



**CASA DELLA
COMUNITÀ
LARIANO**

**Il luogo di ascolto e cura
della Comunità**

CARTA DEI SERVIZI



SERVIZIO SANITARIO
REGIONALE
**ASL
ROMA 6**



**REGIONE
LAZIO**



Sommario

INTRODUZIONE	3
CONTESTO TERRITORIALE E SOCIO-DEMOGRAFICO	3
COME RAGGIUNGERE LA CASA DI COMUNITÀ DI LARIANO	3
LA CASA DELLA COMUNITÀ	4
LA CARTA DEI SERVIZI	4
IL PATTO DI QUALITÀ	4
TUTELA DELLA PRIVACY	4
I SERVIZI DELLA CASA DELLA COMUNITÀ	5
ACCOGLIENZA	5
PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)	5
ESENZIONE PER PATOLOGIA	5
AMBULATORI CURE PRIMARIE	6
AMBULATORIO INFERMIERISTICO	6
INFERMIERE DI FAMIGLIA E DI COMUNITÀ	6
ASSISTENZA DOMICILIARE	6
MEDICI DI ASSISTENZA PRIMARIA E PEDIATRI DI LIBERA SCELTA	7
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E AMBUFEST	7
AMBUFEST MMG	8
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	8
GLI AMBULATORI SPECIALISTICI DELLA CDC	8
SALA PRELIEVI	9
CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)	9
COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ, ENTI DEL TERZO SETTORE, VOLONTARIATO	9
QUALITÀ DEL SERVIZIO	11
SEGNALAZIONI (SUGGERIMENTI, RECLAMI, ELOGI, SICUREZZA DEGLI AMBIENTI E DELLE CURE)	11
INFORMAZIONI GENERALI	12

INTRODUZIONE

La Casa della Comunità (CdC) HUB di Lariano, concentra in un'unica sede le funzioni di assistenza sanitaria di base, sociosanitarie e sociali, gli ambulatori delle Cure Primarie (MMG e PLS) e il servizio di continuità assistenziale. Inoltre, tra i servizi sanitari, garantisce il punto prelievi, le attività specialistiche ambulatoriali, la diagnostica strumentale di base e il coordinamento dell'assistenza domiciliare. È presente una funzione di primo contatto con gli utenti, costituita da un punto di accesso facilmente raggiungibile e visibile dall'ingresso, che integra l'accoglienza/punto informativo, il Punto Unico di Accesso (PUA) e il centro unico di prenotazione (CUP). L'assistenza sociale e quella sociosanitaria, unificate e integrate, la semplificazione dei percorsi, la coerenza degli interventi e l'integrazione delle prassi operative caratterizzano la presa in carico dei bisogni sanitari e sociali primari che la Casa della Comunità intende assicurare ai cittadini, in un contesto anche fisicamente vicino alla comunità di riferimento e al domicilio. In questo luogo l'intera comunità locale si organizza e partecipa alla promozione della salute e del benessere sociale.

CONTESTO TERRITORIALE E SOCIO-DEMOGRAFICO

La CdC è inserita nel contesto del Distretto 5 della ASL Roma 6, che comprende le città di Velletri e di Lariano, qui risiedono circa 65.800 persone, con una quota di stranieri pari all'8,8% dei residenti e un saldo migratorio lievemente positivo (+0,53%), a indicare un territorio sostanzialmente stabile ma non in espansione demografica. La stratificazione per età evidenzia una popolazione marcatamente anziana: gli over 65 rappresentano il 22% della popolazione, a fronte di un indice di vecchiaia pari a 166,8 e di indici di dipendenza (anziani 34,2; strutturale 54,7) che segnalano un carico assistenziale rilevante sulla popolazione attiva. Dal punto di vista socio-economico il reddito medio pro capite (11.353 euro) è sensibilmente inferiore alla media regionale, mentre la quota di popolazione con basso titolo di studio (16,9%) è leggermente superiore a quella del Lazio, elementi che si associano a maggior vulnerabilità sanitaria. Sul versante epidemiologico, il distretto presenta un'elevata prevalenza di patologie croniche: oltre 14.600 soggetti con ipertensione, più di 5.000 con ipercolesterolemia, quasi 4.200 con diabete tipo 2 e numeri importanti per BPCO, malattie tiroidee, cardiopatie e insufficienza renale cronica, confermando un profilo di cronicità cardiovascolare e metabolica in linea con un territorio anziano e socio-economicamente fragile. L'incidenza dei tumori maligni è pari a 407 nuovi casi (circa l'8,6% dei residenti), con maggior peso per neoplasie di prostata, polmone, mammella e tumori ematologici, mentre i ricoveri ospedalieri (6.348 nell'ultimo anno analizzato) sono trainati da malattie dell'apparato circolatorio, digerente e respiratorio, oltre che dai tumori. Per quanto riguarda la mortalità (2020), si registrano 725 decessi: le principali cause sono le malattie del sistema circolatorio (31,0%) e i tumori maligni (26,1%), seguite da malattie respiratorie e da Covid 19, che da solo rappresenta l'8,1% dei decessi in quell'anno pandemico. Nel complesso, la popolazione del Distretto 5 si caratterizza per invecchiamento marcato, forte carico di patologie croniche cardio metaboliche e oncologiche e condizioni socio economiche mediamente più deboli rispetto al contesto regionale.

Fonte dati: Opensalute Lazio

COME RAGGIUNGERE LA CASA DI COMUNITÀ DI LARIANO

La Casa della Comunità si trova a Lariano in via Tevere snc. Via Tevere è una traversa alle porte di Lariano, collegata a Via Roma e raggiungibile sia in auto sia con bus Caliciotti e Cotral. Dal centro di Lariano si percorre Via Roma in direzione Velletri e, dopo poche centinaia di metri, si raggiunge l'incrocio con Via Tevere, zona servita dalle fermate degli autobus COTRAL N°13726 di fronte al civico 7. Arrivando da Velletri in auto, si seguono le indicazioni per Lariano lungo la strada provinciale in direzione del Paese; poco prima di entrare nel centro abitato si incontra sulla destra la svolta per Via Tevere, alle spalle è presente su via Po la scuola Elementare Leonardo da Vinci.

LA CASA DELLA COMUNITÀ

La CdC rappresenta un nuovo modello culturale e organizzativo per la gestione dei servizi sociosanitari, in cui l'innovazione consiste nell'integrazione dei servizi territoriali dedicati all'assistenza e alla presa in carico dell'utente all'interno di un'unica struttura facilmente raggiungibile e accessibile. La CdC ha l'obiettivo di agevolare il cittadino, che in un solo luogo fisico può accedere a un'assistenza sociale e sociosanitaria unificate e integrate, favorendo così la semplificazione dei percorsi, la coerenza degli interventi e l'integrazione delle prassi operative. Il modello assistenziale della CdC prevede l'integrazione e il coordinamento di tutti i professionisti che vi operano, secondo una logica di valorizzazione dei rispettivi ruoli.

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi descrive il "patto di qualità" che la Casa della Comunità stabilisce con i cittadini e si propone anche come guida sintetica ai servizi presenti nella struttura. In essa sono riportate le caratteristiche standard e le principali informazioni sui servizi erogati, sulle modalità di accesso e sulle procedure predisposte per garantire tutela e partecipazione. La Casa della Comunità pone il cittadino al centro dell'attività sociosanitaria, offrendo un'assistenza estensiva, personalizzata e non frammentata, ispirata ai principi di equità, appropriatezza ed efficacia, in un contesto di attenzione e cortesia che favorisca il coinvolgimento della comunità nella costruzione del benessere collettivo. La carta dei servizi si propone come uno strumento dinamico di alleanza con la popolazione, in grado di aggiornarsi al mutare dei bisogni sanitari, sociosanitari e sociali della popolazione.

IL PATTO DI QUALITÀ

Le garanzie della Casa della Comunità

- Relazioni personali improntate a cortesia, disponibilità e rispetto della dignità individuale, con attenzione alla privacy, alla cultura e alla religione della persona.
- Controllo globale sotto il profilo assistenziale, organizzativo e igienico-sanitario.
- Garantire la continuità dell'assistenza primaria territoriale.
- Assicurare la massima ed equa accessibilità ai servizi disponibili.
- Favorire l'integrazione tra le diverse figure professionali che operano all'interno della Casa della Comunità (medici di assistenza primaria e pediatri di libera scelta, medici di continuità assistenziale, specialisti, infermieri ambulatoriali, IFoC, fisioterapisti, assistenti sociali, ecc.).
- Sostenere la costruzione di percorsi assistenziali dedicati ai pazienti con patologie croniche.
- Realizzare l'integrazione tra i servizi sanitari e sociosanitari presenti nella struttura.

I doveri dei cittadini

- Rispetto degli altri cittadini presenti nella Casa della Comunità.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro della Casa della Comunità.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo, cellulare, ecc.).

TUTELA DELLA PRIVACY

Come previsto dall'articolo 13 Regolamento U.E 2016/679, le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti, da parte dell'Azienda ASL Roma 6, sono visionabili nel sito dell'Azienda al link: <https://www.aslroma6.it/privacy>.

I SERVIZI DELLA CASA DELLA COMUNITÀ

I cittadini che accedono alla Casa della Comunità di Lariano possono usufruire dei seguenti servizi:

ACCOGLIENZA

Tel. 06 9327 2107 / 2105

L'Area dell'Accoglienza si trova all'ingresso principale della Casa della Comunità, direttamente sul lato di Via Tevere presentando una rampa di accesso per le persone diversamente abili. Rappresenta il punto di primo contatto che offre orientamento ed informazioni al cittadino che ha bisogno di essere guidato nel suo accesso ai servizi. L'Area Accoglienza prevede la presenza di un addetto alla vigilanza, fornisce informazioni sull'ubicazione dei servizi sociali e sanitari presenti all'interno della struttura per mezzo di opportuna segnaletica e materiale informativo.

PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)

Il PUA si caratterizza come il luogo di presa in carico di gestione multidisciplinare dei bisogni dei cittadini, garantendo, fin dal momento del primo contatto, l'accesso unitario ai servizi sociali e sociosanitari. All'interno della Casa della Comunità, è presente il Servizio sociale dell'ASL per l'assistenza domiciliare integrato a quello del Comune con funzioni di:

- Colloqui di prima accoglienza
- Presenza programmata delle Assistenti Sociali di riferimento per i Comuni di Velletri e Lariano
- Orientamento e informazioni circa i servizi e le risorse presenti nel territorio

Gli Assistenti Sociali sono presenti nel giorno di mercoledì e venerdì dalle 8:30 alle 12.30. Il cittadino interessato può presentarsi direttamente allo sportello nel giorno di presenza dell'Assistente Sociale per i colloqui di prima accoglienza.

ESENZIONE PER PATOLOGIA

Il servizio di rilascio dell'esenzione ticket per malattie croniche e/o invalidanti consente agli aventi diritto di ottenere il tesserino/certificato di esenzione e di accedere alle prestazioni correlate alla patologia senza pagamento del ticket, secondo la normativa vigente (patologie ex DM 329/1999 e s.m.i., inclusa la modifica con DM 296/2001).

L'esenzione per patologia cronica e/o invalidante è riconosciuta ai cittadini in possesso dei requisiti clinici e/o amministrativi previsti. Il diritto all'esenzione riguarda esclusivamente le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche correlate alla patologia per la quale è stata concessa l'esenzione.

Per il rilascio è richiesto quanto segue:

- Documento di riconoscimento valido;
- TEAM e/o codice fiscale (tessera sanitaria);
- Certificazione rilasciata dallo specialista operante presso strutture sanitarie pubbliche o istituti IRCCS e, riportante diagnosi e codice identificativo della malattia;
- Verbale di invalidità, oppure sentenza del Tribunale in caso di ricorso, oppure verbale delle Commissioni Mediche Militari o documentazione INAIL pertinente alla patologia.

Il Servizio è attivo il Mercoledì e il Giovedì dalle 9:00 alle 12:00.

AMBULATORI CURE PRIMARIE

Le AFT, in via di definizione sul piano operativo, sono le unità organizzative di base del sistema delle cure primarie e hanno l'obiettivo di migliorare la continuità dell'assistenza. Ne fanno parte gli infermieri e gli operatori sanitari territoriali, i medici di famiglia, di continuità assistenziale ed i pediatri di libera scelta che operano in stretta collaborazione con gli specialisti e con gli operatori sociali e socio assistenziali, secondo un modello di reti integrate che garantisce ai cittadini risposte adeguate ai propri bisogni socio-sanitari.

AMBULATORIO INFERMIERISTICO

L'infermiere è un operatore di riferimento per il cittadino. In collaborazione con il medico di medicina generale, nell'ambito delle proprie competenze, oltre ad assicurare l'assistenza generale infermieristica, riconosce i bisogni, attiva le risorse dei servizi, della comunità e del cittadino stesso per garantire risposte appropriate. All'ambulatorio infermieristico (piano terra) si accede tramite richiesta del proprio medico di medicina generale, pediatra di libera scelta e del medico specialista pubblico; si potrà pagare il ticket relativo alla prestazione o certificare l'esenzione presso il CUP Aziendale; si effettuano prestazioni infermieristiche come:

- assistenza sanitaria di base in portatori di cateteri vescicali, stomie;
- sostituzione di catetere vescicale;
- somministrazione di medicinali per via parenterale; (infusione, endovenosa, intramuscolare; sottocutanea), esclusi i farmaci in fascia H;
- irrigazione catetere vascolare;
- rimozione punti di sutura;
- medicazioni semplici e complesse;
- terapia educativa del diabetico;
- monitoraggio parametri vitali accesso diretto gratuito (utenti con età pari o superiore a 65 anni).

L'ambulatorio infermieristico della Casa della Comunità è aperto dal lunedì al sabato dalle 11 alle 13.

INFERMIERE DI FAMIGLIA E DI COMUNITÀ

Gli Infermieri di Famiglia e di Comunità (IFeC), i cui ruoli e funzioni sono definiti nella Regione Lazio dal DGR 416/2024, operano prevalentemente in collaborazione con i Medici di Medicina Generale (MMG), con gli specialisti territoriali, con i servizi aziendali afferenti alle Cure Primarie e alle Cure Intermedie e seguono l'utente nelle transizioni di setting assistenziale. Collaborano con i medici di famiglia nel monitoraggio e nella presa in carico delle persone con malattie croniche complesse (es. diabete, bronco pneumopatia cronica ostruttiva, scompenso cardiaco), svolgendo un importante ruolo di educazione sanitaria per il singolo e per target specifici di pazienti, raccordandosi costantemente con gli altri operatori per l'assistenza domiciliare. Il Servizio IFeC è presente al piano terra.

Orario di servizio: dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 13:30

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) garantisce al domicilio del paziente prestazioni di natura sanitaria, socio-assistenziale ed educativa. Tali prestazioni sono rivolte a cittadini che soddisfano i seguenti requisiti: risultino temporaneamente o stabilmente scarsamente autosufficienti, clinicamente fragili e affetti da patologie che necessitano di cure erogabili a domicilio; siano presi in carico dal Medico di Medicina Generale (MMG) o dal Pediatra di Libera Scelta (PLS); dispongano di adeguato supporto familiare o informale nonché di idonee condizioni abitative; abbiano espresso il consenso informato al trattamento (da parte della persona e della famiglia). L'ammissione al servizio può avvenire secondo le seguenti modalità:

- invio della richiesta alla COT-D;
- richiesta da parte del Medico di Medicina Generale.

Tutte le nuove richieste devono essere effettuate su modulo unico aziendale dal Medico di Medicina Generale, medico specialista e/o medico ospedaliero per dimissioni concordate e inviate alla COT-D O consegnate al PUA (Punto Unico di Accesso), con i seguenti documenti: a) Copia del documento di riconoscimento del paziente; b) Copia della tessera sanitaria c) Copia documento d'identità del Caregiver. Dopo la presa in carico da parte del servizio, tutte le prestazioni successive, come: visite specialistiche o altre prestazioni infermieristiche (prelievi ematici, medicazioni, gestione catetere vescicale, ecc.) richiedono l'invio delle singole richieste del medico curante attraverso la e-mail: cure.intermedie.dh5@aslroma6.it. Il servizio se necessario convoca i familiari in sede. Il Servizio di Assistenza Domiciliare in base ai bisogni sanitari, del grado di complessità del percorso domiciliare richiesto e dell'appropriatezza clinica, redige il Piano di assistenza individuale (PAI) e/o di riabilitazione (PRI) attivando l'unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM).

MEDICI DI ASSISTENZA PRIMARIA E PEDIATRI DI LIBERA SCELTA

Nel territorio sono presenti Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta che operano in associazioni di gruppo o di rete. Le informazioni relative a tutti gli ambulatori dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta vengono aggiornate e sono consultabili on line sul sito della ASL Roma 6 al link: <https://www.salutelazio.it/ricerca-medici> selezionando il filtro: "ASL Roma 6".

Il Medico o il Pediatra può essere scelto, tra quelli che non hanno raggiunto il numero massimo di assistiti, rivolgendosi agli Sportelli delle Cure Primarie (Via San Biagio, 17, Distretto di Velletri) oppure compilando il form al medesimo link. La revoca del medico o pediatra può essere comunicata agli Sportelli effettuando, contemporaneamente, una nuova scelta. Il Pediatra può assistere il ragazzo fino al compimento del 14° anno. Solo in caso di particolari condizioni di salute – su richiesta del genitore e previa accettazione del pediatra – il minore potrà usufruire dell'assistenza del pediatra fino al compimento dei 16 anni. Al Medico spettano le visite ambulatoriali o domiciliari, il rilascio di alcune certificazioni (assenza per malattia dei lavoratori dipendenti ed incapacità temporanea al lavoro per infortunio e malattia professionale e riammissione al lavoro degli alimentaristi, riammissione alla scuola dell'obbligo, alle scuole dell'infanzia, agli asili nido e alle scuole secondarie superiori, idoneità per attività sportiva non agonistica laddove previste dalla normativa vigente), la prescrizione di farmaci, ausili e presidi, la richiesta di visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali, la proposta di ricovero ordinario o urgente, l'informazione sanitaria, le vaccinazioni nell'ambito di campagne promosse dall'ASL.

Qualora l'assistito necessiti di una prestazione urgente, ma non di emergenza, e non riesca a mettersi in contatto con il proprio medico di assistenza primaria può rivolgersi ad un altro medico della stessa rete o gruppo secondo le modalità stabilite dagli stessi facendo riferimento alle UCP presenti. Il Pediatra di Libera Scelta rilascia gratuitamente il certificato di riammissione alla scuola dell'obbligo, e il certificato di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Dall'entrata principale è possibile raggiungere il primo piano (anche con ascensore), per:

- Ambulatori di Medicina Generale**;
- Ambulatori Pediatrici di libera scelta**.

Gli orari dei diversi ambulatori saranno comunicati sul sito aziendale.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E AMBUFEST

I medici di continuità assistenziale garantiscono per tutti gli assistiti del territorio che necessitano di certificati o prescrizioni non differibili:

- dal lunedì al venerdì dalle 20:00 alle 08:00
- sabato e prefestive dalle 10:00 alle 08:00 del giorno seguente
- domenica e festive dalle 08:00 alle 08:00 del giorno seguente

Per bisogni di salute immediati (ma non di emergenza) la continuità assistenziale rappresenta una valida alternativa al Pronto Soccorso perché può fornire in tempi brevi le risposte che servono, senza pagamento del ticket e con il vantaggio di una maggior conoscenza della storia clinica del paziente, grazie alla possibilità di tutti i medici di accedere via computer alle informazioni di salute sull'assistito.

Resta comunque sempre preferibile, se possibile, attendere l'apertura dello studio del proprio medico di famiglia o di uno dei medici che fanno parte dello stesso gruppo.

È possibile rivolgersi al servizio per problemi di salute non di emergenza, ma non rinviabili alla normale apertura degli studi di medici o pediatri di famiglia, per terapie d'urgenza, certificazioni per lavoratori turnisti o per prescrizioni di farmaci indispensabili. I medici di assistenza primaria svolgono l'attività di consulenza telefonica ed eventuale visita domiciliare, tramite chiamata telefonica al Numero 116-117 (Numero Europeo Armonizzato - NEA - per richiedere assistenza, prestazioni o consigli sanitari non urgenti). I medici della continuità assistenziale prestano la propria attività anche in favore dei cittadini che, trovandosi occasionalmente al di fuori della AFT di riferimento, ricorrano ad essi. Tale attività è prestata altresì dai medici in attività oraria nei confronti dei cittadini di aree distrettuali diverse da quella di riferimento. Le prestazioni di cui ai commi precedenti sono compensate direttamente dal cittadino con le tariffe omnicomprendenti del vigente ACN.

AMBUFEST MMG

L'utente di età superiore a 6 anni può accedere direttamente e gratuitamente per bisogni urgenti e non di emergenza presso l'ambulatorio medico della casa di comunità sabato, domenica e festivi dalle 10:00 alle 19:00; prefestivi infrasettimanali dalle 14:00 alle 19:00 con presenza infermieristica.

Sono erogate le seguenti prestazioni mediche con supporto infermieristico per:

- prescrizione di farmaci, di visite specialistiche e di esami diagnostici;
- rilascio di certificati;
- ferite superficiali che non necessitano di sutura, medicazioni, rimozione punti di sutura, sindromi influenzali, infiammazione delle vie respiratorie, controllo pressione;
- punture d'insetto senza reazioni, rash cutaneo, orticaria, dermatiti superficiali, verruche, micosi, foruncoli, eritema solare, malattie esantematiche, ustioni di primo grado;
- malattie gastroenterologiche acute non complicate, sindrome dispeptica, singhiozzo, stipsi cronica, sindrome emorroidaria;
- congiuntiviti, patologie delle palpebre e degli occhi;
- sintomi osteo-muscolari non traumatici, lombalgia, distrazioni muscolari;
- otiti, acufeni, riniti, faringo-tonsilliti, odontalgia, stomatiti, gengiviti, afte.
- infezioni vie urinarie, uretriti, vaginiti, colica renale addominale, sostituzione di catetere vescicale, patologie ginecologiche minori

SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Presso la CdC di Lariano sono attivi diversi servizi di specialistica ambulatoriale, per visite ed esami diagnostici in regime di Servizio Sanitario Nazionale (con il solo pagamento del ticket se dovuto). Per accedervi è necessaria la prenotazione presso uno dei punti CUP del territorio o telefonicamente al Numero ReCUP 06 9939, previa richiesta del Medico di Medicina Generale o di uno specialista.

GLI AMBULATORI SPECIALISTICI DELLA CDC

Dall'entrata principale, seguendo opportuna segnaletica, è possibile raggiungere i Poliambulatori Specialistici, al piano terra sono presenti i seguenti ambulatori:

- Ecografico;
- Urologico;
- Otorinolaringoiatrico;
- Ortopedico;
- Endocrinologico;
- Cardiologico;
- Odontoiatrico convenzionato*;

Gli orari dei diversi ambulatori saranno comunicati sul sito aziendale.

SALA PRELIEVI

La Sala Prelievi della Casa della Comunità è al piano terra. Esegue prelievi per esami di laboratorio programmati e in regime d'urgenza e prelievi per il test HIV. È attivo il nuovo applicativo di prenotazione Online per Prelievi ematici ed esami di laboratorio per tutti i centri prelievi della Asl Roma 6. Gli utenti potranno prenotare l'appuntamento attraverso la piattaforma web raggiungibile al link: <https://prenotaonline.aslroma6.it>, direttamente cliccando dal sito dell'azienda il tasto in home page PRENOTA ONLINE o scaricando l'App Asl Roma 6. Sarà possibile selezionare il centro prelievi prescelto, la tipologia di prelievo e scegliere l'orario indicativo disponibile. Prima di accedere al centro sarà necessario recarsi, con qualche minuto di anticipo, presso lo sportello CUP per regolarizzare la prenotazione.

PRESTAZIONE	ORARI
Prelievi	lunedì e martedì 7:30 9:30 mercoledì e giovedì 7:30-9:40 venerdì e sabato 7:30-9:50 Con prenotazione
Ritiro referti	Dal lunedì al venerdì dalle 12:00 alle 12.30 Sabato dalle 11:00 alle 12:00
Prelievi HIV	Dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 10:30 Accesso diretto
Consegna referti HIV	Venerdì dalle 9:00 alle 12:00

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)

Situato al piano terra della Casa della Comunità (accesso principale), lo Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è il servizio amministrativo che consente ai cittadini di prenotare tutte le prestazioni sanitarie e, ove richiesto, di compartecipare alla spesa sanitaria (ticket) delle prestazioni erogate.

Lo Sportello Unico della Casa della Comunità è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00 ed il sabato dalle 7.00 alle 13.30. Prenotazioni telefoniche ReCUP: 06.9939.

COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ, ENTI DEL TERZO SETTORE, VOLONTARIATO

La CdC di Lariano promuove il coinvolgimento attivo delle realtà del Terzo Settore e del volontariato, riconoscendone il ruolo strategico nel sostegno alle persone con patologie croniche e condizioni di fragilità in una logica di One e Global Health. In questo contesto la ASL Rm 6, attraverso il Tavolo Misto di Partecipazione degli Enti del Terzo Settore (del. DG 417/2020) ha censito e stipulato accordi di collaborazione con le sottoelencate associazioni operative nel territorio distrettuale e aziendale:

- **A.L.B.A. ONLUS**, associazione Larianese nata per diffondere nella società la cultura dell'integrazione e della solidarietà a favore dei cittadini diversamente abili.

- **Cooperativa Sociale Raggi di Sole** che gestisce un Centro per l'Infanzia e la Famiglia sul territorio di Lariano che, adottando un approccio olistico, offre servizi pedagogici, educativi, culturali, ricreativi, sociali e psicologici, fungendo da punto di riferimento per informare, ascoltare e supportare le famiglie nelle loro esigenze specifiche.
- **Cooperativa Sociale Archimede** che promuove benessere e inclusione sociale tramite progetti educativi, assistenziali e formativi, collaborando con enti pubblici, scuole e famiglie per creare contesti accoglienti che favoriscano la crescita e la realizzazione individuale;
- **La Rete di Tutti**, APS di secondo livello, che opera come coordinamento di una vasta rete di associazioni presenti sul territorio.
- **APS iCuore**, che realizza attività per promuovere uguaglianza e pari dignità sociale, concentrandosi sul supporto a persone con autismo e altre disabilità psico-fisiche e alle loro famiglie sul territorio di Velletri. Gli scopi principali dell'associazione includono la divulgazione di informazioni corrette sull'autismo alla popolazione e alle istituzioni per creare consapevolezza e superare pregiudizi, facilitando l'integrazione e l'accoglienza. L'associazione offre inoltre formazione a tutti coloro che interagiscono con persone autistiche, dal personale scolastico agli allenatori sportivi, e realizza interventi per migliorare le autonomie e la qualità di vita delle persone con autismo e dei loro familiari, creando percorsi concreti per il "dopo di noi".
- **Junior Fantasy Band**, associazione con sede a Velletri, che opera per la promozione della cultura musicale integrando nel proprio organico giovani musicisti di età compresa tra i 7 e i 19 anni. Distinguendosi nel panorama artistico come la prima Junior Marching Band della regione Lazio, ha conseguito prestigiosi riconoscimenti, tra cui spicca la selezione, avvenuta nel febbraio 2012, quale unica formazione giovanile italiana ammessa alle Finali Internazionali del Festival delle Bande Giovanili organizzato dal GEF a Sanremo.
- **Associazione Calliope**, che si impegna per la promozione sociale realizzando progetti educativi, culturali e di solidarietà, configurandosi come un centro multidisciplinare di ricerca e sviluppo per la formazione di giovani e adulti sul territorio di Velletri. L'ente agisce come propulsore di relazioni tra istituzioni pubbliche, università, imprese e cittadinanza, promuovendo la democrazia e la multidisciplinarietà. Attraverso la creazione di spazi condivisi di incontro e dibattito pubblico, Calliope lavora per valorizzare le competenze e favorire il dialogo tra le diverse realtà del tessuto sociale ed economico.
- **Associazione AISPAC**, attiva sul territorio di Velletri, che svolge attività di promozione e utilità sociale proponendo iniziative atte a focalizzare l'attenzione sulla formazione, sensibilizzazione e contrasto ad ogni forma di violenza in ambito familiare, sociale, lavorativo e scolastico.
- **Associazione LAIC**, operante nel territorio di Velletri, che opera per sostenere e promuovere i diritti degli invalidi civili, offrendo assistenza morale e aiuto concreto nelle pratiche burocratiche per il riconoscimento dei benefici di legge. L'ente si prefigge scopi di rieducazione e tutela, agendo come portavoce delle necessità degli assistiti grazie al contributo di volontari con competenze mediche, sociali e amministrative.
- **Associazione PERCORSI – per l'Auto Mutuo Aiuto**, che organizza gruppi di auto-mutuo-aiuto, offrendo sostegno e condivisione tra persone che vivono esperienze simili, spesso legati a problematiche di disabilità e qualità della vita, con progetti che includono supporto psicoeducativo e formazione.
- **Associazione ANDOS**, comitato di Velletri e Lariano, che si dedica al supporto delle donne colpite da carcinoma mammario, affrontando la malattia non solo sotto il profilo sanitario ma anche nelle sue implicazioni fisiche, psicologiche e sociali. L'associazione, nata come iniziativa mista di donne operate e operatori sanitari, opera per migliorare la comunicazione medico-paziente e offre un approccio multidisciplinare che include riabilitazione fisica, sostegno psicologico e recupero dell'identità femminile.
- **Associazione Arditi Sentieri**, attiva nel supporto alle famiglie in difficoltà, con servizi come consegna spesa e farmaci a domicilio.
- **Associazione S. Girolamo Emiliani APS**, che opera per scopi di solidarietà sociale, civica e di utilità pubblica. Le sue attività principali spaziano dall'assistenza socio-sanitaria e il contrasto alla povertà educativa e al bullismo, fino all'inserimento lavorativo e all'offerta di alloggi sociali. L'ente interviene attivamente sul territorio per sostenere persone e famiglie in difficoltà economica o psicofisica, offrendo servizi concreti come accoglienza, mensa e distribuzione di alimenti, oltre a gestire corsi professionali e laboratori per il

reinserimento sociale. Collabora con enti locali e altre organizzazioni per promuovere la tutela dei diritti civili, la riqualificazione di beni pubblici e l'agricoltura sociale.

- **CRI comitato di Velletri**, che opera per la tutela della salute e alla promozione del benessere della comunità territoriale. L'associazione si occupa attivamente anche di formazione attraverso corsi di primo soccorso aperti alla popolazione e percorsi formativi per nuovi volontari, organizzando inoltre eventi pubblici di sensibilizzazione sulle buone abitudini quotidiane e dimostrazioni pratiche di soccorso nelle piazze cittadine. La CRI di Velletri interviene in situazioni di emergenza e svolge attività socio-assistenziali grazie all'impegno di un corpo di volontari.
- **APMAR** (Associazione Persone con Malattie Reumatologiche e Rare APS) è nata a tutela dei pazienti reumatologici. La sua mission è migliorare la qualità dell'assistenza per migliorare la qualità della vita.
- **Avo Castelli Romani ODV**, Associazione Volontari Ospedalieri, nata per offrire sollievo e conforto al malato attraverso una presenza amica, un sorriso, un ascolto benefico.

La CdC si configura come luogo di sussidiarietà circolare tra istituzioni e cittadini, singoli e associati, con l'obiettivo di promuovere azioni finalizzate al benessere della comunità. Oltre alle attività strettamente connesse alla *mission* di ciascuna associazione presente sul territorio, il mondo del volontariato, nel suo complesso, rappresenta una componente essenziale del capitale sociale locale ed è un attore fondamentale della CdC, in quanto rilevatore dei bisogni, promotore di azioni di risposta sussidiarie e integrate a quelle istituzionali e facilitatore dell'empowerment dei cittadini, contribuendo a moltiplicare le proprie potenzialità e quelle delle istituzioni all'interno dei progetti di rete. La CdC dispone inoltre di uno spazio Polivalente nel quale, in collaborazione con le associazioni, vengono organizzati eventi di informazione, prevenzione, promozione ed educazione alla salute.

QUALITA' DEL SERVIZIO

All'interno della Casa di Comunità, le prestazioni vengono erogate secondo "standard" che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni all'Azienda Sanitaria Locale ASL Roma 6. Questi comprendono:

- Qualifica professionale degli operatori
- Formazione continua degli operatori
- Interventi personalizzati
- Valutazione multidisciplinare nell'équipe dei bisogni degli utenti o Informazione trasparente agli utenti

Il modello di controllo e verifica della qualità del servizio offerto costituisce non solo un "Sistema qualità" e/o di autocontrollo del servizio, ma uno strumento di responsabilizzazione e valorizzazione delle risorse interne e di pianificazione/programmazione delle attività, teso al costante miglioramento del servizio. Lo standard di qualità raggiunto è mantenuto con la responsabilizzazione di tutto il personale

Tutte le attività vengono integrate nei processi organizzativi della CdC e costantemente monitorate mediante indicatori di processo ed esito, sistemi informativi e audit interni per garantire miglioramento continuo e tutela del paziente.

SEGNALAZIONI (SUGGERIMENTI, RECLAMI, ELOGI, SICUREZZA DEGLI AMBIENTI E DELLE CURE)

L'URP è il servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati ed accolti, promuovendone la partecipazione e contribuendo così al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate dall'Azienda. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) facilita l'incontro e la relazione tra l'Azienda e il Cittadino nel rispettando i principi della trasparenza. Garantisce un'informazione chiara e riservata riguardo ai servizi, alle attività e alle corrette procedure di accesso alle prestazioni e ai percorsi a tutti i livelli di assistenza quali la prevenzione, la diagnosi, la cura e la riabilitazione. Assicura una particolare attenzione al Cittadino utente fornendo risposte personalizzate, grazie al rapido contatto con tutti i servizi e gli uffici dell'Azienda. L'URP può essere contattato mediante il seguente link: <https://www.aslroma6.it/servizi-al-cittadino/urp-ufficio-relazioni-col-pubblico>.

INFORMAZIONI GENERALI

ASL Roma 6
Borgo Garibaldi 12 - 00041 Albano Laziale Roma
Tel. 0693271
Fax 0693273866
Casa di Comunità di Lariano
Via Tevere, snc, Lariano
Sito Aziendale: <https://www.aslroma6.it>
Privacy: <https://www.aslroma6.it/privacy>
URP: <https://www.aslroma6.it/servizi-al-cittadino/urp-ufficio-relazioni-col-pubblico>

La presente Carta dei Servizi è un documento dinamico, soggetto ad aggiornamenti in funzione dell'evoluzione normativa, organizzativa e dei bisogni della popolazione.

Revisione: 01	Data: 16/04/2026
----------------------	-------------------------

**Servizi per cui è prevista la futura implementazione*

***In attesa dell'accordo regionale per i medici del Ruolo Unico*