

CARTA DEI SERVIZI CASA DELLA COMUNITÀ DI TERNI

Viale Trieste, 46



1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 La Casa della Comunità di Terni

La Casa della Comunità Hub di Terni è collocata in Viale Trieste, all'interno del complesso delle palazzine ex CIM, nell'ambito del Distretto sanitario di Terni dell'Azienda USL Umbria 2.

La struttura rappresenta il punto di riferimento territoriale per l'accesso ai servizi sanitari, sociosanitari e sociali, garantendo una presa in carico integrata della persona secondo quanto previsto dal modello organizzativo introdotto dal Decreto Ministeriale 77/2022.

La Casa della Comunità è organizzata su due edifici distinti, funzionalmente collegati, nei quali sono distribuite le diverse attività assistenziali, ambulatoriali e amministrative. Gli spazi sono progettati per favorire l'accessibilità, l'orientamento dei cittadini e la continuità dei percorsi di cura.

All'interno della struttura il cittadino può trovare un punto di riferimento unico per la gestione dei propri bisogni di salute, con la possibilità di accedere a servizi di assistenza primaria, specialistica, infermieristica e domiciliare, nonché ai servizi sociali, in un'ottica di integrazione e collaborazione tra i diversi professionisti.

La Casa della Comunità Hub di Terni serve un bacino di utenza ampio, stimato in circa 134.000 abitanti, comprendente il territorio del Comune di Terni e delle aree limitrofe afferenti al Distretto, e si propone come luogo di prossimità, accogliente e facilmente riconoscibile, dove il cittadino può trovare orientamento, assistenza e accompagnamento lungo tutto il percorso di cura.

2. COME RAGGIUNGERE LA CASA DELLA COMUNITÀ

La Casa della Comunità Hub di Terni è situata in Viale Trieste, all'interno del complesso delle palazzine ex CIM, in una zona urbana facilmente accessibile e ben collegata con il resto del territorio.

La struttura è raggiungibile con diverse modalità, in modo da garantire l'accesso a tutti i cittadini, comprese le persone con ridotta mobilità.

In auto:

La Casa della Comunità Hub di Terni è situata in Viale Trieste n. 46 ed è facilmente raggiungibile sia dalla viabilità urbana che extraurbana.

Per chi proviene dalla rete extraurbana principale (SS3 Flaminia), è possibile accedere alla città di Terni tramite gli svincoli di immissione urbana, seguendo le indicazioni per il centro cittadino e Viale Trieste. In particolare, risultano agevoli gli accessi dagli svincoli di Terni Centro e Terni Nord, dai quali è possibile proseguire lungo le principali direttrici urbane fino a Viale Trieste.

Per chi proviene da altre direttrici regionali (Raccordo Terni-Orte / E45), l'accesso avviene tramite il raccordo Terni-Orte con uscita Terni, proseguendo poi in direzione centro urbano e seguendo le indicazioni per Viale Trieste.

L'area è inserita nel tessuto urbano consolidato ed è direttamente collegata con le principali arterie cittadine. Nelle immediate vicinanze della struttura sono presenti parcheggi pubblici, utilizzabili dai cittadini, nonché spazi dedicati alla sosta dei veicoli per persone con disabilità.

Con mezzi pubblici:

La Casa della Comunità è servita dal sistema di trasporto pubblico urbano, gestito dalle linee autobus cittadine, che collegano Viale Trieste con il centro città, la stazione ferroviaria e i principali quartieri.

In prossimità della struttura sono presenti fermate autobus situate lungo Viale Trieste e nelle vie limitrofe, raggiungibili a piedi in pochi minuti dall'ingresso della Casa della Comunità.

Le linee urbane garantiscono collegamenti frequenti con:

- la stazione ferroviaria di Terni
- il centro cittadino
- i quartieri periferici
- i principali nodi di interscambio del trasporto pubblico

Sono inoltre disponibili collegamenti extraurbani che consentono l'accesso alla struttura anche dalla popolazione dei comuni limitrofi afferenti al distretto sanitario.

La struttura è collocata in un contesto privo di barriere architettoniche e dispone di percorsi accessibili, che permettono l'ingresso e la fruizione dei servizi anche da parte di utenti con disabilità o limitazioni funzionali.

3 IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI: MISSION E VISION

La Casa della Comunità Hub di Terni si impegna a offrire ai cittadini un punto di riferimento territoriale unico, facilmente accessibile, in grado di garantire un'assistenza sanitaria e sociosanitaria di prossimità, continua e integrata.

La struttura nasce con l'obiettivo di rispondere in modo efficace ai bisogni di salute della popolazione, assicurando un'organizzazione dei servizi centrata sulla persona e orientata alla continuità delle cure.

In questo contesto, la Casa della Comunità promuove un modello assistenziale basato sulla presa in carico globale del cittadino, nel quale ogni utente viene accompagnato lungo il proprio percorso di cura, attraverso il coordinamento tra diversi professionisti e servizi.

L'attività della struttura è finalizzata a favorire un accesso semplice e diretto ai servizi, a migliorare l'integrazione tra ambito sanitario e sociale e a garantire una gestione efficace delle condizioni croniche e delle situazioni di fragilità.

La Casa della Comunità Hub di Terni si propone inoltre come luogo di riferimento per la promozione della salute e la prevenzione, contribuendo a sviluppare una cultura orientata al benessere della comunità e alla responsabilizzazione dei cittadini nei confronti della propria salute.

In questa prospettiva, la struttura aspira a diventare un punto di incontro tra cittadini, professionisti sanitari e servizi territoriali, capace di favorire la partecipazione attiva della comunità e di garantire risposte tempestive, appropriate e coordinate ai bisogni assistenziali.

3.1 Valori Guida : **Accoglienza, prossimità, integrazione, partecipazione**

La Casa della Comunità Hub di Terni orienta la propria attività ai seguenti valori guida, che costituiscono i principi fondamentali dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi:

- **Centralità della persona** – Al centro dei servizi vi è la persona, con i suoi bisogni, diritti e risorse; ogni intervento è finalizzato a garantire rispetto, dignità e appropriatezza della presa in carico.
- **Prossimità** – I servizi sono organizzati in modo da essere facilmente accessibili e vicini alla comunità, favorendo l'avvicinamento delle cure al cittadino e facilitando l'accesso anche per i soggetti più fragili.
- **Integrazione e collaborazione** – La Casa della Comunità promuove la collaborazione tra professionisti sanitari, servizi sociali e rete territoriale, adottando un approccio multidisciplinare e integrato.
- **Equità e universalità** – L'accesso ai servizi è garantito a tutti i cittadini, senza discriminazioni, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e inclusione.
- **Partecipazione e corresponsabilità** – Utenti, familiari, caregiver e comunità locale sono coinvolti nei percorsi di cura, attraverso modalità di ascolto, partecipazione e condivisione.
- **Prevenzione e promozione della salute** – La struttura promuove iniziative finalizzate al miglioramento degli stili di vita e alla prevenzione delle malattie, contribuendo al benessere della collettività.
- **Qualità e miglioramento continuo** – I servizi sono orientati al raggiungimento di elevati standard qualitativi, attraverso la verifica dei risultati e il continuo adeguamento dell'organizzazione ai bisogni emergenti.
- **Umanizzazione delle cure** – L'accoglienza, l'ascolto, la chiarezza delle informazioni e la qualità delle relazioni sono considerati elementi essenziali dell'assistenza erogata.

4 SERVIZI OFFERTI

Gli utenti che accedono alla CdC possono usufruire dei seguenti servizi:

4.1 Accoglienza e informazioni

L'area di accoglienza è situata all'ingresso della Casa della Comunità ed è il punto di primo contatto da cui il cittadino potrà essere guidato nella fruizione dei servizi, trovando ascolto ed informazione adeguata da parte del personale presente.

PUA: prima accoglienza, orientamento e informazioni circa i servizi e le risorse presenti nel territorio, raccordo con la Centrale Operativa Territoriale (COT) per le dimissioni protette e con i Medici di Medicina Generale per la presa in carico degli assistiti, informazioni su procedure di accesso e modalità di erogazione delle cure domiciliari.

Apertura: dal lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 10:00 alle 13:00

Tel: 0744/2041

Sportello CUP: prenotazioni di prestazioni specialistiche e prelievi, incasso ticket, stampa referti.

Apertura: dal lunedì al sabato 07:30 – 13.00; martedì 15:00-17:30

Tel: 0744/204249

Autorizzazioni sanitarie: autorizzazione trasporti sanitari ordinari, gestione dell'assistenza integrativa (presidi sanitari, dispositivi e alimenti a fini speciali).

Apertura: dal lunedì al venerdì 8:30 – 11:45

Tel: 0744/204257

4.2 Servizi Sanitari e socio sanitari di base

Attività Infermieristica ambulatoriale: prelievi di campioni biologici, prelievi capillari per pazienti in terapia anticoagulante orale, medicazioni, terapia infusione, addestramento dell'assistito e/o dei familiari, somministrazione di terapia iniettiva, gestione dei dispositivi e dei sistemi impiantabili, distribuzione diretta di farmaci e integratori ai pazienti in ADI, gestione dei piani terapeutici.

Apertura: punto prelievi dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 09:30

attività infermieristiche dal lunedì al sabato dalle 10:30 alle 12:30

somministrazione terapie nei giorni festivi nella fascia oraria 08:00 – 20:00 (su programmazione)

Tel: 0744/204260

Attività Infermieristica domiciliare (ADI): il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata garantisce interventi di natura sanitaria e sociosanitaria al domicilio del paziente. È rivolto a cittadini non deambulanti o con ridotta autonomia, temporaneamente o stabilmente impossibilitati a raggiungere la struttura.

L'attività è organizzata su diversi livelli di intensità assistenziale, in base alla complessità del bisogno, comprendendo prestazioni sanitarie, assistenziali e percorsi domiciliari integrati anche con il supporto dei servizi sociali.

L'attivazione del servizio avviene tramite il Medico di Medicina Generale o la Centrale Operativa Territoriale.

Apertura: dal lunedì al sabato dalle 07:00 alle 19:30
nei giorni festivi: dalle 08:00 alle 14:00 reperibilità dalle 14:00 alle 20:00
Tel: 0744/204233

Servizio Sociale: il servizio è rivolto alle persone non autosufficienti e ai cittadini in condizioni di fragilità sociale, nelle aree minori, adulti e anziani.

Svolge attività di accoglienza, ascolto e orientamento ai servizi, definendo progetti personalizzati che possono prevedere attivazione di assistenza domiciliare, inserimento in strutture residenziali e semiresidenziali e interventi di supporto sociale.

Opera in integrazione con i servizi sanitari, nell'ambito dei percorsi di presa in carico multidisciplinare.

Apertura: dal lunedì al venerdì 08:00 – 13:00; martedì e giovedì 14:30 – 17:30
Tel: 0744/204239 - 0744/204237 - 0744/204242

Infermiere di Famiglia e Comunità (IFoC): l'Infermiere di Famiglia e Comunità rappresenta un punto di riferimento per il cittadino nell'ambito della prevenzione, della gestione delle malattie croniche e dell'educazione sanitaria. Svolge attività sia presso la struttura sia sul territorio, collaborando con i Medici di Medicina Generale, gli specialisti e i servizi sociali per garantire continuità assistenziale e presa in carico globale.

Apertura: dal lunedì al sabato dalle 07:00 alle 19:30
nei giorni festivi: dalle 08:00 alle 14:00 reperibilità dalle 14:00 alle 20:00
Tel: 0744/204233

4.3 Servizi specialistici e domiciliari

All'interno della Casa della Comunità Hub di Terni è presente un poliambulatorio specialistico organizzato, nel quale operano medici specialisti attraverso agende CUP, in integrazione con i Medici di Medicina Generale, gli Infermieri di Famiglia e Comunità e gli altri servizi territoriali.

L'organizzazione dell'attività specialistica è finalizzata a garantire una risposta appropriata e continuativa ai bisogni di salute della popolazione, con particolare riferimento alle patologie croniche, alle condizioni di fragilità e ai percorsi di presa in carico integrata. I servizi sono distribuiti nell'arco della settimana secondo una programmazione che consente la copertura delle principali esigenze assistenziali.

Sono presenti i seguenti servizi specialistici e attività ambulatoriali:

Ambulatorio di Oculistica (n. 3 ambulatori dedicati): Il servizio è articolato su tre ambulatori dedicati e rappresenta uno degli ambiti principali dell'offerta specialistica.

Vengono effettuate visite oculistiche, valutazioni diagnostiche, screening, monitoraggio delle patologie oculari croniche e follow-up, anche in relazione a patologie sistemiche come il diabete.

Apertura: dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 08.00-14.00 e 14.00-18.00 secondo programmazione
Tel: 0744/204002

Ambulatorio di Geriatria: Il servizio è rivolto alla popolazione anziana fragile e con patologie multiple, garantendo valutazioni multidimensionali e percorsi assistenziali personalizzati.

L'attività è svolta in integrazione con i servizi domiciliari, il servizio sociale e le cure primarie.

Apertura : lunedì 08.30-17.30; mercoledì e venerdì 08:00:14:00
Tel: 0744/2041

Ambulatorio di Diabetologia: Il servizio è dedicato alla gestione dei pazienti affetti da diabete, con attività di controllo clinico, prevenzione delle complicanze e follow-up programmati.

I pazienti sono inseriti in percorsi strutturati (PDTA) che coinvolgono medici, specialisti e infermieri.

Apertura: dal lunedì al venerdì nella fascia 08.00-16.00 secondo programmazione
Tel: 0744/2041

Ambulatorio di Cardiologia: Il servizio garantisce visite specialistiche e monitoraggio delle patologie cardiovascolari, integrandosi nei percorsi per la gestione delle malattie croniche.

Apertura: giorni programmati in fascia mattutina
Tel: 0744/2041

Aggregazione Funzionale Territoriale (AFT): Le Aggregazioni Funzionali Territoriali costituiscono l'organizzazione dei Medici di Medicina Generale e rappresentano uno degli elementi fondamentali del sistema delle cure primarie.

All'interno della Casa della Comunità, i medici operano in modo coordinato, garantendo continuità assistenziale, presa in carico dei pazienti e integrazione con gli altri servizi.

I cittadini possono accedere per visite mediche, prescrizioni farmacologiche, certificazioni e valutazioni cliniche non differibili, trovando un punto di riferimento stabile e organizzato.

Apertura: dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 16.00

sabato e prefestivi dalle 08.00 alle 14.00

Tel: 0744/204660 0744/275888

Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica): Il servizio garantisce assistenza medica per prestazioni non differibili, assicurando la continuità delle cure nelle fasce orarie in cui il Medico di Medicina Generale non è disponibile.

Il cittadino può rivolgersi al servizio per problemi sanitari urgenti non rinviabili, ricevendo valutazione clinica, prescrizione di farmaci urgenti, certificazioni nei casi previsti ed eventuale invio ai servizi ospedalieri.

Il servizio è accessibile sia direttamente sia tramite contatto telefonico, con possibilità di attivazione di visite domiciliari nei casi necessari.

Apertura: tutti i giorni dalle 20.00 alle 08.00

sabato, domenica e giorni festivi dalle 08.00 alle 20.00

Tel: 0744/275888

4.4 Prevenzione, salute di comunità e promozione del benessere

Attività Vaccinale: La Casa della Comunità garantisce l'offerta vaccinale prevista dal calendario nazionale e regionale, rivolta sia alla popolazione pediatrica sia agli adulti.

Le vaccinazioni vengono effettuate secondo programmi di chiamata attiva e su richiesta, in relazione all'età, a condizioni di rischio o a specifiche indicazioni cliniche. L'attività rappresenta uno strumento fondamentale di prevenzione e tutela della salute pubblica.

Apertura: dal lunedì al venerdì 08.30 –11.45; martedì 15.00 – 17:00

Tel: _0744204234

5. MODALITÀ DI ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Accesso diretto e su prenotazione

Accesso diretto: L'accesso diretto è consentito per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento presenti nella Casa della Comunità.

Il cittadino può accedere senza prenotazione negli orari di apertura della struttura per ricevere informazioni, essere indirizzato ai servizi competenti e attivare i percorsi assistenziali disponibili.

Rientrano tra i servizi ad accesso diretto:

- front office e punto informazioni
- Punto Unico di Accesso (PUA)
- servizi amministrativi e di supporto
- attività infermieristiche di base (dove previste)

Accesso su prenotazione: L'accesso su prenotazione è previsto per le prestazioni sanitarie, specialistiche e diagnostiche, ed avviene tramite il sistema CUP o su invio del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista.

Le prestazioni che richiedono prenotazione comprendono:

- visite specialistiche ambulatoriali (oculistica, diabetologia, geriatria, cardiologia, ecc.)
- prestazioni diagnostiche (prelievi, ECG e altri esami di base)
- accesso a percorsi strutturati (PDTA e ambulatorio cronicità)
- attività infermieristiche programmate
- colloqui e incontri programmati con i servizi territoriali

L'accesso programmato consente di garantire tempi adeguati, organizzazione dei servizi e presa in carico personalizzata del cittadino.

5.2 Cosa portare con sé

Per agevolare e rendere più efficiente l'erogazione delle prestazioni, si raccomanda ai cittadini di presentarsi con la documentazione necessaria.

In particolare, è opportuno portare:

- documento di identità valido e tessera sanitaria
- eventuale impegnativa medica (per le prestazioni su prenotazione)
- documentazione sanitaria pregressa (referti, esami, lettere di dimissione)
- elenco dei farmaci in uso o piano terapeutico aggiornato
- eventuale documentazione relativa a invalidità o esenzione ticket

La disponibilità di tali documenti consente agli operatori sanitari di valutare in modo più completo la situazione clinica del paziente e di garantire una migliore qualità dell'assistenza

6. QUALITÀ E TUTELA DEL CITTADINO

6.1 Tutela della privacy e gestione dei dati personali

Per poter usufruire delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie, è necessario che i dati personali e sanitari del cittadino siano trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

La Casa della Comunità Hub di Terni garantisce che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto del **Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)** e della normativa nazionale in materia di privacy.

Le informazioni personali e sanitarie sono utilizzate esclusivamente per finalità di diagnosi, cura e assistenza, attraverso modalità e strumenti idonei a garantirne la sicurezza, la riservatezza e la protezione da accessi non autorizzati.

Il trattamento dei dati può avvenire sia in formato cartaceo sia tramite sistemi informatici aziendali, nel rispetto del segreto professionale e delle disposizioni previste dalla normativa vigente.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito aziendale dell'Azienda USL Umbria 2 o rivolgersi direttamente agli operatori della struttura.

6.2 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti

La Casa della Comunità Hub di Terni favorisce il dialogo e la comunicazione con i cittadini, riconoscendo l'importanza delle segnalazioni, dei reclami, dei suggerimenti e degli elogi come strumenti fondamentali per il miglioramento continuo dei servizi.

I cittadini possono rivolgersi all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la sede di Via Bramante, 37** per:

- presentare reclami o segnalazioni
- proporre suggerimenti
- esprimere osservazioni o apprezzamenti sui servizi ricevuti

Le segnalazioni possono essere presentate secondo le modalità previste dall'Azienda USL Umbria 2 e vengono gestite nel rispetto dei tempi e delle procedure definite a livello aziendale.

Ogni segnalazione rappresenta un'opportunità per migliorare la qualità del servizio e garantire una risposta sempre più adeguata ai bisogni della popolazione.

Le informazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami e ai contatti dell'URP sono disponibili presso la struttura e sul sito istituzionale.