CARTA DEI SERVIZI

Casa Alloggio "Don Luigi"

Anno 2026

Servizio sanitario residenziale (h24) per persone con HIV/AIDS e multipatologie - Polo Villa Glori

Allegato al Piano delle Attività 2026 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 e scopo

2. Mission e valori

3. La Casa Alloggio

4. La presa in carico e il PAI

5. Il Progetto di Vita

6. Attività erogate

7. Giornata tipo

8. L'équipe sociale e sanitaria

9. Rapporti con i familiari e dimissioni

10. La retta

11. Impegni e obiettivi di qualità 2026

12. Reclami, suggerimenti e soddisfazione

13. Accesso alla documentazione

14. Ruolo dei volontari

15. Come raggiungerci e contatti

1. Presentazione e scopo

La Caritas di Roma si occupa delle persone con AIDS dal 1988. Mons. Luigi Di Liegro, a cui è intitolata la Casa Alloggio, aprì le prime strutture di accoglienza per accompagnare con dignità i malati. Dal 1990 il servizio di assistenza domiciliare affianca la residenzialità, per favorire la permanenza delle persone nel proprio contesto di vita.

La Casa Alloggio "Don Luigi" (di seguito "Don Luigi") è oggi l'unica struttura residenziale per persone con HIV/AIDS del Polo Villa Glori, gestita dalla Cooperativa Roma Solidarietà (CRS) in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale.

La Carta dei Servizi è lo strumento di trasparenza e di controllo della qualità: è il patto tra operatori, ospiti e amministratori. Questa edizione riguarda l'anno 2026 ed è allegata al Piano delle Attività. È verificata ogni anno entro dicembre e quando necessario. È disponibile presso la Casa Alloggio, presso gli uffici amministrativi della CRS e sul sito www.caritasroma.it.

In sintesi
8 persone con HIV/AIDS e grave fragilità sociale, accolte **24 ore su 24, 7 giorni su 7**.
Équipe multidisciplinare: infermieri, OSS, medico, psicologo, assistente sociale.
Servizio in convenzione con il SSR: la retta è a carico del SSR.
Informazioni e contatti: 06 88815612 - villaglori@caritasroma.it

2. Mission e valori

Nel rispetto della storia e dei principi della Caritas, Don Luigi accoglie e si prende cura delle fragilità e delle speranze di ciascuno, per creare relazioni fraterne e favorire percorsi di autonomia. Offre alle persone con HIV e bisogni socio-sanitari complessi servizi sanitari, socio-assistenziali, ricreativi, culturali e alberghieri, per garantire:

- il benessere psicofisico e la prevenzione delle patologie correlate;
- l'inclusione sociale e la possibilità di valide relazioni;
- la sicurezza.

Valori

- **Eguaglianza e imparzialità**: regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche; comportamento equo e obiettivo.
- **Continuità**: condizioni stabili nel tempo per la continuità dei servizi.
- **Partecipazione**: diritto di accesso alle informazioni che riguardano l'ospite e di formulare osservazioni e suggerimenti.
- **Efficienza ed efficacia**: risultati attesi raggiunti con impiego ottimale delle risorse.

3. La Casa Alloggio

Don Luigi è situata nel parco di Villa Glori, nel quartiere Parioli. Gli spazi abitativi, accoglienti e familiari, rispondono agli standard della normativa vigente.

Casa Alloggio "Don Luigi" nel parco di Villa Glori

Posti letto	8, su un piano, in camere doppie con assegnazione in relazione alla convivenza e all'assetto socio-assistenziale
Utenza	Persone con HIV/AIDS in condizioni di stabilità clinica, con polipatologie correlate e grave disagio sociale, prive di una rete di supporto
Continuità	Assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7
Regime	Servizio in convenzione con il SSR; accreditamento istituzionale in fase di consolidamento per gli 8 posti
Riferimenti	DCA U0008/2011 (autorizzazione); DCA U00401/2016 (modello territoriale coordinato dal CCTAD, INMI Spallanzani, in convenzione con le AASSLL); Disciplinare di concessione del 24.12.2024 (Delib. Capitolina n. 89/2024)

4. La presa in carico e il PAI

L'ingresso avviene su richiesta del servizio inviante (CCTAD), corredata da certificazione recente delle condizioni sanitarie e sociali e dal consenso autografo dell'interessato o dell'Amministratore di sostegno. La richiesta è valutata in sede di UVM-D (Unità Valutativa Multidisciplinare). L'impegno di spesa dell'ASL di residenza è stabilito tramite convenzione.

Per ogni ospite è elaborato un **Piano Assistenziale Individualizzato/Integrato (PAI)**, che definisce obiettivi e interventi personalizzati. Lo redige l'équipe multidisciplinare con l'ospite, protagonista del percorso, e lo valida il CCTAD. Il PAI è rinnovato ogni 6/12 mesi e ogni modifica è condivisa con la persona e con i servizi specialistici di riferimento.

Fase	Contenuto
1. Valutazione	Colloqui individuali, incontro con i familiari, esame della documentazione sanitaria
2. Obiettivi	Obiettivi realistici, misurabili, raggiungibili, rilevanti e limitati nel tempo
3. Elaborazione	Dati dell'ospite, percorsi assistenziali e figure coinvolte, criteri di monitoraggio e valutazione

Gli obiettivi del PAI mirano a migliorare la condizione clinica (aderenza alla terapia antiretrovirale, stili di vita sani), a favorire autonomia e inclusione sociale e a sostenere l'ospite nella presa in carico della propria salute.

Emergenze sanitarie. La Casa Alloggio adotta le prescrizioni dei sistemi sanitari regionale e nazionale, protocolli di prevenzione del rischio, dispositivi di protezione individuale e aggiornamento costante del personale. In emergenza è sempre attivato il 118. Tutti gli operatori hanno effettuato il corso BLSD e la struttura è dotata di defibrillatore.

5. Il Progetto di Vita

Ogni percorso di cura nasce da una domanda semplice: non solo "di che cosa ha bisogno questa persona", ma "che vita desidera, e come possiamo camminare insieme perché possa realizzarla". Il Progetto di Vita accompagna ogni ospite a esprimere desideri, priorità e speranze, coinvolgendolo in ogni fase. Anche un

piccolo passo, come imparare a gestire una terapia, riallacciare una relazione o ritrovare fiducia in sé, ha un grande significato.

6. Attività erogate

Sanitarie	Sociali
Assistenza medica (Responsabile Sanitario e MMG di riferimento)	Attività educativa
Assistenza infermieristica programmata (h14) con reperibilità h24	Assistenza alberghiera e servizio lavanderia
Somministrazione delle terapie ed educazione sanitaria	Attività culturali, artistiche e di animazione
Consulenza dietetica con diete specifiche per esigenze religiose o sanitarie certificate	Ripristino delle relazioni affettive e sociali
Accompagnamento ai servizi specialistici	Advocacy dei diritti esigibili
Prevenzione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti	Sostegno psicologico, sociale e spirituale

La ristorazione è affidata a catering esterno con programmi dietetici personalizzati. Nessuna attività è prescrittiva per l'ospite.

Cultura della prevenzione e stili di vita

Gli infermieri sono formati come educatori agli stili di vita e alla prevenzione dell'HIV, con un percorso interno di formazione specialistica. Propongono ad ospiti e familiari aggiornamento clinico e indicazioni semplici su alimentazione, movimento, sonno e gestione dello stress.

Consapevolezza: la sessualità è anzitutto un atto d'amore e merita cura di sé e dell'altro.

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.

7. Giornata tipo

Il programma è flessibile; ogni alternativa deve servire gli obiettivi del PAI e della Casa Alloggio.

Attività	Orario
Sveglia, terapia farmacologica	08:00
Cura della persona	08:00 - 09:00
Colazione	entro le 09:30

Attività	Orario
Rigovernatura dei propri spazi	entro le 10:00
Laboratori e cura interna ed esterna della Casa	10:00 - 12:00
Pranzo, terapia farmacologica	12:30 - 13:30
Riposo pomeridiano	14:00 - 15:30
Merenda	16:00
Attività libera e/o laboratori	16:00 - 19:00
Cena, terapia farmacologica	19:30 - 20:30
Attività libere	21:00 - 22:30
Riposo notturno	23:00

8. L'équipe sociale e sanitaria

L'équipe opera come corpo unico d'intervento e si riunisce per la discussione dei casi e la gestione ordinaria almeno due volte al mese, o quando necessario. Il personale appartiene al pool unico del Polo Villa Glori, condiviso con l'ADI-VG, e potenzia le proprie competenze con formazione e supervisione continue. È identificabile con cartellino di riconoscimento.

- Coordinatore Organizzativo
- Responsabile Sanitario e Direttore Sanitario
- Infermieri professionali
- Operatori socio-sanitari (OSS)
- Psicologo
- Assistente sociale
- Fisioterapista

La Casa Alloggio collabora con l'associazione Volontariato Caritas, Angeli in moto e le realtà sociali del territorio.

9. Rapporti con i familiari e dimissioni

Per familiari si intendono tutte le figure significative per l'ospite.

- **Telefono**: i familiari possono contattare l'ospite al cell. 335 1817145 o al fisso 06 88815612, salvo emergenze, dalle 8 alle 20.
- **Responsabile**: il lunedì dalle 9 alle 13 e il giovedì dalle 17 alle 18, al numero della struttura.
- **Visite**: previo accordo con il Coordinatore Organizzativo, si svolgono liberamente.
- **L'ospite** può ricevere telefonate e usare il proprio cellulare senza restrizioni. Se si verificano episodi contrari al progetto o al regolamento, visite e telefonate sono sospese fino a nuova decisione dell'équipe.

Motivi di dimissione

- Conclusione del PAI per raggiungimento degli obiettivi, o prosecuzione in altra struttura.
- Interruzione volontaria del progetto individuale.

- Allontanamento per gravi comportamenti (violenza verbale o fisica, uscita non autorizzata, grave trasgressione del regolamento). In caso di violenza fisica può essere disposta l'espulsione immediata a tutela di ospiti, operatori e volontari, con comunicazione protocollata agli interlocutori istituzionali.
- Decesso.

10. La retta

La retta giornaliera stabilita dalla convenzione con l'ASL è di € 139,45, a totale carico del Servizio Sanitario. Sono incluse tutte le prestazioni dell'elenco "Attività erogate" (par. 6); sono escluse le prestazioni non comprese in quell'elenco.

11. Impegni e obiettivi di qualità 2026

Nel 2026 la Casa Alloggio prosegue il percorso di miglioramento continuo avviato nel 2023 e si impegna a:

- adottare entro il 2026 alcuni indicatori di valutazione di impatto sociale e pastorale (VIS+P) sull'autonomia, sui legami sociali e sulla partecipazione degli ospiti;
- avviare la mappatura dei percorsi di cura HIV sul territorio e l'analisi di qualità e sicurezza;
- attivare un gruppo di auto-mutuo aiuto tra ospiti, con il supporto dello psicologo;
- aprire periodicamente gli spazi a familiari, volontari, studenti e comunità del territorio;
- partecipare alla televisita infettivologica con il Policlinico Tor Vergata e al progetto con il CSM ASL Roma 1 - Distretto 2;
- avviare il percorso verso la certificazione di qualità e l'apertura progressiva al territorio e ai giovani volontari;
- valorizzare gli infermieri formatori in stili di vita e prevenzione dell'HIV;
- introdurre cruscotti di monitoraggio per area, con rendicontazione quadrimestrale alla Direzione CRS.

Indicatore	Misura / fonte	Target 2026
PAI aggiornati	Cartella informatizzata	100% ospiti
Indicatori VIS+P residenziali	Scheda VIS+P	Adottati entro il 2026
Eventi/near miss di rischio clinico	Registro rischio	Riduzione anno su anno
Soddisfazione ospiti e familiari	Questionario annuale	≥ 85% giudizi positivi

12. Reclami, suggerimenti e soddisfazione

Ospiti, familiari, tutori e operatori possono presentare reclamo scritto o verbale per disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato le prestazioni, oppure suggerimenti ed elogi, rivolgendosi al Responsabile della struttura o all'Ufficio di Direzione CRS. La risposta, scritta o in colloquio, è fornita entro un mese. La scheda Reclami, Suggerimenti ed Elogi è l'allegato n. 1, 2, 3 di questa Carta ed è disponibile presso la sede.

La soddisfazione è rilevata con questionario anonimo annuale per ospiti, familiari e personale. A dicembre 2026 il Responsabile analizza in équipe il report "raccolta dati customer" e il report "reclami, suggerimenti ed elogi" e definisce il "Piano delle azioni di miglioramento". Entro il 15 dicembre trasmette i tre documenti alla Direzione CRS, come elementi in ingresso al Riesame del Sistema Qualità.

13. 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 c. 1 e 2 D.Lgs. 33/2013), disponibile sul sito istituzionale. Tariffe del diritto di ricerca: documenti anteriori a 1 anno € 6,00; da 1 a 10 anni € 20,00; oltre 10 anni € 40,00. Riproduzione: formato A4 € 1,00 + € 0,60 per foglio; formato A3 € 1,00 + € 1,00 per foglio.

14. Ruolo dei volontari

I volontari sono determinanti per il clima della Casa Alloggio: affiancano operatori e ospiti, animano i pomeriggi e i laboratori e rappresentano un ponte con la vita fuori dalla struttura. Operano in sintonia con il progetto individuale stabilito dall'équipe. Requisiti fondamentali sono gratuità, capacità di ascolto e di lavoro in équipe, pazienza e costanza; l'età minima è 25 anni.

15. Come raggiungerci e contatti

Contatti

Indirizzo: Polo Villa Glori, Via Venezuela 27 - 00196 Roma (ingresso carrabile). Ingresso pedonale attraverso il parco: viale dei Settanta n. 27 - 00197 Roma.

Telefono: 06 88815612 - - 06 88815602 - 06 88815613 - +39 335 1817145

E-mail: villaglori@caritasroma.it

Referente: Responsabile dell'Area Sanitaria (villaglori@caritasroma.it)

Area Sanitaria del Polo Villa Glori: per conoscere da vicino la nostra realtà.

Come arrivare: da Termini bus 910 o 223; da piazzale Flaminio trenino Roma Nord (fermata Euclide).



Il parco di Villa Glori: la Casa Alloggio è raggiungibile da Via Venezuela 27

Motivi di dimissione

- Conclusione del PAI per raggiungimento degli obiettivi, o prosecuzione in altra struttura.
- Interruzione volontaria del progetto individuale.
- Allontanamento per gravi comportamenti (violenza verbale o fisica, uscita non autorizzata, grave trasgressione del regolamento). In caso di violenza fisica può essere disposta l'espulsione immediata a tutela di ospiti, operatori e volontari, con comunicazione protocollata agli interlocutori istituzionali.
- Decesso.

10. La retta

La retta giornaliera stabilita dalla convenzione con l'ASL è di € 139,45, a totale carico del Servizio Sanitario. Sono incluse tutte le prestazioni dell'elenco "Attività erogate" (par. 6); sono escluse le prestazioni non comprese in quell'elenco.

11. Impegni e obiettivi di qualità 2026

Nel 2026 la Casa Alloggio prosegue il percorso di miglioramento continuo avviato nel 2023 e si impegna a:

- adottare entro il 2026 alcuni indicatori di valutazione di impatto sociale e pastorale (VIS+P) sull'autonomia, sui legami sociali e sulla partecipazione degli ospiti;
- avviare la mappatura dei percorsi di cura HIV sul territorio e l'analisi di qualità e sicurezza;
- attivare un gruppo di auto-mutuo aiuto tra ospiti, con il supporto dello psicologo;
- aprire periodicamente gli spazi a familiari, volontari, studenti e comunità del territorio;
- partecipare alla televisita infettivologica con il Policlinico Tor Vergata e al progetto con il CSM ASL Roma 1 - Distretto 2;
- avviare il percorso verso la certificazione di qualità e l'apertura progressiva al territorio e ai giovani volontari;
- valorizzare gli infermieri formatori in stili di vita e prevenzione dell'HIV;
- introdurre cruscotti di monitoraggio per area, con rendicontazione quadrimestrale alla Direzione CRS.

Indicatore	Misura / fonte	Target 2026
PAI aggiornati	Cartella informatizzata	100% ospiti
Indicatori VIS+P residenziali	Scheda VIS+P	Adottati entro il 2026
Eventi/near miss di rischio clinico	Registro rischio	Riduzione anno su anno
Soddisfazione ospiti e familiari	Questionario annuale	≥ 85% giudizi positivi

12. Reclami, suggerimenti e soddisfazione

Ospiti, familiari, tutori e operatori possono presentare reclamo scritto o verbale per disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato le prestazioni, oppure suggerimenti ed elogi, rivolgendosi al Responsabile della struttura o all'Ufficio di Direzione CRS. La risposta, scritta o in colloquio, è fornita entro un

mese. La scheda Reclami, Suggerimenti ed Elogi è l'allegato n. 1, 2, 3 di questa Carta ed è disponibile presso la sede.

La soddisfazione è rilevata con questionario anonimo annuale per ospiti, familiari e personale. A dicembre 2026 il Responsabile analizza in équipe il report "raccolta dati customer" e il report "reclami, suggerimenti ed elogi" e definisce il "Piano delle azioni di miglioramento". Entro il 15 dicembre trasmette i tre documenti alla Direzione CRS, come elementi in ingresso al Riesame del Sistema Qualità.

13. 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 c. 1 e 2 D.Lgs. 33/2013), disponibile sul sito istituzionale. Tariffe del diritto di ricerca: documenti anteriori a 1 anno € 6,00; da 1 a 10 anni € 20,00; oltre 10 anni € 40,00. Riproduzione: formato A4 € 1,00 + € 0,60 per foglio; formato A3 € 1,00 + € 1,00 per foglio.

14. Ruolo dei volontari

I volontari sono determinanti per il clima della Casa Alloggio: affiancano operatori e ospiti, animano i pomeriggi e i laboratori e rappresentano un ponte con la vita fuori dalla struttura. Operano in sintonia con il progetto individuale stabilito dall'équipe. Requisiti fondamentali sono gratuità, capacità di ascolto e di lavoro in équipe, pazienza e costanza; l'età minima è 25 anni.

15. Come raggiungerci e contatti

Contatti

Indirizzo: Polo Villa Glori, Via Venezuela 27 - 00196 Roma (ingresso carrabile). Ingresso pedonale attraverso il parco: viale dei Settanta n. 27 - 00197 Roma.

Telefono: 06 88815612 - - 06 88815602 - 06 88815613 - +39 335 1817145

E-mail: villaglori@caritasroma.it

Referente: Responsabile dell'Area Sanitaria (villaglori@caritasroma.it)

Area Sanitaria del Polo Villa Glori: per conoscere da vicino la nostra realtà.

Come arrivare: da Termini bus 910 o 223; da piazzale Flaminio trenino Roma Nord (fermata Euclide).



Il parco di Villa Glori: la Casa Alloggio è raggiungibile da Via Venezuela 27