



**Cooperativa
Roma Solidarietà**
promossa dalla Caritas di Roma

CASA ALLOGGIO "DON LUIGI"

CARTA DEI SERVIZI

PUNTO 6
ALLEGATO 3
AL PIANO DELLE
ATTIVITA'

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
 2. MISSION DELL'ORGANIZZAZIONE
 3. POLITICHE COMPLESSIVE
 - 3.1 OBIETTIVI GENERALI
 4. PIANO DI ATTIVITA'
 - 4.1 PREMESSA
 - 4.2 TIPOLOGIA E VOLUMI DI ATTIVITA'
 - 4.3 ORGANIZZAZIONE INTERNA
 - 4.4 OBIETTIVI SPECIFICI ANNO 2023
 5. SERVIZI
 6. DIFFUSIONE DEL PIANO
 7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI
- 1.

PREMESSA

La Caritas di Roma ha iniziato ad occuparsi dei malati di AIDS nel 1988, quando l'epidemia era ancora agli inizi e tante persone, le più povere, morivano per strada o abbandonate in un letto di ospedale. Mons. Luigi Di Liegro, a cui è dedicata l'attuale casa alloggio, con la sua tenacia e determinazione, riuscì con molte difficoltà ad aprire tre Case famiglia, due maschili ed una per donne con bambini, dove accompagnare dignitosamente alla morte i malati terminali.

Nel 1990 è nato il Servizio di Assistenza Domiciliare con l'obiettivo di facilitare la permanenza delle persone con diagnosi di AIDS nella propria abitazione e nel proprio contesto sociale e familiare, evitando l'ospedalizzazione e/o istituzionalizzazione in strutture protette.

Con il trascorrere degli anni, sono stati convalidati con successo i risultati dell'attività di assistenza realizzata, affrontando con metodo e professionalità anche i nuovi bisogni che emersi nel tempo da parte degli assistiti, oltre a instaurare una relazione di sostegno, ampliare la rete sociale, sensibilizzare e informare l'opinione pubblica nei confronti della malattia e delle persone sieropositive.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e di controllo della qualità dei servizi : è il patto tra operatori, utenti e amministratori, sottoposto a verifica ogni anno entro dicembre e quando necessario.

La Carta è a disposizione dell'utenza presso la casa alloggio, presso gli uffici amministrativi della COOPERATIVA Romana Solidarietà (CRS) e scaricabile dal sito internet www.caritasroma.it .

LA MISSION

La casa alloggio “**Don Luigi**” (di seguito “Don Luigi”) nel rispetto della storia della Caritas e dei principi fondamentali della stessa, ha come scopo generale quello di accogliere e prendersi cura delle fragilità e delle speranze di ciascuno, per creare relazioni fraterne e favorire percorsi di autonomia, promuovendo la formazione/informazione sui temi dell'HIV/AIDS, degli anziani fragili e delle nuove emergenze sociali coinvolgendo e sensibilizzando le comunità del territorio ed incentivare un ruolo attivo in tale direzione per una cultura del rispetto all'interno della collettività. Nello specifico quello di offrire alle persone affette da HIV con bisogni socio-sanitari complessi, servizi sanitari, socio assistenziali, ricreativi, culturali, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero, al fine di garantire:

- il benessere psicofisico;
- la prevenzione delle patologie relata;
- inclusione sociale
- la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali;
- la sicurezza;

I TEMPI DI PERMANENZA

Le gravi comorbidità oncologiche, neurologiche, metaboliche, oltre all'Hiv/Aids degli ospiti, spesso con evoluzioni degenerative, oltre alle solitudini sociali da cui quasi sempre provengono, non ammettono criteri rigidi nella definizione e durata del trattamento. Il PAI viene rinnovato ogni 6/12 mesi e validato dal CCTAD.

Il PAI

Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) è un documento che viene elaborato per ogni ospite della casa alloggio "don Luigi". Il PAI ha lo scopo di definire gli obiettivi e le modalità di intervento assistenziale personalizzati per ogni ospite, sulla base delle sue specifiche esigenze e necessità.

La formulazione del PAI è un processo che coinvolge diverse figure professionali, tra cui:

- L'ospite stesso, che è il protagonista del processo e che deve essere coinvolto in tutte le fasi di elaborazione del PAI;
- L'équipe multidisciplinare della casa alloggio, che è responsabile della valutazione delle esigenze dell'ospite e dell'elaborazione del PAI;
- Il Centro di Coordinamento Territoriale AIDS (CCTAD), che deve approvare il PAI.

Il piano deve essere necessariamente elastico per adeguarsi alle possibili fasi di recrudescenza delle condizioni complessive dell'utente.

Ogni modifica del P.AI. è condivisa con la persona, se le condizioni lo permettono, e con i servizi specialistici di riferimento.

Il processo di elaborazione del PAI si articola in tre fasi principali secondo i relativi tempi:

1. Valutazione delle esigenze dell'ospite: in questa fase, l'équipe multidisciplinare della casa alloggio raccoglie informazioni sull'ospite, attraverso colloqui individuali, interviste con i familiari, e consultazione della documentazione sanitaria.
2. Definizione degli obiettivi del PAI: sulla base delle informazioni raccolte nella fase di valutazione, l'équipe multidisciplinare definisce gli obiettivi del PAI, che devono essere realistici, misurabili, raggiungibili, rilevanti e limitati nel tempo.
3. Elaborazione del PAI: in questa fase, l'équipe multidisciplinare elabora il PAI, che deve includere le seguenti informazioni:
 - Le informazioni sull'ospite, tra cui i dati anagrafici, le condizioni cliniche, le necessità socio-assistenziali, gli obiettivi del PAI.
 - I percorsi assistenziali da seguire per raggiungere gli obiettivi del PAI, con l'indicazione delle figure professionali coinvolte.
 - I criteri di monitoraggio e valutazione del PAI.

Il PAI deve essere redatto in forma scritta e deve essere approvato dal CCTAD. Il PAI deve essere aggiornato periodicamente, in base all'evoluzione delle condizioni dell'ospite e dei suoi bisogni.

Gli obiettivi del PAI, calati nel dettaglio nella persona, si ispirano a :

- Migliorare la condizione clinica dell'ospite, attraverso l'aderenza alla terapia antiretrovirale e l'adozione di stili di vita sani.
- Favorire l'autonomia e l'inclusione sociale dell'ospite, attraverso la promozione dell'autonomia personale, della partecipazione alla vita sociale e lavorativa, e della riduzione dello stigma e della discriminazione.
- Supportare l'ospite nel processo di presa in carico della propria salute, attraverso l'informazione, l'educazione e l'accompagnamento.

EMERGENZE SANITARIE

La casa alloggio "Don Luigi" adotta le prescrizioni sanitarie indicate dai sistemi sanitari regionali e nazionali.

- adotta protocolli e procedure di prevenzione e gestione del rischio, volto a contenere la diffusione di contagi;
- aggiorna costantemente tutto il personale in servizio in merito alle disposizioni igienico sanitarie da seguire;
- adotta tutti i dispositivi di protezione individuale e applica le norme igienico sanitarie previste.
- Nel caso di emergenze attiva procedure che prevedono azioni di intervento immediato. Viene sempre attivato il 118. Tutti gli operatori hanno effettuato il corso BLSD.
- La struttura ha in dotazione il defibrillatore.

INCLUSIONE SOCIALE

Per un recupero complessivo della persona, non solo negli aspetti della salute, è nostro impegno creare le condizioni per permettere di riacciare, se esistenti, le relazioni sociali, familiari e affettive significative, attraverso un Progetto personalizzato, che comprende tra l'altro la partecipazione a corsi di formazione riconosciuti per l'eventuale inserimento lavorativo.

I VALORI

I valori cui si ispira l'organizzazione nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

- **Uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
- **Continuità:** la struttura è attenta a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti;
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione dell'Utente alle prestazioni che gli sono erogate. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse.

LA CASA ALLOGGIO

La casa alloggio "Don Luigi", è situata nel Parco di Villa Glori.

In un ambiente accogliente e familiare, gli spazi abitativi offrono luoghi adeguati per le diverse cure e attività degli ospiti e rispondono agli standard richiesti dalla normativa vigente.

LA PRESA IN CARICO

Le strategie terapeutiche e gli obiettivi personalizzati

La presa in carico avviene mediante l'invio alla casa alloggio della richiesta d'ingresso da parte del servizio inviante (CCTAD) che viene sottoposta, corredata da certificazione recente delle condizioni sanitarie e sociali del richiedente, a successiva valutazione in sede di U.V.M. D (Unità Valutativa Multidisciplinare).

Tali relazioni, redatte dai servizi specialistici di riferimento, devono essere accompagnate, dal consenso del paziente autografo ovvero dall'Amministratore di sostegno.

L'impegno di spesa dell'ASL di residenza dell'ospite è stabilito tramite convenzione .

ATTIVITÀ EROGATE

1. Sanitarie:

- Assistenza medica al bisogno
- Assistenza infermieristica
- Formazione di igiene di base
- Attività assistenziale Consulenza dietetica :menù che prevede dieta equilibrata con possibilità di diete specifiche in caso di esigenze particolari (religiose e/o sanitarie certificate)
- Accompagnamento ai servizi specialistici
- Prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti

2. Sociali:

- Attività educativa
- Assistenza alberghiera
- Servizio lavanderia
- Attività culturali, artistiche e di animazione
- Ripristino relazioni affettive e sociali preesistenti
- Advocacy dei diritti esigibili

PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ GIORNALIERE

Il programma di seguito descritto riguarda **una giornata tipo**. Nessuna delle attività in esso contemplate è prescrittiva per l'utente. Ne consegue la necessità di dotare il programma medesimo di flessibilità, al fine di renderlo praticabile da parte di tutti gli utenti. Qualsiasi alternativa al *programma tipo* deve essere funzionale al raggiungimento degli obiettivi generali e specifici della Casa Alloggio e del P.A.I.

ORARI ED ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA:

| | | |
|--|--------------|---------------|
| Sveglia, terapia farmacologica | ore | 08,00 |
| Cura della propria persona | ore | 08,00-09,00 |
| Colazione (vestiti e con doccia fatta) | entro le ore | 09,30 |
| Rigovernatura dei propri spazi | entro le ore | 10,00 |
| Partecipazione ad attività di laboratori e/o; lavori attinenti alla cura interna ed esterna della Casa | ore | 10,00-12,00 |
| Pranzo, terapia farmacologica | ore | 12,30 - 13,30 |
| Riposo pomeridiano | ore | 14,00 - 15,30 |
| Merenda | ore | 16,00 |
| Attività libera e/o laboratori | ore | 16,00 - 19,00 |
| Cena, terapia farmacologica | ore | 19,30 - 20,30 |
| Attività libere | ore | 21,00 - 22,30 |
| Riposo notturno | ore | 23,00 |

L'ÉQUIPE SOCIALE E SANITARIA

L'équipe della **casa alloggio "Don Luigi"** è formata da personale professionale e specializzato che agisce come corpo unico d'intervento, ritrovandosi per la discussione dei casi e la gestione ordinaria del servizio due volte al mese o quando se ne verifica la necessità.

L'équipe potenzia le proprie competenze attraverso l'esperienza e la formazione permanente, mediante la supervisione continua, i corsi di qualificazione e aggiornamento e di informazione specialistici, sia a livello locale che nazionale.

La struttura è in relazione con associazioni affini come: associazione Volontariato Caritas, Angeli in moto, realtà sociali attive nel territorio.

L'équipe è formata da:

- Il Coordinatore Organizzativo
- Il Responsabile Sanitario
- 3 infermieri professionali (1 / 3 pts)
- 7 operatori socio sanitari (2 / 4 pts):
- 1 Psicologo
- 1 Assistente Sociale

Il personale della casa alloggio è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

La casa alloggio assicura la continuità assistenziale 24h/24.

I RAPPORTI CON I FAMILIARI / AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO: LE DIMISSIONI

Per familiari intendiamo tutte le figure significative per l'utente.

I FAMILIARI POSSONO CONTATTARE L'UTENTE:

Telefonicamente al numero della struttura cell.: 335 1817145 o al numero fisso 06.88815630 , salvo emergenze, dalle ore 8 alle ore 20.

I FAMILIARI POSSONO CONTATTARE:

Il Responsabile il lunedì dalle 9 alle 13 e il giovedì dalle 17 alle 18 al numero della struttura.

I FAMILIARI POSSONO FAR VISITA ALL'UTENTE

Previo accordo con il Responsabile, le visite all'utente possono svolgersi liberamente.

L'UTENTE PUÒ:

Ricevere liberamente telefonate al numero della struttura.

Usare il telefono cellulare personale senza restrizioni.

Nel caso in cui, durante le visite o nel corso delle telefonate, si verificano episodi contrari all'adesione del progetto riabilitativo o al regolamento della struttura, sia le visite sia le telefonate vengono sospese sino a nuova decisione dell'équipe.

MOTIVI DELLE DIMISSIONE:

- Conclusione del PAI. per l'avvenuto raggiungimento degli obiettivi personalizzati.
- Prosecuzione del PAI. in altra struttura.
- Interruzione volontaria del progetto individuale quale semplice presa d'atto di dimissioni spontanee dell'utente.
- Allontanamento immediato per gravi comportamenti (per esempio: uso di violenza verbale o fisica, uscita non autorizzata dalla struttura, svalutazione grave dell'équipe educativa, trasgressione grave del regolamento della casa alloggio).



- L'uso della violenza fisica può prevedere l'espulsione immediata dalla casa alloggio al fine di tutelare gli altri utenti, gli operatori o i volontari. In questo caso il responsabile comunicherà il prima possibile, con certificazione di protocollo, agli interlocutori istituzionali.
- Decesso.

LA RETTA

La retta giornaliera stabilita dalla convenzione in corso con l' ASL è di € 137,00 (IVA esclusa) ed è completamente a carico del Servizio Sanitario.

PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

Tutto ciò che è nell'elenco delle «attività erogate»

PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

Tutto ciò che è non è compreso nell'elenco delle «attività erogate».

LA STRUTTURA

La **Casa Alloggio Don Luigi** fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

- DGR 7903/1992 : convenzione con la Regione Lazio che riconosce al Polo Villa Glori 25 posti letto, di cui a Don Luigi 9 posti letto (5+4). E' in corso il processo di autorizzazione e di accreditamento.
- Delibera di Giunta Capitolina n. 4799/1988: concessione in comodato d'uso alla Cooperativa Roma Solidarietà per l'accoglienza di soggetti malati di AIDS con grave disagio sociale (di seguito Progetto "Villa Glori"), vigente fino al 2024 (Determinazione Dirigenziale n QE/4101/2018). E' in corso il rinnovo per ulteriori 5 anni.

Eroga prestazioni sociali e sanitarie integrate, rivolte a persone affetti da HIV/AIDS in condizioni di stabilità clinica con polipatologie relate e in grave disagio sociale, prive di una rete di supporto in grado di garantire la continuità terapeutica e assistenziale.

Offre un' assistenza continuativa 24 ore al giorno.

IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La **Casa Alloggio Don Luigi** tutela i diritti dei propri ospiti garantendo loro di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati.

Il punto di vista dell'ospite è uno strumento utile per risolvere eventuali criticità e impostare i servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce.

Gli ospiti, i familiari o tutori, hanno la possibilità di:

- sporgere reclamo a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- fornire suggerimenti e osservazioni contestualmente all'erogazione degli interventi;
- esprimere il grado di soddisfazione sul servizio.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti e/o i loro familiari, e tutti gli operatori possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, indirizzandoli al Responsabile della struttura e/o all'Ufficio di Direzione CRS.

Ricevute le segnalazioni e i reclami, presentati sotto qualsiasi forma, si provvede a fornire una risposta scritta/colloquio entro un mese.

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

CUSTOMER SATISFACTION

Con l'obiettivo di affrontare le criticità e migliorare i servizi offerti, in termini di prestazioni di interventi terapeutici e del sistema organizzativo, è stata predisposta, per gli utenti e i dipendenti/collaboratori, un'apposita procedura che prevede la somministrazione di un questionario di gradimento.

I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista dell'utente e dei dipendenti/collaboratori rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato.

Il questionario, somministrato in forma anonima, consente di valutare e monitorare annualmente la qualità dei servizi offerti.

TEMPI DI VALUTAZIONE

Nel mese di dicembre il Responsabile analizza in equipe il Report "raccolta dati customer" ed il report "reclami, suggerimenti ed elogi".

Dall'analisi dei dati si definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio.

La pianificazione avviene attraverso la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento" che identifica per la singola azione, le responsabilità ed i tempi previsti.

Entro il 15 dicembre invia alla Direzione della CRS il Report "raccolta dati customer", il report "reclami, suggerimenti ed elogi" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento".

Tali evidenze rappresentano elementi di ingresso per la Relazione di Riesame del Sistema Qualità.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

E' stato adottato una procedura per l'accesso agli atti amministrativi di cui alla legge n. 241/1990 nonché l'accesso civico semplice e generalizzato di cui all'art. 5 comma 1 e 2 del d.lgs n. 33/2013, disponibile sul sito www.xxxxxx

Costi:

Tariffe del Diritto di Ricerca:

Documenti con data anteriore ad 1 anno € 6,00

Documenti con data oltre 1 anno e fino a 10 anni € 20,00

Documenti con data oltre 10 anni € 40,00

Costi di Riproduzione di atti e documenti (Formato Fisso per Atto e Costo per ogni foglio):

Formato A4 € 1,00 + € 0,60

Formato A3 € 1,00 + € 1,0

RUOLO DEI VOLONTARI

La presenza dei volontari all'interno dei servizi è determinante, in quanto contribuisce a mantenere vivo e dinamico il clima nella casa famiglia. I volontari con la loro professionalità e creatività sono un valido aiuto per operatori, infermieri e coordinatori, supportando il lavoro quotidiano oppure animando pomeriggi che rischierebbero di essere tutti uguali o affiancando gli ospiti nei laboratori artigianali.

I volontari rappresentano un ponte con la vita fuori dalle case famiglia e l'amicizia che nasce diventa uno strumento prezioso per quanti desiderano ri-progettare una propria vita autonoma.



È fondamentale che l'operato del volontario agisca in sintonia, sinergia e rispetto del progetto individuale stabilito per ciascun ospite dall'equipe della casa. Non esistono peculiarità tecniche che consentono di accedere in via prioritaria a questo servizio di volontariato, anche se alcune competenze specifiche sono benvenute: infermieri, fisioterapisti, logopedisti, amanti del giardinaggio e/o orto, disponibilità a stirare ed aiutare in cucina, abilità nel lavorare la ceramica e/o cuoio, tecniche di animazione, apicoltori. I requisiti fondamentali sono la gratuità, la capacità di ascolto e di lavoro in equipe, la pazienza, la costanza e la disponibilità a lasciarsi sorprendere dalla vita!

Per poter svolgere attività di volontariato in questa Area è richiesta un'età superiore ai 25 anni.

DOVE CI TROVIAMO

La Casa Alloggio si trova nel quartiere Parioli, all'interno del parco di Villa Glori.

Ingresso pedonale: attraverso il parco; viale dei Settanta n. 27 - 00197

Ingresso carrabile: via Venezuela 27 – 00196 Roma

COME ARRIVARE ALLA STRUTTURA

Mezzi di trasporto: dalla Stazione Termini con Bus 910 o 223, oppure da piazzale Flaminio con trenino Roma Nord (fermata Euclide)

È possibile contattare il centro:

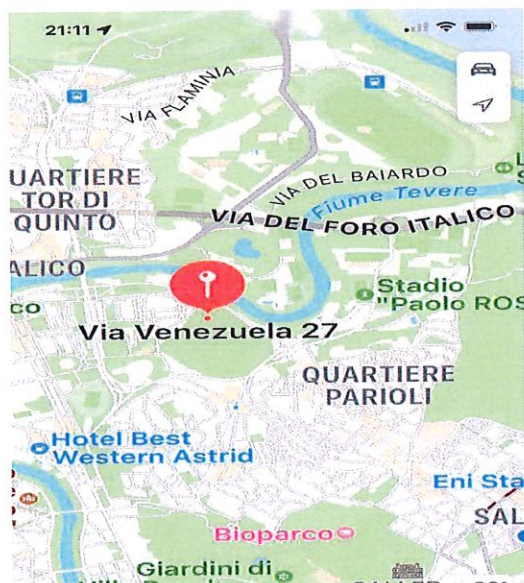
telefonando al n: 06.88815600

Email: villaglori@caritasroma.it

Responsabile Dott. Salvatore Grammatico (salvatore.grammatico@caritasroma.it)

Sulle mappe di Google: ci puoi trovare digitando:

<https://www.google.it/maps/place/Via+Venezuela,+27,+00197+Roma+RM/@41.9323725,12.4714267,15.5z/data=!4m6!3m5!1s0x132f60deaad9a71f:0x9567646bbb51854c!8m2!3d41.9328791!4d12.4783497!16s%2Fg%2F11kh786q0j?entry=ttu>



Indirizzo: Via Venezuela 27, 00197 Roma

 10