le respect des programmes de prévention, et mènent des activités de télésanté et de surveillance à distance ainsi que des interventions de promotion de la santé pour l'ensemble de la communauté.

Ils assistent également le médecin dans la gestion des besoins ponctuels de la population.

MÉDECIN DE GARDE POUR LA CONTINUITÉ DES SIONS

L'établissement propose un service de garde médicale (préciser s'il s'agit d'un service à domicile uniquement ou également avec accès à l'établissement).

SOINS PRIMAIRES: MÉDECINS GÉNÉRALISTES ET PÉDIATRES

Les patients pourront trouver leur médecin au sein du CdC, individuellement et/ou en association (dans le cadre d'un regroupement fonctionnel territorial), grâce à une structure organisationnelle conçue pour garantir la continuité, l'accessibilité et l'intégration des soins primaires dans la communauté.

Dans tous les cas, les soins primaires sont assurés par une équipe pluridisciplinaire et multiprofessionnelle, composée principalement d'un médecin de famille ou d'un pédiatre, d'un spécialiste en soins ambulatoires et d'une infirmière en soins de santé primaires et communautaires (IFeC). Cette équipe prend en charge des maladies chroniques selon des modèles proactifs et préventifs visant à limiter les complications, à préserver l'autonomie, les capacités du patient et à améliorer sa qualité de vie.

ZONE SPÉCIALISÉE EN CONSULTATIONS EXTERNES

Il existe un **point de prélèvement sanguin**
Rez de chaussée
Ouverture
Mardi - jeudi - vendredi de 8h à 9h30

Accès gratuit

Des cliniques spécialisées sont disponibles, dotées d'équipements de diagnostic de base permettant de prendre en charge les affections chroniques les plus courantes en fonction des besoins exprimés par la population. L'accès aux services se fait sur rendez-vous ou par le parcours de soins internes activés par le médecin et/ou l'infirmier de l'établissement de soins local.

"La Casa della Comunità" favorise l'intégration des citoyens, des associations et des autorités locales. À cette fin, un espace dédié est mis à disposition pour les activités de participation communautaire, et des accords de collaboration ont été établis pour des interventions intégrées ciblant des segments spécifiques de la population. Des points d'information sont également disponibles pour faciliter la diffusion de ces activités.

CHARTE DES DROITS DES CITOYENS

Égalité

Chacun a le droit de recevoir les soins médicaux appropriés sans discrimination fondée sur le sexe, la race, la langue, la religion, les opinions politiques ou le statut social. Impartialité dans la fourniture de services : nous nous engageons à adopter un comportement objectif, impartial et neutre envers les usagers.

Respect et personnalisation des soins

Chacun a le droit de voir ses caractéristiques uniques reconnues afin que le processus de traitement ne modifie pas ses habitudes de vie plus que nécessaire.

Le droit du citoyen à choisir et à consentir en toute connaissance

Les citoyens peuvent choisir l'établissement de soins auquel ils souhaitent se rendre et, avant de subir des interventions ou des thérapies médicales, ils ont le droit de recevoir les informations nécessaires pour exprimer leur consentement à un choix éclairé.

Participation citoyenne

Les patients ont le droit de participer à leur propre plan de santé, d'obtenir des informations de l'établissement de santé concernant leur plan de traitement, de recevoir des communications complètes et compréhensibles concernant le diagnostic, le traitement et le pronostic de leur maladie, ainsi que les horaires et les modalités d'accès aux soins de suivi programmés.

La participation active comprend également le droit de recevoir une éducation sanitaire appropriée afin d'atteindre son plein potentiel dans la mise en oeuvre de processus d'autosoins.

Efficience et efficacité du service public

Les services publics doivent être fournis de manière à garantir un rapport optimal entre les ressources engagées, les activités menées et les résultats obtenus.

Confidentialité des informations

Les informations relatives à la santé et toute autre information personnelle doivent être traitées de manière confidentielle, conformément à la législation en vigueur sur la protection des données. Les patients et leurs familles ont le devoir d'adopter une attitude responsable et respectueuse envers autrui, le personnel, l'environnement et le matériel. Le respect du travail et du professionnalisme des soignants est une condition essentielle à la mise en oeuvre d'un programme de traitement et de soins adapté. Le respect des autres patients est également primordial pour déterminer les priorités lors de l'accès aux soins

La participation au projet de soins est un droit, mais aussi une responsabilité partagée

Pour que le contrat de soins entre le médecin et le patient soit pleinement respecté, il est essentiel que le patient adhère aux traitements proposés, tant en suivant la thérapie qu'en modifiant son mode de vie, et en respectant les rendez-vous et les examens de contrôle programmés.
Si le patient éprouve des difficultés à suivre le parcours de manière constante, les difficultés rencontrées doivent être partagées avec le médecin ou l'infirmier afin d'adapter le projet de soins.

Des relations harmonieuses avec les citoyens sont assurées par la gestion et le suivi des réclamations, des éloges, des remerciements et des suggestions qu'ils soumettent eux-mêmes.
Les citoyens peuvent transmettre ces informations "all'***Ufficio Relazioni con il Pubblico***" ***(URP)*** en suivant les instructions disponibles sur le site web de l'entreprise, ***www.asl.vt.it***, sur la page dédiée « URP », où les formulaires de signalement peuvent être téléchargés. Le URP traite toutes les demandes qui requièrent, explicitement ou implicitement, une réponse.

IDe plus, grâce à un questionnaire de satisfaction spécifique, les utilisateurs de CdC pourront formuler des suggestions pour améliorer le service reçu.

Le questionnaire peut être rempli directement en ligne en accédant à la page ou via un code QR. Il restera anonyme et les données seront collectées et analysées " dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico".
Le système d'analyse des enquêtes de satisfaction associé à la gestion des rapports reçus contribue à la formulation de propositions amélioration continue des services offerts.

Le traitement des données au sein de l'entreprise s'effectue par l'utilisation d'outils et des procédures appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité et mises en oeuvre sur supports papier et électroniques, conformément au Code de déontologie, au secret professionnel et au Règlement européen 679/2016, au Code de la protection de la vie privée (décret législatif n° 196/2003 et modifications ultérieures) ainsi qu'aux réglementations régionales et d'entreprise ***www.asl.vt.it/protezione-dei-dati***.

CASA DELLA COMUNITÀ BOLSENA

Via IV Novembre

Asl Viterbo *social*