Charte des services 2026

Casa Alloggio « Don Luigi »

Service de santé résidentiel (24h/24) pour personnes atteintes du VIH/sida et polypathologiques - Polo Villa Glori. Annexe au Plan d'activités 2026 des services de santé du Polo Villa Glori (PA 2026-2029-VG).

Traduction de courtoisie de l'original italien. En cas de doute, le texte italien fait foi.

1. Présentation et objet

La Caritas de Rome s'occupe des personnes atteintes du sida depuis 1988. Mgr Luigi Di Liegro, dont la Casa Alloggio porte le nom, a ouvert les premières structures d'accueil pour accompagner les malades dans la dignité. Depuis 1990, le service d'assistance à domicile complète l'hébergement résidentiel, afin de favoriser le maintien des personnes dans leur milieu de vie.

La Casa Alloggio « Don Luigi » (ci-après « Don Luigi ») est aujourd'hui l'unique structure résidentielle pour personnes atteintes du VIH/sida du Polo Villa Glori, gérée par la Cooperativa Roma Solidarietà (CRS) dans le cadre d'une convention avec le Service de santé régional.

La Charte des services est un outil de transparence et de contrôle de la qualité : c'est le pacte entre les professionnels, les résidents et les administrateurs. Cette édition concerne l'année 2026 et est annexée au Plan d'activités. Elle est révisée chaque année avant la fin décembre et chaque fois que nécessaire. Elle est disponible à la Casa Alloggio, dans les bureaux administratifs de la CRS et sur le site www.caritasroma.it.

> **En bref**
>
> 8 personnes atteintes du VIH/sida et en grande fragilité sociale, accueillies 24h/24, 7 jours sur 7.

> Équipe multidisciplinaire : infirmiers, aides-soignants (OSS), médecin, psychologue, assistant social.
>
> Service conventionné avec le SSR : le tarif journalier est pris en charge par le SSR.
>
> Informations et contacts : 06 88815612 - villaglori@caritasroma.it

2. Mission et valeurs

Dans le respect de l'histoire et des principes de la Caritas, Don Luigi accueille et prend soin des fragilités et des espoirs de chacun, pour créer des relations fraternelles et favoriser des parcours d'autonomie. Il offre aux personnes atteintes du VIH et ayant des besoins sociosanitaires complexes des services de santé, d'accompagnement social, de loisirs, culturels et d'hébergement, afin de garantir :

- le bien-être psychophysique et la prévention des pathologies associées ;
- l'inclusion sociale et la possibilité de relations de qualité ;
- la sécurité.

Valeurs

- **Égalité et impartialité :** des règles identiques pour tous, sans distinction de sexe, d'origine, de langue, de religion, d'opinions politiques ; comportement équitable et objectif.
- **Continuité :** des conditions stables dans le temps pour assurer la continuité des services.
- **Participation :** droit d'accès aux informations concernant le résident et de formuler des observations et des suggestions.
- **Efficience et efficacité :** résultats attendus atteints grâce à une utilisation optimale des ressources.

3. La Casa Alloggio

Don Luigi est située dans le parc de Villa Glori, dans le quartier Parioli. Les espaces de vie, accueillants et familiers, répondent aux normes de la

réglementation en vigueur.

Casa Alloggio « Don Luigi » dans le parc de Villa Glori

Lits	8, de plain-pied, en chambres doubles attribuées en fonction de la cohabitation et de l'organisation socio-assistantielle
Public	Personnes atteintes du VIH/sida en situation de stabilité clinique, polypathologiques et en grande difficulté sociale, sans réseau de soutien
Continuité	Assistance 24h/24, 7 jours sur 7
Régime	Service conventionné avec le SSR ; accréditation institutionnelle en cours de consolidation pour les 8 places
Références	DCA U0008/2011 (autorisation) ; DCA U00401/2016 (modèle territorial coordonné par le CCTAD, INMI Spallanzani, conventionné avec les ASL) ; Cahier des charges de concession du 24.12.2024 (Délib. du Capitole n° 89/2024)

4. L'admission et le PAI

L'admission se fait à la demande du service orienteur (CCTAD), accompagnée d'une attestation récente de l'état de santé et de la situation sociale et du consentement écrit de la personne concernée ou de son administrateur de soutien. La demande est évaluée par l'UVM-D (Unité d'évaluation multidisciplinaire). L'engagement de dépense de l'ASL de résidence est fixé par convention.

Pour chaque résident est élaboré un Plan d'assistance individualisé/intégré (PAI), qui définit des objectifs et des interventions personnalisés. Il est rédigé par l'équipe multidisciplinaire avec le résident, acteur de son parcours, et validé par le CCTAD. Le PAI est renouvelé tous les 6/12 mois et toute modification est partagée avec la personne et avec les services spécialisés de référence.

Phase	Contenu
1. Évaluation	Entretiens individuels, rencontre avec les proches, examen de la documentation de santé
2. Objectifs	Objectifs réalistes, mesurables, atteignables, pertinents et limités dans le temps
3. Élaboration	Données du résident, parcours d'assistance et professionnels impliqués, critères de suivi et d'évaluation

Les objectifs du PAI visent à améliorer l'état clinique (observance du traitement antirétroviral, modes de vie sains), à favoriser l'autonomie et l'inclusion sociale et à aider le résident à prendre en charge sa propre santé.

Urgences sanitaires. La Casa Alloggio applique les prescriptions des systèmes de santé régional et national, des protocoles de prévention des risques, des équipements de protection individuelle et la mise à jour constante du personnel. En cas d'urgence, le 118 est toujours appelé. Tous les professionnels ont suivi la formation BLSD et la structure est équipée d'un défibrillateur.

5. Le Projet de vie

Chaque parcours de soins naît d'une question simple : non seulement « de quoi cette personne a-t-elle besoin », mais « quelle vie désire-t-elle, et comment pouvons-nous cheminer ensemble pour qu'elle puisse la réaliser ». Le Projet de vie accompagne chaque résident pour exprimer ses désirs, ses priorités et ses espoirs, en l'impliquant à chaque étape. Même un petit pas, comme apprendre à gérer un traitement, renouer une relation ou retrouver confiance en soi, a une grande signification.

6. Activités proposées

Santé	Social
Assistance médicale (Responsable de santé et médecin traitant de référence)	Activité éducative

Santé	Social
Soins infirmiers programmés (14 h) avec astreinte 24h/24	Services d'hébergement et blanchisserie
Administration des traitements et éducation à la santé	Activités culturelles, artistiques et d'animation
Conseil diététique avec régimes spécifiques pour besoins religieux ou de santé certifiés	Rétablissement des relations affectives et sociales
Accompagnement vers les services spécialisés	Défense des droits exigibles
Prévention et limitation des séquelles dégénératives ou invalidantes	Soutien psychologique, social et spirituel

La restauration est confiée à un traiteur extérieur avec des programmes diététiques personnalisés. Aucune activité n'est obligatoire pour le résident.

> **Culture de la prévention et modes de vie**
>
> Les infirmiers sont formés comme éducateurs aux modes de vie et à la prévention du VIH, par un parcours interne de formation spécialisée. Ils proposent aux résidents et aux proches une mise à jour clinique et des conseils simples sur l'alimentation, l'activité physique, le sommeil et la gestion du stress.
>
> Sensibilisation : la sexualité est avant tout un acte d'amour et mérite le soin de soi et de l'autre.
>
> Protection : U=U signifie qu'une charge virale indétectable ne transmet pas le VIH ; la PrEP ne protège pas des autres infections sexuellement transmissibles et le préservatif reste la seule protection complète.
>
> Accueil : aucune stigmatisation liée à son histoire de santé ou à sa vie affective.

7. Journée type

Le programme est flexible ; toute alternative doit servir les objectifs du PAI et de la Casa Alloggio.

Activité	Horaire
Réveil, traitement médicamenteux	8h00
Soins personnels	8h00 - 9h00
Petit-déjeuner	avant 9h30
Rangement de ses propres espaces	avant 10h00
Ateliers et entretien intérieur et extérieur de la maison	10h00 - 12h00
Déjeuner, traitement médicamenteux	12h30 - 13h30
Repos de l'après-midi	14h00 - 15h30
Goûter	16h00
Activité libre et/ou ateliers	16h00 - 19h00
Dîner, traitement médicamenteux	19h30 - 20h30
Activités libres	21h00 - 22h30
Repos nocturne	23h00

8. L'équipe sociale et de santé

L'équipe fonctionne comme un corps d'intervention unique et se réunit pour la discussion des cas et la gestion courante au moins deux fois par mois, ou en cas de besoin. Le personnel appartient au pool unique du Polo Villa Glori, partagé avec l'ADI-VG, et renforce ses compétences par une formation et une supervision continues. Il est identifiable par un badge.

- Coordinateur organisationnel
- Responsable de santé et Directeur sanitaire
- Infirmiers diplômés

- Aides-soignants (OSS)
- Psychologue
- Assistant social
- Kinésithérapeute

La Casa Alloggio collabore avec l'association Volontariato Caritas, Angeli in moto et les acteurs sociaux du territoire.

9. Relations avec les proches et sorties

Par proches, on entend toutes les personnes importantes pour le résident.

- **Téléphone :** les proches peuvent joindre le résident au portable 335 1817145 ou au fixe 06 88815612, hors urgences, de 8h à 20h.
- **Responsable :** le lundi de 9h à 13h et le jeudi de 17h à 18h, au numéro de la structure.
- **Visites :** sur accord avec le Coordinateur organisationnel, elles se déroulent librement.
- Le résident peut recevoir des appels et utiliser son propre téléphone portable sans restriction. En cas d'épisodes contraires au projet ou au règlement, les visites et les appels sont suspendus jusqu'à nouvelle décision de l'équipe.

Motifs de sortie

- Conclusion du PAI par atteinte des objectifs, ou poursuite dans une autre structure.
- Interruption volontaire du projet individuel.
- Renvoi pour comportements graves (violence verbale ou physique, sortie non autorisée, grave manquement au règlement). En cas de violence physique, l'exclusion immédiate peut être décidée pour protéger les résidents, les professionnels et les bénévoles, avec communication enregistrée aux interlocuteurs institutionnels.
- Décès.

10. Le tarif journalier

Le tarif journalier fixé par la convention avec l'ASL est de 139,45 €, entièrement pris en charge par le Service de santé. Sont incluses toutes les prestations de la liste « Activités proposées » (par. 6) ; sont exclues les prestations non comprises dans cette liste.

11. Engagements et objectifs de qualité 2026

En 2026, la Casa Alloggio poursuit le parcours d'amélioration continue engagé en 2023 et s'engage à :

- adopter d'ici 2026 des indicateurs d'évaluation d'impact social et pastoral (VIS+P) sur l'autonomie, les liens sociaux et la participation des résidents ;
- lancer la cartographie des parcours de soins du VIH sur le territoire et l'analyse de la qualité et de la sécurité ;
- mettre en place un groupe d'entraide entre résidents, avec le soutien du psychologue ;
- ouvrir périodiquement les espaces aux proches, aux bénévoles, aux étudiants et à la communauté du territoire ;
- participer à la télévisite infectiologique avec le Policlinico Tor Vergata et au projet avec le CSM ASL Roma 1 - District 2 ;
- engager le parcours vers la certification qualité et l'ouverture progressive au territoire et aux jeunes bénévoles ;
- valoriser les infirmiers formateurs aux modes de vie et à la prévention du VIH ;
- introduire des tableaux de bord de suivi par domaine, avec un compte rendu quadrimestriel à la Direction de la CRS.

Indicateur	Mesure / source	Objectif 2026
PAI mis à jour	Dossier informatisé	100 % des résidents
Indicateurs VIS+P résidentiels	Fiche VIS+P	Adoptés d'ici 2026
Événements/presque-accidents de risque clinique	Registre des risques	Réduction d'une année sur l'autre

Indicateur	Mesure / source	Objectif 2026
Satisfaction des résidents et des proches	Questionnaire annuel	≥ 85 % d'avis positifs

12. Réclamations, suggestions et satisfaction

Les résidents, les proches, les tuteurs et les professionnels peuvent présenter une réclamation écrite ou orale pour des dysfonctionnements, des actes ou des comportements ayant refusé ou limité les prestations, ou des suggestions et des éloges, en s'adressant au Responsable de la structure ou au Bureau de direction de la CRS. La réponse, écrite ou en entretien, est donnée dans un délai d'un mois. La fiche Réclamations, Suggestions et Éloges constitue l'annexe n° 1, 2, 3 de cette Charte et est disponible au siège.

La satisfaction est mesurée par un questionnaire anonyme annuel destiné aux résidents, aux proches et au personnel. En décembre 2026, le Responsable analyse en équipe le rapport « collecte de données clients » et le rapport « réclamations, suggestions et éloges » et définit le « Plan d'actions d'amélioration ». Avant le 15 décembre, il transmet les trois documents à la Direction de la CRS, comme éléments d'entrée de la Revue du Système Qualité.

13. Accès à la documentation

Une procédure est en place pour l'accès aux documents administratifs (loi 241/1990) et pour l'accès civique simple et généralisé (art. 5 al. 1 et 2 du décret législatif 33/2013), disponible sur le site institutionnel. Tarifs du droit de recherche : documents de moins d'un an 6,00 € ; de 1 à 10 ans 20,00 € ; de plus de 10 ans 40,00 €. Reproduction : format A4 1,00 € + 0,60 € par feuille ; format A3 1,00 € + 1,00 € par feuille.

14. Le rôle des bénévoles

Les bénévoles sont déterminants pour le climat de la Casa Alloggio : ils soutiennent les professionnels et les résidents, animent les après-midis et les ateliers et représentent un pont avec la vie à l'extérieur de la structure. Ils

agissent en accord avec le projet individuel établi par l'équipe. Les exigences fondamentales sont la gratuité, la capacité d'écoute et de travail en équipe, la patience et la constance ; l'âge minimum est de 25 ans.

15. Comment nous joindre et contacts

> **Contacts**
>
> Adresse : Polo Villa Glori, Via Venezuela 27 - 00196 Rome (entrée carrossable). Entrée piétonne par le parc : viale dei Settanta n° 27 - 00197 Rome.
>
> Téléphone : 06 88815612 - 06 88815602 - 06 88815613 - +39 335 1817145
>
> E-mail : villaglori@caritasroma.it
>
> Référent : Responsable du Secteur de santé (villaglori@caritasroma.it)
>
> Secteur de santé du Polo Villa Glori : pour mieux connaître notre réalité.
>
> Comment venir : depuis Termini, bus 910 ou 223 ; depuis piazzale Flaminio, train Roma Nord (arrêt Euclide).

Le parc de Villa Glori : la Casa Alloggio est accessible depuis la Via Venezuela 27.

Traduction de courtoisie. L'original italien fait foi.