FONDAZIONE INCLUSIONE SALUTE E CURA ROMA LITORALE

Protocollo Generale
12 gennaio 2026
già U683bis/2024

A tutti gli stakeholders

Oggetto: "Q&R" . TABELLA DI PERFORMANCES QUALITA' E RECLAMI – 2025.

La Fondazione Inclusione Salute e Cura Roma Litorale ETS si impegna quotidianamente per migliorare la qualità dei propri servizi ed essere ancora più accessibile, si conforma a tutte le norme nazionali e internazionali di settore e ove possibile adotta standard superiori, certificandoli attraverso i diversi sistemi quali ISO, Uni et similia.
L'ente è certificato con un sistema di gestione integrato sulle norme ISO 9001, 14001, 45001 e SA8000/codice etico di sistema, UNI PDR 125 sulla parità di genere.

La Fondazione provvede a dare pubblicità sul proprio sito internet di ogni documento che possa informare gli stakeholders e, dall'esercizio 2024, in modo specifico anche riguardo le performances in ambito di qualità e di reclami aperti nell'esercizio consuntivato al 31.12 e approvato entro il 30 giugno dell'anno successivo.

I dati qui rappresentati anticipano quelli che verranno pubblicati nel bilancio sociale 2025 e già rappresentano sinteticamente tutti gli indicatori della norma, al fine di aumentare ulteriormente il livello di trasparenza delle attività.
I reclami sono divisi tra formali mezzo strumenti immateriali detti **"REFIM"** oppure formali mezzo compilazione anonima e inserimento nelle teche ad hoc previste nei centri detti **"REFAN"** e in ultimo mezzo compilazione formale e consegna diretta detti **"REFID".**
Sono eleggibili come reclami speciali definiti **"RESO"** anche quelli posti sui social, purché il mittente sia identificabile e il reclamo intellegibile.

Le recensioni assumono principale indicatore di qualità e si sommano alla raccolta attuata attraverso questionari somministrati in modo anonimo e alternato all'utenza dei vari servizi.
Le recensioni prese in considerazione sono, per ragioni di maggior aderenza e affidabilità, quelle sul profilo google della Fondazione Roma Litorale al 31.12 di ogni anno e quelle sul profilo della Fondazione sul portale mio dottore.

Il prossimo aggiornamento verrà effettuato relativamente all'esercizio 2026 entro 30.6.2026.
La Fondazione ha assunto impegno di continuare ad aumentare la comunicazione per favorire un miglioramento costante del sistema di presa in carico e condivisione. Grazie.
Non risultano contestazioni di disservizio per l'anno 2025. Reclami ricevuti n. 3.

Roma, lì 12.1.2026

Fondazione ISC Roma Litorale ETS
Il Direttore Generale e RSGI
Dott. Stefano Galloni

→ SEGUONO TABELLE →

Q&R - PERFORMANCES QUALITA' (questionario anonimo - recensioni - sondaggi - wapp)						
anno	GENERE	TIPOLOGIA	NR nell'anno	POSITIVA*	NEGATIVA*	NEUTRA* o NG
2025	RECENSIONI	PROFILO GOOGLE / MIO DOTTORE	50	100%	0	0
2025	QUESTIONARIO	MISTO SASS	250	97%	1%	2%
2024	RECENSIONI	PROFILO GOOGLE	40	40		0
2024	QUESTIONARIO	MISTO SASS/SNS	200	95%		5%
2023	RECENSIONI	PROFILO GOOGLE	25	23	0	1
2023	QUESTIONARIO	MISTO SASS/SNS	350	97%	1%	2%

LEGENDA:
"QUESTIONARIO" (misto – in sede – a distanza)
"MISTO" questionario in forma anonima con consegna a mano o mezzo mail/whatsapp – restituzione in busta chiusa mezzo operatore o in sede;
"IN SEDE" questionario in forma anonima con consegna a mano presso la sede e restituzione in busta chiusa mezzo operatore o in sede;
"A DISTANZA" questionario in forma anonima con invio mezzo mail o whatsapp, e restituzione in busta chiusa mezzo operatore o in sede;
"RECENSIONI" (profilo google e mio dotottore dal 2025)
dati estrapolati da profilo google della Fondazione ed elaborati in progressivo di anno in anno
"WAPP" (sondaggi)
Sondaggio whatsapp su materie non specifiche relative ad esempio all'attivazione di nuovi servizi o nuovi progetti e alla successiva valutazione degli stessi, per gruppi omogenei di stakeholders che abbiano preventivamente dato disponibilità per rispondere alla survey.

NB*: PER I DATI AGGREGATI NON GENERICAMENTE SI INVITA A PRENDERE VISIONE DEL BILANCIO SOCIALE.

ANNO	TIPOLOGIA	N° IDENT.	DATA	AREA	RISOLTO	TEMPO GG medi
2025	REFIM	1/2025	NOV	SNS	SI	25
	REFID	2/2025	NOV	SASS/CED	SI	28
	REFID	3/2025	DIC	SNS	SI	10
2024	REFIM	1/2024	13.11.2024	SASS	SI	5
2023	REFID	1/2023	19.06.2023	SASS	SI	15

LEGENDA RECLAMI:
"REFIM" reclamo formale con strumenti immateriali
"REFID" reclamo formale con consegna diretta e personale
"REFAN" reclamo formale anonimo
"RESO" reclamo informale social

Roma, lì 12.1.2026

Fondazione ISC Roma Litorale ETS
Il Direttore Generale e RSGI
Dott. Stefano Galloni

FONDAZIONE ROMA LITORALE

Protocollo Generale
11.12.2025
PROT. U711/2025

Alla c.a. del Sig. Cervini R.

Oggetto: Risposta reclamo.

La direzione generale scrivente ha nominato competenti per l'effettuazione delle dovute indagini di accertamento dei fatti contestati nel reclamo della S.V., la Resp. dell'Ufficio del Personale e dei Contratti, la quale in apposito audit interno ha intervistato la Resp. d'area del servizio SNS Dott.ssa Giada Capogna e l'assistente sociale Dott.ssa Sara Giorgi, quali componenti tecniche del servizio e direttamente impegnate nel coordinamento dei PII tra cui quello dell'utente Martina Cervini. La Direzione Generale ha acquisito relazione diretta dall'OSS impegnata nel servizio e per la quale è stato esperito reclamo.

A seguito degli audit è stato acclarato come almeno fino al giorno 11.11.2025:
- le SS.LL. NON ABBIANO MAI espresso reclami formali o informali al servizio, quindi tramite whatspp, sms o mail ecc, sulla qualità del lavoro dell'OSS Sig.ra Schiano;
- le SS.LL. NON ABBIANO MAI lamentato ritardi o anomalie significative, nell'erogazione temporale del servizio, anche relativamente ad eventuali modifiche sul foglio firma del programmo di lavoro;
- la microequipe in toto o in parte NON abbia segnalato specifiche o generiche problematiche con la famiglia, stante toni spesso eccessivamente colloquiali verso le operatrici;
- specifica relazione dell'operatrice Sig.ra Schiano reclamante condotte indebite della S.V. tali da rendere impossibile l'erogazione del servizio da parte della stessa per il futuro

Si attesa il reiterato atteggiamento petulante ed incalzante della S.V., nel caso di specie riferitamente alla problematica in esame con plurimi accessi, telefonate, messaggi ed email verso il coordinamento pretendendo spiegazioni, informazioni e colloqui, senza appuntamento, anche inveendo contro la Fondazione, a qualsiasi ora. Ciò dimostra un atteggiamento, tipicamente verso il personale femminile, irriguardoso e deficitario nel rapporto fiduciario.

Stante quanto sopra ed essendo impossibile in assenza di prove dirette e quindi non per mezzo di fonti de relato, definire la veridicità dei fatti reclamati, si determina quanto segue:

1) il reclamo è chiuso accogliendo la richiesta della S.V. di interdizione dell'OSS Schiano dalla microequipe dell'assistita Martina Cervini, essendo intervenuta una sovrapponibile richiesta da parte dell'operatrice stessa di non operare più sul PII.

Poste le gravi problematiche segnalate dal personale della Fondazione Roma Litorale ETS nel tempo, nonché dalla stessa scrivente Direzione in circostanze diverse, si informa la S.V. che si è dato mandato agli uffici interni di verificare con il Municipio Roma X la sussistenza delle condizioni minime per poter proseguire il rapporto, che si ritiene ormai leso dal perdurante atteggiamento indebito della S.V. verso il coordinamento e il personale della Fondazione.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Roma, lì 11.12.2025

Fondazione ISC Roma Litorale ETS
Il Direttore Generale e Legale Rapp. p.p.
Dott. Stefano Galloni

FONDAZIONE ROMA LITORALE

Protocollo Generale
12.12.2025
PROT. U716/2025

Alla c.a. della Sig.ra Oriana Pavia

Oggetto: Risposta Sua segnalazione menù ristorazione servizio CED di Fondazione Roma Litorale ETS.

Gentile Sig.ra Pavia,,

a seguito della segnalazione esperita su modello reclamo in relazione al menù del servizio ristorazione, si è provveduto ad aprire l'istruttoria, nel rispetto delle procedure di cui anche in carta dei servizi e del regolamento generale, andando ad individuare la Coord. CED Dott.ssa Pierlorenzi e il Direttore Sanitario Dott. Cesarino, quali referenti del reclamo.

I suddetti sono stati incaricati di procedere a specifiche attività per l'accertamento del rispetto dei menù previsti, dell'organizzazione della somministrazione e qualità del servizio.

Nella fattispecie sono risultate assenti segnalazioni di non conformità e ricevute conferme di adeguata preparazione e somministrazione dei cibi da parte del personale di cucina, come riscontrato dallo scrivente organismo anche in materia di rotazione delle pietanze nei limiti dei desiderata e delle indicazioni nutrizionali.

Attraverso specifico audit è stato verificato come sia e sia stato idoneo il servizio di ristorazione anche per gli utenti con asd all'interno del centro, presenti oltre alla Sua congiunta, peraltro da molti anni.

Sono state quindi osservate dalla Direzione Sanitaria idonee procedure per la gestione del momento del pasto e il consumo dello stesso.

Posto quanto sopra, si ringrazia per la segnalazione e si conferma che periodicamente le suddette procedure di controllo permarranno in essere.

Cordiali saluti

Roma, lì 12.12.2025

Fondazione Inclusione Salute e Cura Roma Litorale ETS
Il Direttore Generale e Legale Rappresentante p.p.
Dott. Stefano Galloni

FONDAZIONE ROMA LITORALE

Protocollo Generale
12.12.2025
PROT. U713/2025

Alla c.a. della Sig. Puddu Danilo

Oggetto: Risposta reclamo.

Gentile famiglia Puddu,

a seguito del reclamo esperito in data 19.11.2025 si è provveduto, nel rispetto delle procedure di cui anche in carta dei servizi e del regolamento generale, ad aprire l'istruttoria andando ad individuare la Resp. Ufficio e Personale Dott.ssa Barbara Corbo e le Resp. di area SNS Dott.ssa Giada Capogna e SASS Dott.ssa Patrizia Trivellato supportata dalla Supervisor Dott.ssa Ilaria Fontana, quali referenti del reclamo.

Le suddette sono state incaricate di procedere a specifiche attività per l'accertamento dei fatti, acquisendo relazioni dalle dirette interessate, convocando le stesse per audit interni e provvedendo a relazionare alla scrivente Direzione.

Nella fattispecie sono risultate assenti segnalazioni dirette delle SS.LL. in materia di non idonea erogazione delle diverse attività prima del 19.11.2025, non rilevandosi neanche situazioni relazionali specifiche tra le colleghe delle due aree, almeno sino alla data di cui sopra.

Dalle stesse evidenze riscontrate in atti, è stata confermata una involontaria sovrapposizione tra l'area riabilitativa di cui era incaricata la Dott.ssa Massaro e quella dell'assistenza specialistica, che ha ingenerato in buona fede una censurabile e censurata attività da parte dell'area dell'assistenza specialistica nella persona della Dott.ssa Citti.
Attività sconosciute all'ente sino al reclamo.

Per la rimozione di ogni possibile impedimento all'idonea consueta erogazione di ambo i servizi, si è provveduto a riformare il disciplinare interno e a convocare le parti in discussione, offrendo un indirizzo chiaro e preciso sui confini delle competenze e migliorando i processi intercomunicativi tra i due servizi.

Giova precisare che in sede di istruttoria sono state verificate gravi lacune nel sistema organizzativo della scuola, tale peraltro da aver causato in più di un caso la mancata convocazione di una o entrambe le aree interne di Fondazione ai GLO (vale a dire quella riabilitativo o quella dell'assistenza specialistica) o la difficile individuazione degli alunni assegnati per l'assistenza specialistica alla Fondazione stessa.

Di tale disorganizzazione, oltre a essersi preso atto, se ne è fatta discendere una riorganizzazione sistemica tra scuola e Fondazione, di cui certamente ne beneficeranno alunne e alunni in carico.

Posto quanto sopra, dispiaciuti per l'accaduto e confermando di aver attivato specifiche ammonizioni al personale che ha operato fuori dal mandato specifico, sentite l'area sanitaria che ha confermato una attuale gestione ordinaria e ordinata del PRI, si chiude il reclamo e si coglie occasione per porgere cordiali saluti.

Roma, lì 12.12.2025

Fondazione Inclusione Salute e Cura Roma Litorale ETS
Il Direttore Generale e Legale Rappresentante p.p.
Dott. Stefano Galloni