Fondazione UILDM LAZIO

CARTA
DEI
SERVIZI

Ed. 3 Rev. 7 dell'8/10/2026

Gentile Utente,

il nostro obiettivo più importante e imprescindibile è di offrire a Lei, e a tutti coloro che entrano in contatto con la FONDAZIONE UILDM LAZIO, servizi di qualità, per mezzo della competenza e della umanità di tutte le persone che, a vario titolo, operano al nostro interno.

In coerenza di questo presupposto, abbiamo redatto questa Carta dei Servizi, con il duplice scopo di informarLa sui vari aspetti della nostra organizzazione e di ottenere la Sua preziosa partecipazione ai processi di miglioramento continuo dei nostri servizi.

La ringraziamo in anticipo per l'attenzione che vorrà dedicare alla lettura di questo documento ed alla messa in pratica di quanto è di suo diritto e dovere nel rapporto di collaborazione con questa Struttura.

Il nostro personale è a sua disposizione per tutte le informazioni e le esigenze non soddisfatte dalla "Carta dei Servizi".

Il Presidente



INDICE

1. PRESENTAZIONE 4
   1.1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI 4
   1.2. LA FONDAZIONE UILDM LAZIO 4
   1.3. SEDE DELLE ATTIVITÀ 5
   1.4. INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI 5
      1.4.1. Presentazione del Centro di Riabilitazione 5
      1.4.2. Ordinamento della FONDAZIONE UILDM LAZIO 5
      1.4.3. Principi e valori fondamentali 5
2. I SERVIZI SANITARI: IL CENTRO DI RIABILITAZIONE 6
   2.1. DIREZIONE SANITARA 6
   2.2. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE 6
      2.2.1. Visite mediche 6
      2.2.2. Trattamenti riabilitativi 7
   2.3. AMBULATORIO DI MEDICINA SPECIALISTICA 7
   2.4. SERVIZIO PSICOLOGICO 7
   2.5. SERVIZIO SOCIALE 8
   2.6. PERSONALE SANITARIO E DELLA RIABILITAZIONE 8
      2.6.1. Direzione 8
      2.6.2. Coordinatori 9
      2.6.3. Personale medico 9
      2.6.4. Altro personale sanitario: 9
   2.7. MODALITÀ DI EROGAZIONE E REGOLE DI ACCESSO AI SERVIZI DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE 9
      2.7.1. Gestione delle Liste di attesa 9
      2.7.1. Criteri di formazione delle liste di attesa 10
      2.7.2. Tempi di attesa per la presa in carico riabilitativa 10
   2.8. GESTIONE DEI PROGETTI RIABILITATIVI INDIVIDUALI 10
3. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 11
   3.1. DIRITTI DEGLI UTENTI 11
   3.2. DOVERI DEGLI UTENTI 11
   3.3. DIVIETI 12
   3.4. LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 12
4. LE GARANZIE DI QUALITÀ 12
   4.1. La certificazione 12
   4.2. Programmi di miglioramento continuo 12

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che formalizza il "patto" stipulato tra FONDAZIONE UILDM LAZIO ETS - Via Prospero Santacroce 5 - Roma e gli utenti della struttura, ossia le persone affette da patologie neuromuscolari e persone con disabilità multipla fisica-psichica-neuro-sensoriale e loro familiari.

1.1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi di Fondazione UILDM LAZIO ETS:

- Costituisce il principale strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di una verifica effettiva sui servizi erogati e sulla loro qualità;
- Consente all'Organo Amministrativo di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria e i servizi di sostegno destinati alle persone con disabilità psico-fisica;
- Rende più efficace il processo di umanizzazione dell'assistenza, centrato sui diritti della "persona", in quanto strumento di comunicazione e segno dell'intenzione di improntare alla massima trasparenza i rapporti con gli utenti.

Il presente documento è da leggere in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento, grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità dei servizi svolti.

1.2. LA FONDAZIONE UILDM LAZIO

Natura giuridica: La FONDAZIONE UILDM LAZIO ETS è un ente con personalità giuridica, costituita nel 2016 su iniziativa della UILDM LAZIO come unico soggetto promotore.
Nel 2019 ha approvato la nuova carta statutaria in aderenza al D.lgs 117/2017, qualificandosi come Ente del Terzo Settore (ETS); La Fondazione è iscritta al RUNTS con il rep. n. 155595.
In qualità di ente no profit compatibilmente con le risorse disponibili, si propone di:

a) svolgere attività di assistenza sanitaria, riabilitativa, psicologica e sociale (ambulatoriale e domiciliare) e di prevenzione nei confronti delle persone affette da malattie neuromuscolari, mediante visite mediche e trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari;
b) promuovere e svolgere direttamente iniziative per favorire lo studio e la ricerca sulle malattie neuromuscolari;
c) istituire e condurre un centro clinico regionale specializzato per diagnosi, studio e riabilitazione, prevenzione, anche di concerto con Enti della Pubblica Amministrazione, ovvero altre strutture private di alta qualificazione sanitaria e sociale;
d) promuovere l'attività di ricerca e di formazione mediante l'organizzazione di corsi e convegni, lo svolgimento diretto di studi clinici autonomi o in collaborazione con istituzioni;
e) stabilire e mantenere ogni opportuno contatto istituzionale e operativo per il miglior raggiungimento dei fini sociali con qualsiasi organismo locale, nazionale e/o internazionale che abbia finalità analoghe.

1.3. SEDE DELLE ATTIVITÀ

Le attività di riabilitazione ambulatoriali sono svolte presso la Struttura sita in Via Prospero Santacroce 5 – Roma.
Gli interventi domiciliari, invece, sono effettuati presso le abitazioni degli assistiti grazie alla rete di collaboratori della FONDAZIONE UILDM LAZIO, compatibilmente con la loro reperibilità sul territorio.

1.4. INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

1.4.1. Presentazione del Centro di Riabilitazione

La FONDAZIONE UILDM LAZIO è un Centro di Riabilitazione extra-ospedaliero (ex art. 26 L.833/78). Il titolo autorizzativo e di accreditamento è stato rilasciato dalla Regione Lazio con DGR n.977 dell'11 dicembre 2020 per voltura a seguito della devoluzione del ramo di attività da parte di UILDM LAZIO ODV.

1.4.2. Ordinamento della FONDAZIONE UILDM LAZIO

Presidente: Dott. Marcello Tomassetti
Direttore Sanitario: Dott.ssa Cristina Sancricca
Direttore Generale: Dott. Massimo Taglioni
Responsabile della Gestione delle Risorse Umane: Dott. Marcello Tomassetti
Responsabile Sistemi Informativi: Dott. Marcello Tomassetti
Responsabile Sicurezza: Anna Rita Trinca (Consulente Ecosafety)
Responsabile Qualità: Dott. Silvio Ceresoli
DPO (Data Protection Officer): LTA Advisor

1.4.3. Principi e valori fondamentali

La FONDAZIONE UILDM LAZIO, in coerenza con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, fonda la sua attività e ispira tutte le sue azioni ai seguenti valori:
Centralità della persona, eguaglianza, imparzialità, obiettività, neutralità, continuità del servizio, diritto di scelta, informazione e comunicazione, partecipazione, efficienza ed efficacia, sicurezza, innovazione tecnologica e scientifica, impegno didattico.

2. I SERVIZI SANITARI: IL CENTRO DI RIABILITAZIONE

2.1. DIREZIONE SANITARA

FONDAZIONE UILDM LAZIO svolge attività riabilitativa non residenziale per i pazienti con disabilità multipla (fisica, psichica, sensoriale o mista), che ne facciano apposita richiesta, in qualità di struttura accreditata dalla Regione Lazio; rientra infatti tra i cosiddetti "Centri di riabilitazione ex articolo 26" (riferimento alla Legge n. 833/78), le cui caratteristiche e prerogative sono state delineate mediante una Delibera della Giunta Regionale del 2000 (DGR 398/2000). L'attività in accreditamento si svolge pertanto nel rispetto dei requisiti minimi autorizzativi strutturali, tecnologici e organizzativi delle strutture che erogano attività riabilitativa a persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale, secondo quanto normato dalla Deliberazione della Giunta Regionale n° 979 dell'11 dicembre 2020.
La FONDAZIONE UILDM LAZIO si focalizza sulla presa in carico globale dei pazienti affetti da patologie neurologiche e neuromuscolari attraverso la formulazione di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), erogando trattamenti riabilitativi sanitari e socio-assistenziali in regime ambulatoriale o domiciliare.
La FONDAZIONE UILDM LAZIO nasce con la specifica Mission di offrire assistenza alle persone affette da patologie neuromuscolari e neurologiche, che riconoscono in FONDAZIONE UILDM LAZIO non solo l'identità nel nome ma anche un riferimento di alta specializzazione per la gestione clinica e riabilitativa di queste patologie. La FONDAZIONE UILDM LAZIO pertanto opera con personale sanitario con elevate competenze tecnico-professionali e strumentazione dedicata, al fine di proporre a tutti i pazienti affetti da patologie neuromuscolari attività riabilitativa in regime di accreditamento gestita da una equipe multidisciplinare.
Compatibilmente con le risorse disponibili, FONDAZIONE UILDM LAZIO, in supplenza ed assenza di servizi pubblici, offre anche un servizio gratuito di follow-up clinico. Quest'ultima attività prevede un insieme di controlli clinici e strumentali programmati destinati a seguire nel tempo l'evoluzione della patologia eseguiti da una equipe multidisciplinare.

2.2. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

2.2.1. Visite mediche

Includono visite mediche da parte dei medici Fisiatri, Neurologi e Neuropsichiatri Infantili e possono essere effettuate nell'ambito dei progetti in accreditamento e/o per l'inquadramento diagnostico e per il follow-up specifico dei pazienti affetti da patologie neuromuscolari. Nell'ambito dei progetti riabilitativi, le visite mediche prevedono la prescrizione di specifici piani di trattamento riabilitativo; possono inoltre essere comprese valutazioni di ausili/ortesi, effettuate se indicato in collaborazione con il Fisioterapista, il Terapista della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva e il Terapista Occupazionale.
Le visite mediche suddette sono effettuate normalmente in ambulatorio, o in caso di necessità presso il domicilio dei pazienti (in condizione di intrasportabilità dell'utente o in caso di significative difficoltà logistiche-organizzative).

2.2.2. Trattamenti riabilitativi

I trattamenti riabilitativi, erogati in ambulatorio o a domicilio sia per l'età evolutiva che per l'età adulta, includono:

- Riabilitazione neuromotoria
- Riabilitazione psicomotoria
- Riabilitazione cognitivo-neuropsicologica
- Riabilitazione logopedica
- Terapia psicologica
- Parent training
- Terapia occupazionale
- Intervento educativo

2.3. AMBULATORIO DI MEDICINA SPECIALISTICA

Presso la sede di Fondazione UILDM Lazio è possibile effettuare visite specialistiche nell'ambito del progetto riabilitativo in accreditamento o nell'ambito dei percorsi di diagnosi e follow-up specifici per i pazienti affetti da patologie neuromuscolari. Tale servizio comprende:

- Ambulatorio di Ortopedia;
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria specializzato per la funzione della deglutizione;
- Ambulatorio di Nutrizione clinica;
- Ambulatorio di Pneumologia: visita pneumologica con spirometria, EGA, ossimetrie notturne, addestramento all'utilizzo della macchina della tosse e della NIV;
- Ambulatorio di Cardiologia: visita cardiologica con ECG, EcoCG ed Holter ECG;
- Oltre a tali valutazioni effettuabili direttamente in sede, la FONDAZIONE UILDM LAZIO ETS ha inoltre stipulato delle convenzioni con strutture esterne per la fruizione delle seguenti prestazioni:
    - Visita pneumologica con esecuzione di spirometria, EGA, ossimetrie notturne, addestramento all'utilizzo della macchina della tosse e della NIV
    - Visita cardiologica con esecuzione di ECG, ECG Holter, Ecocardiogramma

2.4. SERVIZIO PSICOLOGICO

Nell'ambito del progetto riabilitativo in accreditamento o nei percorsi di diagnosi e follow-up specifici per i pazienti affetti da patologie neuromuscolari, il Servizio di Psicologia assicura percorsi di sostegno al paziente e alla famiglia nell'affrontare i problemi di rapporto con la patologia, sia nei comportamenti individuali, sia nelle dinamiche familiari, fornendo ad entrambi abilità di fronteggiamento e di empowerment.

Il Servizio Psicologico effettua sedute di valutazione e terapia per gli utenti per i quali si evidenzia un bisogno specifico, partecipando anche alle attività di équipe con i medici, gli assistenti sociali, i terapisti. Fornisce contributi di cultura professionale per aumentare la sensibilità ai problemi psicologici di chi si confronta, direttamente o indirettamente, con una disabilità grave o gravissima. Comprende:

- Terapia psicologica individuale
- Parent Training
- Counselling familiare
- Psicoterapia

2.5. SERVIZIO SOCIALE

Svolge attività utili ad assicurare aiuto e sostegno alle persone disabili e alle loro famiglie, per superare le difficoltà determinate dalla disabilità, nonché per promuovere e migliorare l'inserimento nella vita sociale, lavorativa e culturale delle persone con disabilità.

Il Servizio Sociale interviene nel contesto abituale in cui vivono la persona disabile e la sua famiglia per migliorarne le condizioni generali; si impegna nel facilitare il rapporto cittadino–istituzioni, aiutando la persona disabile e/o la sua famiglia nella fruizione dei servizi formali e informali del territorio. Pertanto, nell'ottica di un lavoro multidisciplinare e di lavoro di rete con i servizi del territorio, promuove percorsi di inclusione sociale.

In particolare il Servizio Sociale si adopera per:

- Favorire l'espressione delle capacità naturali dell'utente e del suo nucleo familiare a continuare il suo percorso evolutivo durante e dopo l'evento malattia;
- Supportare l'utente a conoscere le proprie risorse personali e del suo contesto (familiare, territoriale e istituzionale) al fine di migliorare la propria condizione di vita;
- Aiutare la persona ad affrontare l'evento malattia e pertanto a continuare, per quanto possibile, a svolgere in modo soddisfacente i ruoli nell'ambiente in cui vive;
- Rafforzare la capacità di autonomia, di individuare e scegliere il proprio percorso di vita.

Nell'ambito di un rapporto convenzionale tra FONDAZIONE UILDM LAZIO e l'Associazione UILDM LAZIO ODV, entrambe strutture no profit, la FONDAZIONE si avvale della collaborazione di quest'ultima mettendo a disposizione degli utenti un complesso di attività finalizzate a sostenere l'inclusione sociale e la qualità della vita alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

Il lavoro, coordinato dal personale di UILDM LAZIO ODV, si sviluppa anche con il supporto di volontari (disabili e non) che dedicano il loro tempo, capacità e competenze alla realizzazione di tutte le attività concretizzate.

Nell'Associazione sono sviluppate inoltre varie attività di Protagonismo Attivo ed Animazione Sociale che stimolano la convivenza, l'integrazione e la crescita personale dei partecipanti.

Tutte le attività di consulenza, orientamento, protagonismo attivo ed animazione sociale sono svolte attraverso specifiche unità organizzative.

2.6. PERSONALE SANITARIO E DELLA RIABILITAZIONE

2.6.1. Direzione

DIRETTORE SANITARIO: Dott.ssa Cristina Sancricca – Neurologa.

Referente funzione ambulatoriale Adulti: Dott.ssa Alessandra Cicia – Neurologa.

Referente funzione ambulatoriale Età Evolutiva: Dott.ssa Francesca Perrino – Neuropsichiatra Infantile.

Referente funzione domiciliare: Dott.ssa Sandra Galli – Fisiatra.

Referente Settore Età Evolutiva per la gestione clinico-riabilitativa ed i progetti di ricerca scientifica inerenti le patologie neuromuscolari dell'età evolutiva: Dott.ssa Anna Lia Frongia – Neuropsichiatra Infantile.

Referente Settore Adulti per la gestione clinico-riabilitativa ed i progetti di

ricerca scientifica inerenti le patologie neuromuscolari dell'età adulta: Dott. Salvatore Rossi – Neurologo.
Referente Poliambulatorio Specialistico: Dott.ssa Paola Orlando – Fisiatra.

2.6.2. Coordinatori

Coordinatori Terapisti Ambulatoriali Settore Età Evolutiva: Mauro Onofri – Fisioterapista, Valentina Saraceni – Terapista della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva
Coordinatore Terapisti Ambulatoriali Settore Adulti: Marta Briganti - Fisioterapista
Coordinatore Terapisti Domiciliari Settore Adulti e Età Evolutiva: Ornella Robertazzi - Fisioterapista
Coordinatore Psicologi: Angela Monte - Psicoterapeuta
Coordinatore Assistenti Sociali: Tiziana Innocenzi - Assistente Sociale.

2.6.3. Personale medico

- Cardiologo
- Fisiatra
- Neurologo
- Neuropsichiatra Infantile
- Nutrizionista
- Foniatra
- Pneumologa
- Ortopedico

2.6.4. Altro personale sanitario:

- Logopedisti
- Terapisti della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva
- Terapisti Occupazionali
- Fisioterapisti
- Psicologi
- Assistenti Sociali

2.7. MODALITÀ DI EROGAZIONE E REGOLE DI ACCESSO AI SERVIZI DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

2.7.1. Gestione delle Liste di attesa

La richiesta di inserimento in lista d'attesa per i servizi riabilitativi offerti da FONDAZIONE UILDM LAZIO deve essere effettuata tramite il Servizio Sociale.
Le richieste possono essere effettuate personalmente, telefonicamente o via mail ai seguenti riferimenti:

Sportello Lista di Attesa
Tel. 0666048899, 3510573386; lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 13.30.
Email: listadiattesa@fondazioneuildmlazio.org

Documenti necessari per la domanda di inserimento in lista d'attesa/per l'apertura del Progetto Riabilitativo:

- ❖ Modulo di Informativa sul trattamento dei dati personali (consenso informato) che il richiedente deve firmare dopo averne preso visione
- ❖ Modulo di inserimento in lista d'attesa
- ❖ Autorizzazione per il trattamento riabilitativo:

a. Per il trattamento ambulatoriale: richiesta specifica compilata e timbrata da un medico ASL o struttura ospedaliera
b. Per il trattamento domiciliare: richiesta specifica compilata e timbrata dalla Unità di Valutazione Multidimensionale della ASL

- ❖ Documento di identità in corso di validità
- ❖ Tessera sanitaria con il codice sanitario regionale
- ❖ Documentazione clinica relativa alla patologia del richiedente

Tale documentazione può essere consegnata direttamente presso lo sportello accoglienza o inviata via mail.

2.7.1. Criteri di formazione delle liste di attesa

Le patologie oggetto di intervento riabilitativo in regime di accreditamento devono rispondere ai criteri clinici di accesso e dimissione stabiliti nel Decreto del Commissario ad Acta 22 luglio 2020, n. U00101 "Approvazione del documento tecnico "Criteri di eleggibilità ai percorsi di riabilitazione territoriale".
Le richieste di trattamento pervenute assieme alla documentazione clinica verranno analizzate e codificate per ottenere un punteggio globale di priorità sulla base delle indicazioni da normativa vigente e delle linee guida interne.

2.7.2. Tempi di attesa per la presa in carico riabilitativa

I tempi di attesa per un utente che faccia richiesta di intervento riabilitativo in regime di accreditamento presso il nostro centro sono variabili in quanto dipendenti dalla patologia dell'utente stesso (con priorità assegnata alle patologie neuromuscolari), dalla sostenibilità dell'eventuale progetto riabilitativo sulla base dell'accreditamento, e da numerose variabili tecniche e clinico/sociali: età del richiedente, data della richiesta di inserimento in lista d'attesa, possibilità di recupero intesa come obiettivi riabilitativi, eventuali motivazioni cliniche di "urgenza", aspetti sociali, etc.

2.8. GESTIONE DEI PROGETTI RIABILITATIVI INDIVIDUALI

La FONDAZIONE UILDM LAZIO si propone di attuare percorsi riabilitativi che offrano all'assistito una possibilità concreta d'interagire con la realtà quotidiana, nel proprio contesto d'appartenenza, mediante l'adozione di un approccio globale alle problematiche espresse dai singoli e la disponibilità di servizi multidisciplinari, in grado d'integrare l'area di competenza sanitaria con quella sociale.
L'attuale modello di organizzazione prevede l'operatività di équipe riabilitative, coordinate da medici referenti del progetto (fisiatra, neurologo o neuropsichiatra infantile) che si rapportano costantemente con la Direzione Sanitaria. Nell'ambito dei progetti riabilitativi, in linea con l'indicazione alla multidisciplinarietà, sono incluse valutazioni mediche specialistiche secondo quanto sopra dettagliato (Sezione 2.2 Ambulatorio di Medicina Specialistica: visite pneumologiche, cardiologiche, ortopediche ecc).

Modalità di richiesta e ritiro di referti/cartella clinica.

Il rilascio della copia di referti medici o della cartella clinica può essere richiesto, mediante compilazione di apposito modulo, dall'utente stesso o da:

- persone fornite di delega conformemente alle disposizioni di legge;
- parente più prossimo (erede) in caso di decesso;
- genitori in caso di minore;
- tutore in caso di interdizione.

Dopo massimo 20 giorni dalla data della richiesta i documenti possono essere inviati a casa per posta (se richiesto con l'apposito modulo) o ritirati direttamente in sede. Per la richiesta della copia cartella clinica è previsto un rimborso spese nella misura di 20 euro.

3. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

3.1. DIRITTI DEGLI UTENTI

Ogni utente ha il diritto di accedere ai servizi sanitari disponibili presso la FONDAZIONE UILDM LAZIO sulla base del suo stato di salute, senza discriminazione alcuna.

Ogni individuo ha diritto ad essere informato del suo iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di informativa sul trattamento dei dati personali (consenso informato). Ha diritto a ricevere tutte i chiarimenti, le informazioni e la documentazione clinica da parte del personale sanitario autorizzato. Ove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai soggetti precedentemente indicati.

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e la sua la gestione clinico-riabilitativa, pertanto FONDAZIONE UILDM LAZIO ETS, in conformità con le normative vigenti (Decreto legislativo 196/03 Tutela della Privacy, Regolamento UE 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation) garantisce il rispetto della privacy dell'utente assicurando il segreto professionale.

Diritto al reclamo

Gli utenti di FONDAZIONE UILDM LAZIO e i loro familiari hanno il diritto e la possibilità di sporgere reclamo. I reclami possono essere sporti in maniera scritta mediante l'indirizzo mail: reclami@fondazioneuildmlazio.org o mediante apposita modulistica presente presso la sede.

La FONDAZIONE UILDM LAZIO si impegna a fornire una risposta al reclamo, entro 10 giorni dalla data di presentazione.

3.2. DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti che accedono a FONDAZIONE UILDM LAZIO sono invitati ad avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri utenti e del personale di FONDAZIONE UILDM LAZIO.

Gli utenti e i loro familiari sono tenuti a collaborare con il personale medico-sanitario, tecnico e con la direzione e a non interferire nelle modalità di assistenza.

I parenti o gli accompagnatori sono tenuti ad attendere il termine delle operazioni al

di fuori dell'ambulatorio, salvo diversa indicazione e autorizzazione concessa dai professionisti. Nel caso di minori, i genitori o gli accompagnatori autorizzati sono tenuti a non allontanarsi dalla struttura durante tutta la durata delle prestazioni.
L'utente, i parenti, gli accompagnatori che utilizzano gli spazi ed i servizi comuni sono tenuti a contribuire a mantenerne la pulizia e il decoro.

3.3. DIVIETI

Entro i confini di FONDAZIONE UILDM LAZIO ETS è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione.
Durante lo svolgimento dei trattamenti non è consentito l'uso del telefono cellulare.
In tutti i locali di FONDAZIONE UILDM LAZIO è vietato fumare.

3.4. LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Per FONDAZIONE UILDM LAZIO è importante essere sempre informati sul grado di soddisfazione degli utenti: raccogliere continuamente informazioni, ascoltare le loro impressioni, chiedere cosa vorrebbero migliorare.
A tale scopo FONDAZIONE UILDM LAZIO ha implementato una metodologia di rilevazione della "Customer Satisfaction" elaborando un questionario di gradimento che annualmente è sottoposto all'utenza che abbia fornito apposito consenso e che è disponibile anche online sul sito fondazioneuildmlazio.org.

4. LE GARANZIE DI QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità del servizio costituisce un obiettivo aziendale ed è un obbligo determinato dall'accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale. Pertanto la FONDAZIONE UILDM LAZIO, adotta standard di qualità del servizio, mette in atto i programmi di miglioramento, verifica il rispetto degli standard di qualità e verifica il grado di soddisfazione dell'utente raccogliendo gli eventuali reclami.

4.1. La certificazione

La FONDAZIONE UILDM LAZIO ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo gli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.
La certificazione viene rilasciata da DASA-RÄGISTER. Gli standard di qualità sono pubblici ed aggiornati annualmente.

4.2. Programmi di miglioramento continuo

I processi di implementazione e formalizzazione del sistema di qualità è solo il primo passo di un lungo percorso, che avvia il cosiddetto ciclo virtuoso del miglioramento. FONDAZIONE UILDM LAZIO adotta come metodologia di lavoro quella rappresentata dal ciclo di Deming (ciclo di PDCA - plan–do–check–act) in grado di promuovere una cultura della qualità tesa al miglioramento continuo dei processi e all'utilizzo ottimale delle risorse.