

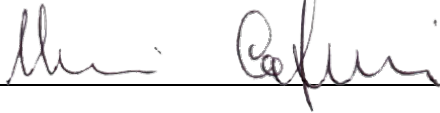


Fondazione
Solidarietà **Caritas**
ETS - Firenze

Carta dei Servizi Casa Stenone



Via di Pulicciano 77 - Antella
Bagno a Ripoli – Firenze

VERIFICA E APPROVAZIONE	Data 10/12/2021	Firma 
--------------------------------	---------------------------	--

Elenco delle Revisioni del documento		
Rev.	Data	Descrizione delle Modifiche
01	03/03/2023	Iscrizione al RUNTS e modifica ragione sociale
02	06/04/2023	Aggiunta a "Prestazioni offerte agli ospiti"
03	24/05/2023	Revisione dell'organigramma

Gentile Signore/a,

la Carta dei Servizi, redatta secondo le indicazioni dell'art. 9 della L.R. 41/2005 "*Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale*" e lo "*Schema regionale di carta dei servizi nel sistema toscano dei servizi e degli interventi sociali*", approvato con Deliberazione della Giunta Regionale 31 luglio 2006 n. 566, rappresenta lo strumento con il quale Casa Stenone, gestita dalla Fondazione Solidarietà Caritas ETS di Firenze fa conoscere ai cittadini la propria organizzazione. Ha lo scopo, infatti, di spiegare brevemente la tipologia di accoglienza offerta dalla casa, il suo funzionamento e le modalità di accesso.

La Carta è strumento di tutela e garanzia dei servizi erogati e definisce le modalità di raggiungimento degli obiettivi di qualità, che sono:

- rispondere ai bisogni delle persone
- garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione
- tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione
- erogare un servizio di buon livello organizzativo
- erogare un servizio di buon livello tecnico-operativo.

La Carta dei Servizi è esposta in bacheca, è a disposizione degli ospiti, dei Servizi Sociali o di chi ne faccia richiesta ed è pubblicata sul sito www.fondazione-solidarieta-caritas.it.


Il Presidente
Vincenzo Lucchetti

Sommario

Carta dei Servizi	1
Casa Stenone	1
1.1 LA NOSTRA STORIA	4
1.2 PROFILO E MISSION	4
1.3 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	5
1.4 STANDARD DI QUALITÀ	6
1.5 STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	7
1.6 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	7
1.7 PLANIMETRIA DELLA CASA	7
1.8 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	8
1.9 GIORNATA TIPO	8
1.10 ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
1.11 DIMISSIONI	10
1.12 ORARIO E REGOLE DI ACCESSO E VISITA	10
1.13 DIRITTI DELL'OSPITE	10
1.14 DOVERI DELL'OSPITE	10
1.15 RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI.....	11

CHI SIAMO

1.1 LA NOSTRA STORIA

Dalla sua nascita nel 2011, Casa Stenone ha l'obiettivo di garantire il diritto alla continuità delle cure – sancito dalla Costituzione con gli articoli 3 e 32 – a quei pazienti che, per storia, provenienza o condizione, non potrebbero usufruirne. In particolare, il servizio è rivolto a quelle persone, in dimissione dai presidi Ospedalieri della Azienda Sanitaria Fiorentina (ASF) e dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Careggi (AOUC), senza dimora né iscrizione anagrafica che, di conseguenza, non possono essere inseriti in strutture pubbliche pur avendo necessità improrogabili di continuità assistenziale.

Nel 2010 viene approvata dalla Regione Toscana la sperimentazione del Progetto di "Continuità Assistenziale Ospedale / Territorio per la popolazione non iscritta al Servizio Sanitario Nazionale" e, per attuare il Progetto, la ASL di Firenze ha trasferito il finanziamento alla Società della Salute per la sua competenza nell'ambito delle attività sociali, sociosanitarie e sanitarie a rilevanza sociale.

Si è trattato della prima iniziativa del genere in Italia che ha come destinatari cittadini italiani e stranieri senza dimora non iscritti al Servizio Sanitario.

In sintesi, Casa Stenone ospita persone dimesse da strutture ospedaliere che hanno una delle seguenti situazioni

- Cittadini italiani in condizioni di marginalità, privi di documenti, non iscritti all'anagrafe e – di conseguenza – impossibilitati ad iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale, senza dimora
- Cittadini comunitari con codice ENI o sprovvisti di documenti, senza dimora
- Cittadini non comunitari titolari di permesso di soggiorno, senza dimora e non iscritti all'anagrafe
- Cittadini non comunitari irregolari, muniti di codice STP, senza dimora.

La Casa è situata nel Comune Bagno a Ripoli, Località Antella, nella frazione di Croce a Balatro, in una zona molto tranquilla, è di proprietà della Misericordia dell'Antella ed è stata concessa in comodato d'uso alla Fondazione Solidarietà Caritas ETS.

1.2 PROFILO E MISSION

La Fondazione Solidarietà Caritas ETS è stata costituita per rispondere ad esigenze civiche, di solidarietà e di utilità sociale, in particolare attraverso il servizio in favore di soggetti bisognosi, svantaggiati, emarginati, in condizione di solitudine e disagio sociale, vittime dell'usura, detenuti, malati e minori, nonché per promuovere la diffusione della cultura dell'accoglienza, dell'integrazione e del volontariato.

La Fondazione non ha scopo di lucro e le sue finalità sono ispirate al principio evangelico della carità e della Dottrina sociale della Chiesa; costituisce, quindi, un elemento distintivo della missione della Fondazione la collaborazione con l'Arcidiocesi di Firenze.

Con l'obiettivo di soddisfare le esigenze di sostegno delle fasce più disagiate, vulnerabili ed emarginate della popolazione, la Fondazione promuove e realizza – autonomamente e in collaborazione con soggetti pubblici e privati – servizi e progetti in diversi settori.

In collaborazione con la Caritas Diocesana di Firenze, la Fondazione Solidarietà Caritas ETS, promuove anche iniziative per sensibilizzare la popolazione alle tematiche relative alle povertà, all'immigrazione, all'integrazione e all'inclusione sociale, accogliendo e accompagnando chiunque desideri impegnarsi nell'ambito del volontariato.

Articolo 32

La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.

Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.

Essendo iscritta all'albo del Servizio Civile Regionale della Toscana, essa favorisce l'impegno dei giovani in progetti ad hoc nell'ambito dei propri settori di servizio, per accrescere la loro partecipazione attiva alla vita della società e permettere loro di acquisire, attraverso un'adeguata formazione, le esperienze necessarie al perseguimento di competenze eventualmente spendibili nel mondo del lavoro.

A seguito dell'entrata in vigore del Codice del Terzo Settore, (D. Lgs. 117/2017), la Fondazione è iscritta dal 27/02/2023 al RUNTS (Registro Unico del Terzo Settore) nel settore "Altri Enti del Terzo Settore", Repertorio n. 88305.

La Fondazione si è dotata di un **Codice Etico**¹, che regola il complesso dei diritti e delle responsabilità che essa assume espressamente nei confronti di coloro con i quali interagisce nello svolgimento della propria attività; la sua finalità consiste, quindi, nel raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, al di là ed indipendentemente da quanto previsto nell'ordinamento giuridico nazionale e dell'Unione Europea, in linea con la visione e con la missione mutualistica e di utilità sociale consacrate nello Statuto.

I valori fondamentali su cui si basa l'attività della Fondazione sono:

- a) Integrità nel rispetto di Leggi e Regolamenti;
- b) Ripudio di ogni discriminazione;
- c) Centralità dei principi di democrazia, giustizia sociale, pluralismo culturale, etnico e religioso;
- d) Totale rispetto della dignità di ogni persona;
- e) Trasparenza ed etica degli affari;
- f) Qualità;
- g) Diversità.

1.3 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Casa Stenone è gestita dalla Fondazione Solidarietà Caritas ETS e risponde del suo operato agli Organi Statutari. Da un punto di vista organizzativo, è presente un coordinatore, responsabile dell'Area Salute della stessa Fondazione, e un responsabile coordinatore della Casa (direzione). Tutto il personale è inquadrato con contratto Uneba o in prestazione libero professionista. Nella struttura presta attività lavorativa, nell'arco delle 24, un'equipe costituita da:

- 1 educatore sociosanitario con funzione di responsabile e coordinatore della struttura (direzione)
- 1 infermiera
- 5 operatori OSS/ADB
- 2 medici incaricati dalla USL
- un numero variabile di volontari.

A seconda delle necessità personali dell'ospite, vengono coinvolti anche mediatori culturali e esperti legali.

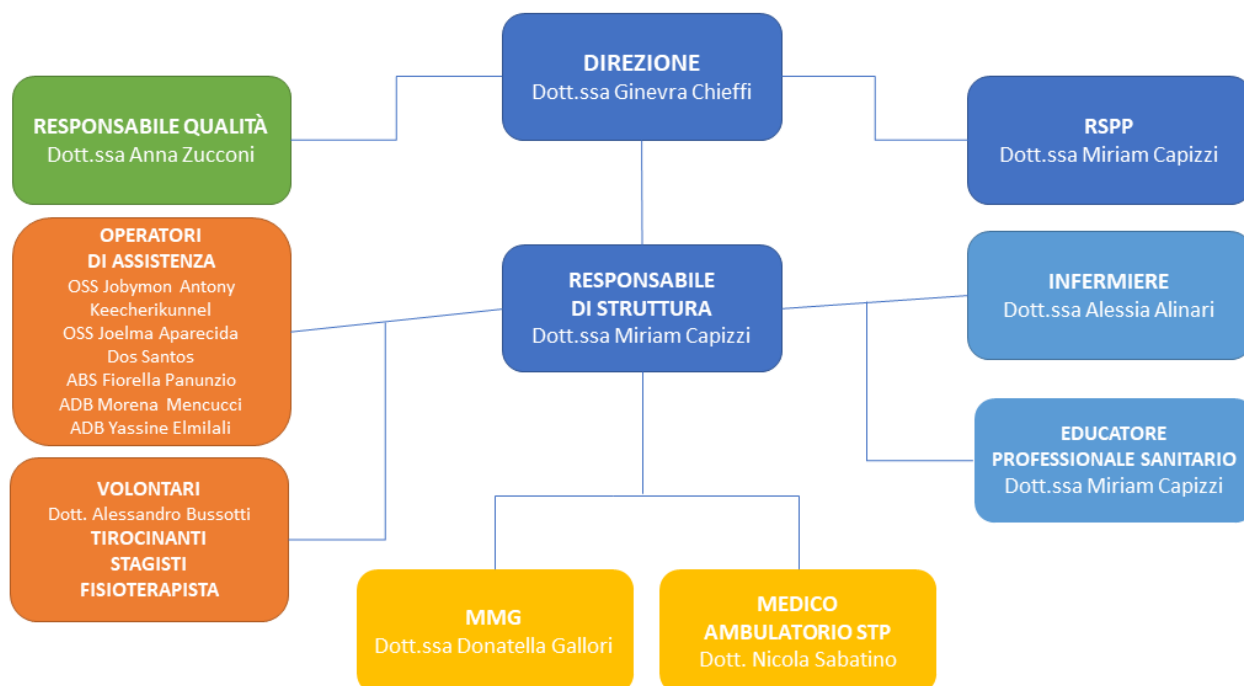
La Fondazione garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei diritti dell'utente da parte di tutto il personale.

La gestione della Casa è supportata nell'amministrazione ed organizzazione delle attività dall'Amministrazione della Fondazione, dalla sua segreteria, dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, dall'Ufficio Tecnico e dal referente per la tutela della Privacy incaricato dal Titolare del trattamento dei dati.

Il personale si riunisce periodicamente con la direzione per confrontarsi sulle singole situazioni degli ospiti, sui loro progetti individuali, sull'andamento della Casa. Altrettanto regolarmente vengono effettuati anche incontri di supervisione con un esperto esterno.

¹ Copia del Codice Etico è disponibile presso la Sede Legale della Fondazione Solidarietà Caritas ETS e può essere richiesta alla direzione di Casa Stenone

Organigramma



1.4 STANDARD DI QUALITÀ

HACCP

La Fondazione applica a Casa Stenone, come in tutti i centri operativi da essa gestiti, il Sistema d'autocontrollo aziendale, basato sul metodo HACCP (D. Lgs. 155/ 1997, in attuazione delle Direttive 43/93/CEE e 96/3/CEE riguardanti l'igiene dei prodotti alimentari), al fine di garantire e mantenere specifici standard di igiene e salubrità dei propri prodotti alimentari in tutte le fasi della preparazione, del confezionamento, della conservazione, della distribuzione e della somministrazione.

Sicurezza

Tutto il personale della struttura è informato e formato, avendo ottenuto l'attestato per la partecipazione al corso "Criteri generali di Sicurezza Antincendio e gestione dell'emergenza per attività a basso rischio di incendio" e al Corso di Pronto Soccorso, come previsto dal D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare in tutta la struttura.

Tutela della Privacy

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche.

In adempimento alla normativa vigente, la Fondazione Solidarietà Caritas ETS garantisce che, per quanto concerne la tutela della privacy, il personale di Casa Stenone ha ricevuto adeguata formazione e istruzioni sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679. L'ospite viene informato al momento dell'ingresso in Casa in merito alle modalità di trattamento dei suoi dati personali e sensibili, gli vengono fornite le garanzie per il rispetto della normativa in materia e gli viene chiesto il consenso scritto.

1.5 STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

Al fine di un coinvolgimento attivo degli ospiti, vengono effettuate periodicamente delle riunioni, dando loro l'opportunità di confrontarsi tra di loro e con gli operatori su eventuali problematiche, proposte e richieste. Si tratta di uno strumento che favorisce l'interazione tra tutti i soggetti presenti nella Casa e facilita la convivenza e la risoluzione di eventuali tensioni.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

1.6 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Casa Stenone si articola su un unico piano, in un fabbricato realizzato nel rispetto dei requisiti tecnico-strutturali di legge e delle normative in materia di sicurezza e abbattimento delle barriere architettoniche.

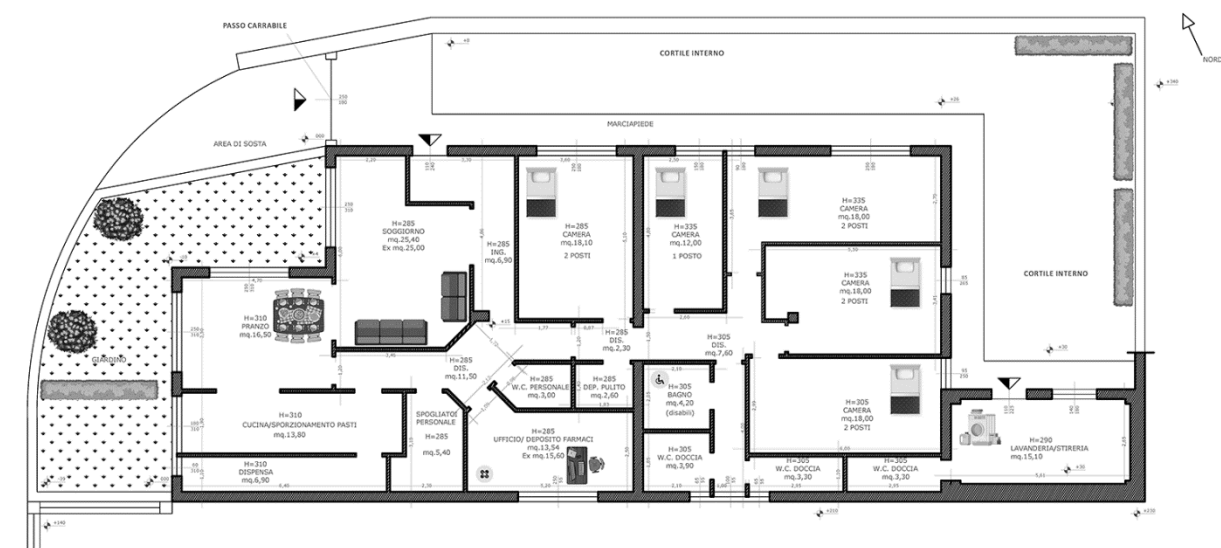
È composto da

- 4 camere a due letti e 1 camera singola
- 3 servizi igienici con doccia (dei quali uno per disabili)
- spazio mensa
- un ambiente comune di soggiorno, socializzazione e attività varie
- cucina
- dispensa
- ufficio
- locale adibito a deposito e per la tenuta dei materiali sanitari
- spogliatoio del personale
- servizio igienico per gli operatori

Dalla mensa si accede ad un piccolo cortile esterno, recintato.

Dalla stessa parte dell'ingresso principale della Casa, si trova un altro ampio spazio esterno, che la costeggia su un lato e sul retro, dove è situato un altro edificio, con ingresso autonomo, nel quale sono collocati lavanderia, stiro, guardaroba, uno spazio attrezzato per il lavaggio degli indumenti personali degli ospiti e un altro servizio igienico con doccia per il personale.

1.7 PLANIMETRIA DELLA CASA



1.8 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

La richiesta di trasferimento a Casa Stenone parte dal reparto dove il paziente è ricoverato (Azienda Sanitaria di Careggi e Presidi Ospedalieri USL Toscana Centro) e viene poi trasmessa dal Servizio Sociale dell'ospedale al Coordinamento Dimissioni Complesse (CDC) e al coordinatore dell'Area Salute della Fondazione per la valutazione di una possibile presa in carico.

1.9 GIORNATA TIPO

Le attività sono strutturate in relazione agli interessi degli ospiti e in base al piano di assistenza individuale. Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune, sono esposti all'interno dei locali polifunzionali.

Orario	Attività
7.00 - 8.30	sveglia, igiene personale
7.00 - 9.00	prima colazione, somministrazione terapia
10.00 - 12.00	visite mediche, attività sanitarie, attività varie nella sala comune, come da PAI
12.15 - 13.15	pranzo
13.30 - 15.00	attività autogestite, relax
16.00 - 17.00	merenda
15.30 - 18.00	attività educative, occupazionali, ricreative
18.00 - 19.00	tempo libero
19.15 - 20.15	cena, assunzione terapie
20.00 - 21.00	attività autogestite, relax
dalle ore 21.00	preparazione al riposo notturno

Durante la notte il personale incaricato sorveglia e presta adeguata assistenza agli Ospiti.

1.10 ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Prestazioni offerte agli ospiti

Casa Stenone garantisce le seguenti prestazioni:

- a) alloggio con camere personalizzate e spazi comuni;
- b) vitto - secondo una tabella dietetica appositamente redatta e con possibilità di realizzare diete alimentari personalizzate - suddiviso in quattro pasti giornalieri così distribuiti: prima colazione - pranzo - merenda - cena;
- c) assistenza infermieristica e medica;
- d) fornitura di farmaci e parafarmaci in base a indicazione del reparto e dei medici incaricati dalla USL
- e) igiene e cura della persona;
- f) parrucchiere (servizio svolto dagli stessi operatori della struttura);
- g) estetista (servizio svolto dagli stessi operatori della struttura);
- h) disponibilità di servizio di lavanderia per il vestiario personale, secondo la condizione di autosufficienza del singolo ospite (altrimenti provvede il personale della Casa) con accessibilità regolata da un calendario settimanale;
- i) corredo personale di base al bisogno;
- j) cura e pulizia degli ambienti con il coinvolgimento degli ospiti in base alle regole interne della struttura;
- k) interventi e attività che favoriscano la vita comunitaria in un clima di tipo familiare;
- l) assistenza religiosa, laddove richiesta, nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione;
- m) eventuale contributo economico per lo spostamento con i trasporti pubblici urbani;
- n) orientamento e accompagnamento per visite mediche, ricoveri e - se ritenuto necessario - eventuali accessi ad uffici pubblici per questioni burocratiche (permesso di soggiorno, iscrizione anagrafica, iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, ...);

o) servizio di parrucchiere e/o barbiere e di estetista effettuato dal personale della residenza.

La quota giornaliera pro capite versata dall'ASL Toscana Centro è di euro 84,43.

Al percorso di tipo assistenziale viene affiancata una presa in carico di tipo sociale, a partire dalla regolarizzazione sul territorio della persona accolta, al fine di garantire la sua iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, l'attribuzione di un medico di medicina generale, i percorsi d'invalidità civile, le esenzioni per patologia e l'eventuale trasferimento in una struttura adeguata alla sua situazione al momento della dimissione.

Mediazione linguistico/culturale: si tratta di uno strumento indispensabile se l'ospite è straniero e, soprattutto, quando ha una scarsa conoscenza dell'italiano, del territorio e del sistema sanitario locale. La traduzione nella sua lingua della diagnosi e delle indicazioni del medico facilita il percorso di cura, la somministrazione della terapia, ecc., mentre la mediazione culturale aiuta gli stessi operatori a comprendere meglio il paziente, a relazionarsi con lui e a prendersene cura anche se proviene da contesti culturali e da tradizioni molto diverse da quelle italiane.

Considerata la particolarità del servizio offerto, Casa Stenone, nei suoi dieci anni di impegno, si è trovata spesso a dover fronteggiare problematiche sanitarie e sociali di estrema rilevanza e assai complesse.

Il gruppo di lavoro ha, quindi, acquisito esperienza nella **gestione di problematiche sanitarie connesse a situazioni di grave marginalità e povertà estrema**, e nell'accompagnamento per la realizzazione di percorsi verso l'autonomia adeguati e calibrati alla condizione di vita e di salute di ogni singolo ospite. Grazie ad un approccio multidisciplinare al paziente complesso, l'equipe valuta la persona a 360°, nell'ottica di un progetto di cura estremamente ampio e che necessita della creazione di reti di supporto molto diversificate tra loro.

In base alle situazioni personali, all'ospite vengono garantiti anche:

- istruzioni sull'importanza di una corretta igiene personale, di una corretta alimentazione, e sui rischi che comporta l'abuso di sostanze per via iniettiva, di alcool e sostanze psicotrope
- nozioni di prevenzione riguardo alle malattie infettive e sessualmente trasmissibili
- informazioni specifiche riguardo alla gestione delle malattie croniche (diabete, malattie cardiovascolari, gravi intolleranze alimentari e allergie, ...),

A questo si aggiunge, come già accennato, la creazione di una rete con i servizi territoriali competenti e le realtà del Terzo Settore allo scopo di istituire percorsi possibili anche per coloro che, a causa della propria condizione di senza dimora, hanno accesso limitato ai servizi di salute mentale e ai Ser.D.

L'equipe di Casa Stenone, in collaborazione con altri servizi della Fondazione Solidarietà Caritas inserisce nel "progetto di inclusione individuale" di ogni ospite anche percorsi per il raggiungimento dell'autonomia lavorativa e abitativa e di socializzazione e educazione civica.

Casa Stenone, grazie alla collaborazione con il Servizio di Cure Palliative, è in grado di accompagnare i **pazienti terminali** senza doverli trasferire in altra struttura o, se si rende necessario, presso l'Hospice che li accoglie, garantendo una presenza e una premura che il più delle volte riesce, almeno in parte, a compensare l'assenza di parenti o conoscenti che chi vive condizioni di estrema marginalità sperimenta quasi sempre.

In alcune situazioni, il progetto individualizzato concordato con l'ospite e con la sua famiglia di origine, una volta valutati i mezzi di sostentamento e la possibilità di assisterlo dal punto di vista sanitario in patria, prevede anche il **rimpatrio volontario**. In questi casi, la Fondazione, dopo aver preso accordi con le autorità consolari competenti e con le eventuali realtà istituzionali e non che possano supportare la famiglia e il paziente, una volta rientrato a casa, si occupa di organizzare il viaggio di ritorno con l'assistenza necessaria e, in caso di bisogno, accompagnandolo di persona. Se le condizioni del paziente lo prevedono, gli vengono forniti anche eventuali ausili sanitari ad hoc.

1.11 DIMISSIONI

L'ospite viene dimesso quando:

- risultano soddisfatti gli obiettivi definiti dal progetto personalizzato;
- abbia optato per il rimpatrio volontario;
- emergono particolari bisogni per i quali la struttura non costituisce la risposta più opportuna;
- risultano scaduti i termini d'accoglienza;
- terminata la fase riabilitativa strettamente sanitaria, sceglie di tornare nel contesto di origine, pur di marginalità o precarietà (in questi casi si attivano tutte le risorse possibili per garantire una continuità assistenziale primaria e tentare di reinserire la persona attraverso altri servizi della Fondazione o della rete territoriale);
- si verificano violazioni del Regolamento e del Contratto di Accoglienza tali da giustificare l'allontanamento dalla struttura;
- decide di lasciare la Casa per sua libera scelta.

In ogni caso, le dimissioni rappresentano la fase in cui il progetto individuale all'interno della Casa si esaurisce, lasciando spazio ed evidenza al proprio progetto personale di vita: pertanto, la fase di dimissione viene programmata e monitorata, mettendo in atto sia azioni di supporto alla piena integrazione nel caso di percorsi con esito positivo, sia azioni di tutela nel caso di percorsi con esito negativo.

Di norma le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi lo rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, là dove possibile sono comunicate con preavviso di almeno quindici giorni alla persona assistita e/o a chi lo rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

1.12 ORARIO E REGOLE DI ACCESSO E VISITA

L'orario di accesso di familiari e amici dell'ospite deve essere concordato con la direzione della Casa. Sono ammesse deroghe all'orario stabilito su motivata richiesta e in casi di particolare gravità dello stato di salute dell'ospite, sempre previa autorizzazione.

I visitatori dovranno in ogni caso rispettare il riposo degli altri ospiti e la loro riservatezza, mantenendo una condotta adeguata ad un luogo di residenza e di cura, senza creare intralci alle attività lavorative ed assistenziali in corso. Ai visitatori è fatto divieto di regalare alcolici e oggetti rischiosi per l'incolumità dell'ospite e, qualora vogliano consegnare generi alimentari, sigarette o denaro, dovranno concordare con la direzione quantità e modalità di consegna.

L'inosservanza delle modalità di accesso, permanenza e visita potrà essere sanzionata con richiami verbali e, ove necessario, con l'allontanamento dalla struttura.

1.13 DIRITTI DELL'OSPITE

L'Ospite ha diritto

- ad essere rispettato nella sua dignità e a vedere tutelata la sua riservatezza;
- ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza;
- ad una informazione tempestiva, cortese, chiara ed adeguata su tutto ciò che concerne la sua vita all'interno della Casa e la sua specifica situazione, a conoscere modi e finalità della prestazione sanitaria e a ricevere tali informazioni con la dovuta attenzione e riguardo.

1.14 DOVERI DELL'OSPITE

L'Ospite deve

- mantenere un comportamento civile e responsabile, nel rispetto e comprensione degli altri pazienti;
- mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con il personale della Casa, rispettando gli orari di accesso alla struttura e le regole di comportamento al suo interno;
- rispettare gli spazi comuni, gli arredi e le attrezzature ed informarsi sull'organizzazione e le regole della struttura.

1.15 RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

Casa Stenone dà grande importanza alla verifica delle opinioni degli ospiti sul funzionamento della struttura, in modo da trarre le opportune indicazioni dalle osservazioni, dalle proposte, dalle critiche e da eventuali reclami.

A tal fine, come già indicato, oltre alla possibilità di chiedere un colloquio in qualsiasi momento con la Direzione della Casa, tutti gli ospiti partecipano a riunioni durante le quali si possono confrontare con il personale della Casa.

È disponibile un modulo per le comunicazioni alla Direzione (suggerimenti, reclami, apprezzamenti) – Allegato A.



MODULO COMUNICAZIONI DELL'OSPITE (Reclami, osservazioni, apprezzamenti)

Per aiutarci a migliorare la qualità dei servizi offerti, Le mettiamo a disposizione il presente modulo che potrà compilare per segnalarci eventuali disservizi riscontrati o eventuali non conformità rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi.

Oltre ai reclami, può allo stesso modo proporci suggerimenti relativi ai servizi della Casa, oppure segnalarci apprezzamenti rivolti agli operatori, che ci permetteranno di avere una visione più completa e realistica del nostro operato.

Alla Direzione di Casa Stenone

Il/La sottoscritto/a

Cognome	
Nome	
Numero di telefono	

desidera comunicare quanto segue

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 autorizzo Casa Stenone – Fondazione Solidarietà Caritas ETS al trattamento dei dati.

Luogo e data:

Firma

Fondazione Solidarietà Caritas ETS

Sede legale: Via de' Pucci 2 - 50122 Firenze (Italia)

Tel 055 267701

Fax 055 26770249

CF 94043850489

Partita IVA 06857110487

segreteria@fondazionesolidcaritas.it

www.fondazionesolidarietacaritas.it

caritasfirenze@pec.it

Settore di attività prevalente (ATECO): 87.90.00