# सेवा चार्टर 2026

## कासा आलोज्जियो "दोन लुइजी"

HIV/AIDS और एकाधिक रोगों से पीड़ित व्यक्तियों के लिए आवासीय स्वास्थ्य सेवा (24 घंटे) - पोलो विला ग्लोरी। पोलो विला ग्लोरी की स्वास्थ्य सेवाओं की गतिविधि योजना 2026 (PA 2026-2029-VG) का संलग्नक।

*यह इतालवी मूल पाठ का सुविधा के लिए किया गया अनुवाद है। किसी भी संदेह की स्थिति में इतालवी पाठ ही मान्य होगा।*

## 1. परिचय और उद्देश्य

रोम का कारितास 1988 से AIDS से पीड़ित व्यक्तियों की देखभाल कर रहा है। मोन्सि. लुइजी दी लिएग्रो, जिनके नाम पर कासा आलोज्जियो का नाम है, ने बीमारों को गरिमा के साथ सहारा देने के लिए पहली आश्रय संरचनाएँ खोलीं। 1990 से गृह-सेवा आवासीय देखभाल के साथ चल रही है, ताकि लोग अपने जीवन-परिवेश में बने रह सकें।

कासा आलोज्जियो "दोन लुइजी" (आगे "दोन लुइजी") आज पोलो विला ग्लोरी में HIV/AIDS से पीड़ित व्यक्तियों के लिए एकमात्र आवासीय संरचना है, जिसे Cooperativa Roma Solidarietà (CRS) क्षेत्रीय स्वास्थ्य सेवा के साथ अनुबंध में संचालित करती है।

सेवा चार्टर पारदर्शिता और गुणवत्ता नियंत्रण का साधन है: यह कर्मियों, निवासियों और प्रशासकों के बीच एक समझौता है। यह संस्करण वर्ष 2026 के लिए है और गतिविधि योजना का संलग्नक है। इसकी प्रत्येक वर्ष दिसंबर तक और आवश्यकता पड़ने पर समीक्षा की जाती है। यह कासा आलोज्जियो में, CRS के प्रशासनिक कार्यालयों में और वेबसाइट www.caritasroma.it पर उपलब्ध है।

> **संक्षेप में**
>
> HIV/AIDS और गंभीर सामाजिक कमज़ोरी वाले 8 व्यक्ति, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के 7 दिन स्वागत।
>
> बहु-विषयी टीम: नर्स, OSS (स्वास्थ्य सहायक), चिकित्सक, मनोवैज्ञानिक, सामाजिक कार्यकर्ता।
>
> SSR के साथ अनुबंधित सेवा: दैनिक शुल्क SSR वहन करता है।

> जानकारी और संपर्क: 06 88815612 - villaglori@caritasroma.it

## 2. उद्देश्य और मूल्य

कारितास के इतिहास और सिद्धांतों का सम्मान करते हुए, दोन लुइजी प्रत्येक व्यक्ति की कमज़ोरियों और आशाओं को अपनाता और उनकी देखभाल करता है, ताकि भाईचारे के संबंध बनें और आत्मनिर्भरता के मार्ग को बढ़ावा मिले। यह HIV से पीड़ित और जटिल सामाजिक-स्वास्थ्य आवश्यकताओं वाले व्यक्तियों को स्वास्थ्य, सामाजिक-देखभाल, मनोरंजन, सांस्कृतिक और आवास सेवाएँ देता है, ताकि निम्नलिखित सुनिश्चित हो:

- मानसिक-शारीरिक कल्याण और संबंधित रोगों की रोकथाम;
- सामाजिक समावेश और सार्थक संबंधों की संभावना;
- सुरक्षा।

**मूल्य**

- **समानता और निष्पक्षता:** लिंग, जातीयता, भाषा, धर्म, राजनीतिक विचारों का भेद किए बिना सबके लिए समान नियम; न्यायसंगत और वस्तुनिष्ठ व्यवहार।
- **निरंतरता:** सेवाओं की निरंतरता के लिए समय के साथ स्थिर परिस्थितियाँ।
- **भागीदारी:** निवासी से जुड़ी जानकारी तक पहुँचने और टिप्पणियाँ तथा सुझाव देने का अधिकार।
- **कार्यकुशलता और प्रभावशीलता:** संसाधनों के श्रेष्ठ उपयोग से अपेक्षित परिणामों की प्राप्ति।

## 3. कासा आलोज्जियो

दोन लुइजी विला ग्लोरी पार्क में, परियोली (Parioli) क्षेत्र में स्थित है। रहने के स्थान, आत्मीय और घर जैसे, प्रचलित नियमों के मानकों को पूरा करते हैं।

*विला ग्लोरी पार्क में कासा आलोज्जियो "दोन लुइजी"*

| | |
|---|---|
| **बिस्तर** | 8, एक ही मंज़िल पर, दो-दो के कमरों में, जिनका आवंटन साथ रहने की अनुकूलता और सामाजिक-देखभाल व्यवस्था के अनुसार होता है |
| **निवासी** | नैदानिक रूप से स्थिर, संबंधित एकाधिक रोगों और गंभीर सामाजिक कठिनाई वाले HIV/AIDS से पीड़ित व्यक्ति, जिनके पास सहारे का कोई नेटवर्क नहीं है |
| **निरंतरता** | दिन के 24 घंटे, सप्ताह के 7 दिन देखभाल |

| | |
|---|---|
| **व्यवस्था** | SSR के साथ अनुबंधित सेवा; 8 बिस्तरों के लिए संस्थागत मान्यता सुदृढ़ीकरण के चरण में |
| **संदर्भ** | DCA U0008/2011 (प्राधिकरण); DCA U00401/2016 (CCTAD, INMI Spallanzani द्वारा समन्वित क्षेत्रीय मॉडल, ASL के साथ अनुबंध में); 24.12.2024 की रियायत शर्तें (कैपिटोलिन प्रस्ताव सं. 89/2024) |

## 4. प्रवेश और PAI

प्रवेश रेफ़र करने वाली सेवा (CCTAD) के अनुरोध पर होता है, जिसके साथ स्वास्थ्य और सामाजिक स्थिति का हालिया प्रमाणपत्र तथा संबंधित व्यक्ति या उसके सहायक प्रशासक की हस्तलिखित सहमति होती है। अनुरोध का मूल्यांकन UVM-D (बहु-विषयी मूल्यांकन इकाई) करती है। निवास क्षेत्र की ASL की व्यय-प्रतिबद्धता अनुबंध द्वारा तय होती है।

प्रत्येक निवासी के लिए एक व्यक्तिगत/एकीकृत देखभाल योजना (PAI) बनाई जाती है, जो व्यक्तिगत लक्ष्य और हस्तक्षेप निर्धारित करती है। इसे बहु-विषयी टीम निवासी के साथ तैयार करती है, जो इस मार्ग का नायक है, और CCTAD इसे मान्य करता है। PAI का हर 6/12 माह में नवीनीकरण होता है और हर बदलाव व्यक्ति तथा संदर्भ विशेषज्ञ सेवाओं के साथ साझा किया जाता है।

| चरण | विषयवस्तु |
|---|---|
| **1. मूल्यांकन** | व्यक्तिगत बातचीत, परिजनों से मुलाकात, स्वास्थ्य दस्तावेज़ों की जाँच |
| **2. लक्ष्य** | यथार्थवादी, मापने योग्य, प्राप्य, प्रासंगिक और समय-सीमित लक्ष्य |
| **3. निर्माण** | निवासी का विवरण, देखभाल के मार्ग और शामिल व्यक्ति, निगरानी और मूल्यांकन के मानदंड |

PAI के लक्ष्य नैदानिक स्थिति सुधारना (एंटीरेट्रोवायरल थेरेपी का पालन, स्वस्थ जीवनशैली), आत्मनिर्भरता और सामाजिक समावेश को बढ़ावा देना, तथा निवासी को अपने स्वास्थ्य की ज़िम्मेदारी लेने में सहारा देना हैं।

**स्वास्थ्य आपात स्थितियाँ।** कासा आलोज्जियो क्षेत्रीय और राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्रणालियों के निर्देश, जोखिम रोकथाम प्रोटोकॉल, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण और कर्मियों का निरंतर अद्यतन अपनाता है। आपात स्थिति में हमेशा 118 को बुलाया जाता है। सभी कर्मियों ने BLSD पाठ्यक्रम किया है और संरचना में डिफिब्रिलेटर है।

## 5. जीवन परियोजना

देखभाल का हर मार्ग एक सरल प्रश्न से शुरू होता है: केवल "इस व्यक्ति को किस चीज़ की ज़रूरत है" नहीं, बल्कि "वह कैसा जीवन चाहता है, और हम साथ कैसे चलें कि वह उसे पा सके"। जीवन परियोजना प्रत्येक निवासी को अपनी इच्छाएँ, प्राथमिकताएँ और आशाएँ व्यक्त करने में सहारा देती है, और उसे हर चरण में शामिल करती है। एक छोटा क़दम भी, जैसे उपचार संभालना सीखना, किसी रिश्ते को फिर से जोड़ना या आत्मविश्वास लौटाना, बहुत अर्थ रखता है।

## 6. प्रदान की जाने वाली गतिविधियाँ

| स्वास्थ्य | सामाजिक |
|---|---|
| **चिकित्सा सहायता (स्वास्थ्य प्रबंधक और संदर्भ सामान्य चिकित्सक)** | शैक्षिक गतिविधि |
| **निर्धारित नर्सिंग देखभाल (14 घंटे) और 24 घंटे की उपलब्धता** | आवास सेवा और लॉन्ड्री |
| **उपचार का प्रशासन और स्वास्थ्य शिक्षा** | सांस्कृतिक, कलात्मक और मनोरंजक गतिविधियाँ |
| **प्रमाणित धार्मिक या स्वास्थ्य आवश्यकताओं के लिए विशेष आहार सहित आहार परामर्श** | भावनात्मक और सामाजिक संबंधों की बहाली |
| **विशेषज्ञ सेवाओं तक साथ जाना** | प्रवर्तनीय अधिकारों की पैरवी |
| **क्षयकारी या अक्षम करने वाले परिणामों की रोकथाम और नियंत्रण** | मनोवैज्ञानिक, सामाजिक और आध्यात्मिक सहायता |

भोजन की व्यवस्था बाहरी कैटरिंग द्वारा व्यक्तिगत आहार कार्यक्रमों के साथ की जाती है। निवासी के लिए कोई भी गतिविधि अनिवार्य नहीं है।

> ### रोकथाम की संस्कृति और जीवनशैली
>
> नर्स जीवनशैली और HIV की रोकथाम के शिक्षक के रूप में प्रशिक्षित हैं, एक आंतरिक विशेषज्ञ प्रशिक्षण पाठ्यक्रम के माध्यम से। वे निवासियों और परिजनों को नवीनतम चिकित्सकीय जानकारी और आहार, शारीरिक गतिविधि, नींद तथा तनाव प्रबंधन के सरल सुझाव देते हैं।
>
> जागरूकता: यौनिकता सबसे पहले प्रेम का कार्य है और स्वयं तथा दूसरे की देखभाल की हकदार है।
>
> सुरक्षा: U=U का अर्थ है कि अज्ञात (undetectable) वायरल लोड वाला व्यक्ति HIV नहीं फैलाता; PrEP अन्य यौन संचारित संक्रमणों से नहीं बचाती और कंडोम ही एकमात्र पूर्ण सुरक्षा है।

> स्वागत: किसी के स्वास्थ्य या व्यक्तिगत इतिहास से जुड़ा कोई कलंक नहीं।

## 7. एक सामान्य दिन

कार्यक्रम लचीला है; हर विकल्प को PAI और कासा आलोज्जियो के लक्ष्यों की पूर्ति करनी चाहिए।

| गतिविधि | समय |
|---|---|
| **जागना, दवा** | 08:00 |
| **व्यक्तिगत देखभाल** | 08:00 - 09:00 |
| **नाश्ता** | 09:30 तक |
| **अपनी जगह की सफ़ाई** | 10:00 तक |
| **कार्यशालाएँ और घर की भीतरी-बाहरी देखभाल** | 10:00 - 12:00 |
| **दोपहर का भोजन, दवा** | 12:30 - 13:30 |
| **दोपहर का आराम** | 14:00 - 15:30 |
| **शाम का नाश्ता** | 16:00 |
| **स्वतंत्र गतिविधि और/या कार्यशालाएँ** | 16:00 - 19:00 |
| **रात का भोजन, दवा** | 19:30 - 20:30 |
| **स्वतंत्र गतिविधियाँ** | 21:00 - 22:30 |
| **रात्रि विश्राम** | 23:00 |

## 8. सामाजिक और स्वास्थ्य टीम

टीम एक ही हस्तक्षेप-निकाय के रूप में काम करती है और मामलों की चर्चा तथा सामान्य प्रबंधन के लिए महीने में कम से कम दो बार, या आवश्यकता होने पर, बैठक करती है। कर्मी पोलो विला ग्लोरी के एकल समूह के हैं, जो ADI-VG के साथ साझा है, और निरंतर प्रशिक्षण तथा पर्यवेक्षण से अपनी क्षमता बढ़ाते हैं। वे पहचान-पत्र से पहचाने जा सकते हैं।

- संगठनात्मक समन्वयक
- स्वास्थ्य प्रबंधक और चिकित्सा निदेशक
- पेशेवर नर्स
- OSS (स्वास्थ्य सहायक)
- मनोवैज्ञानिक
- सामाजिक कार्यकर्ता
- फ़िज़ियोथेरेपिस्ट

कासा आलोज्जियो कारितास स्वयंसेवा संघ, Angeli in moto और क्षेत्र की सामाजिक संस्थाओं के साथ सहयोग करता है।

## 9. परिजनों से संबंध और छुट्टी

परिजन से तात्पर्य निवासी के लिए महत्वपूर्ण सभी व्यक्तियों से है।

- **फ़ोन:** परिजन आपात स्थिति को छोड़कर, सुबह 8 से रात 8 बजे के बीच निवासी से मोबाइल 335 1817145 या लैंडलाइन 06 88815612 पर संपर्क कर सकते हैं।
- **प्रबंधक:** सोमवार को सुबह 9 से 1 बजे और गुरुवार को शाम 5 से 6 बजे, संरचना के नंबर पर।
- **मुलाकात:** संगठनात्मक समन्वयक से पूर्व सहमति पर, स्वतंत्र रूप से होती है।
- निवासी बिना प्रतिबंध के फ़ोन कॉल प्राप्त कर सकता है और अपना मोबाइल इस्तेमाल कर सकता है। यदि परियोजना या नियमों के विरुद्ध घटनाएँ होती हैं, तो टीम के नए निर्णय तक मुलाकातें और कॉल स्थगित रहेंगी।

**छुट्टी के कारण**

- लक्ष्य प्राप्त होने पर PAI का समापन, या किसी अन्य संरचना में जारी रखना।
- व्यक्तिगत परियोजना को स्वेच्छा से रोकना।
- गंभीर व्यवहार (मौखिक या शारीरिक हिंसा, अनधिकृत प्रस्थान, नियमों का गंभीर उल्लंघन) के कारण निष्कासन। शारीरिक हिंसा की स्थिति में निवासियों, कर्मियों और स्वयंसेवकों की सुरक्षा के लिए तत्काल निष्कासन का आदेश दिया जा सकता है, और संस्थागत संबंधित पक्षों को पंजीकृत सूचना दी जाती है।
- मृत्यु।

## 10. शुल्क

ASL के साथ अनुबंध द्वारा निर्धारित दैनिक शुल्क € 139.45 है, जो पूरी तरह स्वास्थ्य सेवा द्वारा वहन किया जाता है। इसमें "प्रदान की जाने वाली गतिविधियाँ" सूची (अनुच्छेद 6) की सभी सेवाएँ शामिल हैं; उस सूची में शामिल न की गई सेवाएँ इसमें सम्मिलित नहीं हैं।

## 11. 2026 के लिए गुणवत्ता संबंधी प्रतिबद्धताएँ और लक्ष्य

2026 में कासा आलोज्जियो 2023 में शुरू हुई निरंतर सुधार की यात्रा जारी रखता है और निम्नलिखित का संकल्प लेता है:

- 2026 तक निवासियों की आत्मनिर्भरता, सामाजिक संबंधों और भागीदारी पर सामाजिक व पादरीय प्रभाव मूल्यांकन के कुछ संकेतक (VIS+P) अपनाना;
- क्षेत्र में HIV देखभाल मार्गों का मानचित्रण और गुणवत्ता व सुरक्षा का विश्लेषण शुरू करना;
- मनोवैज्ञानिक की सहायता से निवासियों के बीच परस्पर सहायता समूह शुरू करना;
- परिजनों, स्वयंसेवकों, विद्यार्थियों और क्षेत्र के समुदाय के लिए स्थानों को समय-समय पर खोलना;
- Policlinico Tor Vergata के साथ संक्रामक रोग टेलीविज़िट और CSM ASL Roma 1 - ज़िला 2 के साथ परियोजना में भाग लेना;
- गुणवत्ता प्रमाणन की ओर यात्रा और क्षेत्र तथा युवा स्वयंसेवकों के लिए क्रमिक खुलापन शुरू करना;
- जीवनशैली और HIV रोकथाम में प्रशिक्षक नर्सों को महत्व देना;
- क्षेत्र-वार निगरानी डैशबोर्ड लागू करना, CRS प्रबंधन को चार-मासिक रिपोर्टिंग के साथ।

| संकेतक | माप / स्रोत | 2026 का लक्ष्य |
|---|---|---|
| **अद्यतन PAI** | कम्प्यूटरीकृत रिकॉर्ड | 100% निवासी |
| **आवासीय VIS+P संकेतक** | VIS+P फ़ॉर्म | 2026 तक अपनाए गए |
| **नैदानिक जोखिम की घटनाएँ/निकट-चूक** | जोखिम रजिस्टर | वर्ष-दर-वर्ष कमी |
| **निवासियों और परिजनों की संतुष्टि** | वार्षिक प्रश्नावली | ≥ 85% सकारात्मक राय |

## 12. शिकायतें, सुझाव और संतुष्टि

निवासी, परिजन, संरक्षक और कर्मी सेवा में कमी, ऐसे कार्यों या व्यवहार जिन्होंने सेवाओं से इनकार किया या उन्हें सीमित किया, अथवा सुझाव और प्रशंसा के लिए संरचना के प्रबंधक या CRS के निदेशक कार्यालय को लिखित या

मौखिक शिकायत दे सकते हैं। उत्तर, लिखित या बातचीत में, एक माह के भीतर दिया जाता है। शिकायत, सुझाव और प्रशंसा फ़ॉर्म इस चार्टर का संलग्नक सं. 1, 2, 3 है और कार्यालय में उपलब्ध है।

संतुष्टि को निवासियों, परिजनों और कर्मियों के लिए गुमनाम वार्षिक प्रश्नावली से मापा जाता है। दिसंबर 2026 में प्रबंधक टीम के साथ "ग्राहक डेटा संग्रह" रिपोर्ट और "शिकायत, सुझाव और प्रशंसा" रिपोर्ट का विश्लेषण करता है और "सुधार कार्य योजना" तय करता है। 15 दिसंबर तक वह तीनों दस्तावेज़ गुणवत्ता प्रणाली की समीक्षा के इनपुट के रूप में CRS प्रबंधन को भेजता है।

## 13. दस्तावेज़ों तक पहुँच

प्रशासनिक अभिलेखों तक पहुँच (कानून 241/1990) तथा सरल और सामान्य नागरिक पहुँच (विधायी आदेश 33/2013 का अनुच्छेद 5, उपखंड 1 और 2) के लिए एक प्रक्रिया अपनाई गई है, जो संस्थागत वेबसाइट पर उपलब्ध है। खोज अधिकार शुल्क: 1 वर्ष से कम पुराने दस्तावेज़ € 6.00; 1 से 10 वर्ष € 20.00; 10 वर्ष से अधिक € 40.00। प्रतिलिपि: A4 आकार € 1.00 + प्रति पृष्ठ € 0.60; A3 आकार € 1.00 + प्रति पृष्ठ € 1.00।

## 14. स्वयंसेवकों की भूमिका

स्वयंसेवक कासा आलोज्जियो के वातावरण के लिए निर्णायक हैं: वे कर्मियों और निवासियों के साथ रहते हैं, दोपहर और कार्यशालाओं को जीवंत बनाते हैं और संरचना के बाहर के जीवन से जोड़ने वाला सेतु हैं। वे टीम द्वारा तय व्यक्तिगत परियोजना के अनुरूप काम करते हैं। मूल आवश्यकताएँ हैं निःस्वार्थ सेवा, सुनने और टीम में काम करने की क्षमता, धैर्य और निरंतरता; न्यूनतम आयु 25 वर्ष है।

## 15. हम तक कैसे पहुँचें और संपर्क

**संपर्क**

पता: Polo Villa Glori, Via Venezuela 27 - 00196 रोम (वाहन प्रवेश)। पार्क से पैदल प्रवेश: viale dei Settanta सं. 27 - 00197 रोम।

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

ई-मेल: villaglori@caritasroma.it

संपर्क व्यक्ति: स्वास्थ्य क्षेत्र के प्रबंधक (villaglori@caritasroma.it)

पोलो विला ग्लोरी का स्वास्थ्य क्षेत्र: हमारे कार्य को नज़दीक से जानने के लिए।

> कैसे पहुँचें: Termini से बस 910 या 223; piazzale Flaminio से Roma Nord ट्रेन (Euclide स्टॉप)।

*विला ग्लोरी पार्क: कासा आलोज्जियो तक Via Venezuela 27 से पहुँचा जा सकता है।*

---

सुविधा हेतु अनुवाद। इतालवी मूल पाठ ही मान्य है।