



CARTA DEI SERVIZI



**CASA S. L.
DE MARILLAC**

Ultimo aggiornamento

2026

 **Indirizzo:** Via di Varlungo, 63 - 50136

 **Email:** marillac@coopilgirasole.it

 **Telefono:** 055691505



IL GIRASOLE
COOPERATIVA
SOCIALE

INDICE

1	LA STORIA	Pag. 3
2	FINALITA' DELLA STRUTTURA	Pag. 4
3	CHI PUO' ACCEDERE ALLA STRUTTURA	Pag. 4
4	SERVIZI EROGATI E PRESTAZIONI ESCLUSE	Pag. 5
5	ORGANIZZAZIONE INTERNA	Pag. 7
6	ASSISTENZA MEDICA	Pag. 8
7	RICOVERI OSPEDALIERI	Pag. 8
8	LA VITA QUOTIDIANA	Pag. 9
9	ORARI DI VISITA E USCITE	Pag. 9
10	LA GIORNATA TIPO	Pag. 10
11	ARTICOLAZIONE ED UTILIZZO DEGLI SPAZI	Pag. 11
12	PROCEDURA PER LA CUSTODIA DI VALORI E BENI PERSONALI	Pag. 12
13	MODALITA' DI RACCOLTA DIFFUSIONE E UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI	Pag. 13
14	GESTIONE DELLA POSTA IN ARRIVO E IN PARTENZA	Pag. 13
15	VOLONTARIATO E FAMILIARI	Pag. 13
16	DIREZIONE e PERSONALE	Pag. 14
17	RECLAMI E RICHIESTE	Pag. 14
18	FIRME UTENTI PER PRESA VISIONE	Pag. 15

1 LA STORIA

Nel 1882, un Comitato di Dame della Carità di San Vincenzo de Paoli, del quale facevano parte la Contessa Giulia Guicciardini, la Principessa Margherita Torrigiani di Scilla, la Principessa Luisa Strozzi Centurione, la Marchese Anna Gerini e del quale il Direttore era Don Isidoro Fanelli, Priore a San Gaetano, fondò a Peretola un orfanotrofio per accogliervi le bambine provenienti da famiglie disadattate e dare loro una buona educazione morale e religiosa, intitolandolo ai Santi Angeli Custodi. Per portare avanti praticamente l'iniziativa furono mandate da Siena, dove è la loro Casa Generalizia, tre Figlie della Carità, una Congregazione Religiosa istituita da San Vincenzo de' Paoli e da Santa Luisa de Marillac nel 1639-40. Nel 1894 l'orfanotrofio, che nel frattempo era arrivato ad avere ben 33 bambine, fu trasferito in una casa nelle campagne di Varlungo, nei pressi della chiesa di San Pietro, ed il numero delle Suore che vi svolgevano la loro attività di educatrici fu portato a cinque. Nel 1932 le Dame Benefattrici non se la sentirono più di sostenere il peso dell'opera e d'accordo con l'autorità ecclesiastica, proposero di cederne la gestione alle Suore stesse che da quel momento ne furono le uniche responsabili. Nel 1978 le Suore, al posto dell'orfanotrofio, istituirono una Casa Famiglia per accogliere alcune donne dimesse dall'Ospedale Psichiatrico di San Salvi, ed al tempo stesso fecero realizzare, nei locali della casa, un Oratorio, dedicato a Santa Luisa de Marillac. Suor Zappitiello, infatti, che era Suora Servente all'Ospedale di San Salvi si era resa conto che, a seguito dell'entrata in vigore della cosiddetta legge Basaglia, che praticamente chiudeva i manicomi e rimandava alle loro case i ricoverati, tra le malate dell'Ospedale psichiatrico, alcune giovani e meno giovani avevano serie difficoltà per un loro reinserimento nelle rispettive famiglie. La vecchia Casa fu chiusa, e dopo alcuni veloci lavori di ristrutturazione fu inaugurata la Casa di Accoglienza Santa Luisa de Marillac. All'inizio il Comune considerò la Casa come fosse una Casa di Cura, ma constatando che mancavano le attrezzature per annoverarla tra queste, la classificò come Casa di Riposo. Dopo la chiusura dell'ospedale Psichiatrico di San Salvi (Il 13 dicembre 1998 Carmelo Pellicanò, direttore di San Salvi, chiuse definitivamente il manicomio fiorentino) due Suore di quella Comunità sono state accolte a Santa Luisa per continuare il servizio presso i malati rimasti, ed ancora oggi esse continuano la loro missione in collaborazione di una cooperativa di laici. Dal primo gennaio 2005 la Casa Famiglia è stata gestita dal Consorzio Co&So Firenze, che assicura l'erogazione dei servizi assistenziali e socio-riabilitativi a 20 utenti, provenienti dalla Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria di Firenze. Con l'entrata in vigore della legge regionale N. 82

del 28-12-2009 sui sistemi di Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona, la Casa Santa Luisa de Marillac si è connotata come Struttura residenziale a carattere comunitario per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale. Ad oggi può ospitare fino a 20 pazienti inviati dall'Unità Funzionale Salute Mentale Adulti dell'ASL fiorentina.

2 FINALITA' DELLA STRUTTURA

La struttura Casa Santa Luisa de Marillac può accogliere 20 ospiti, sia uomini che donne ed è organizzata in modo tale da poter garantire loro la necessaria presa in carico, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità. A tale scopo viene incentivata la vita di relazione, sia interna che esterna alla struttura, e viene favorito, ove possibile, il mantenimento dei contatti di ogni ospite con l'ambiente di provenienza.

Rientra, inoltre, tra le finalità mantenere un ambiente il più possibile confortevole e familiare, personalizzando gli interventi. Tale finalità è perseguibile anche grazie al contenuto numero di ospiti che la struttura accoglie.

Le finalità della struttura:

1. Accogliere persone in condizioni di disagio psico-sociale e/o relazionale, in forma residenziale (temporanea o a tempo indeterminato), sia privatamente che in convenzione.
2. Offrire una confortevole ospitalità ed un ambiente affettivo che consenta a tutti gli ospiti di trascorrere una vita serena e soddisfacente nel rispetto della loro individualità.
3. Facilitare il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale, salvo diverse disposizioni, coerentemente con il regolamento interno della struttura.
4. Adottare procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

3 CHI PUO' ACCEDERE ALLA STRUTTURA

Alla struttura possono accedere:

- privatamente: persone autosufficienti,

- in convenzione: persone autosufficienti, provenienti dalle Unità Funzionali Salute Mentale Adulti delle ASL toscane.

4 SERVIZI EROGATI E PRESTAZIONI ESCLUSE

La struttura garantisce prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale, socio-riabilitativo e ricreativo, nonché prestazioni volte al miglioramento, al mantenimento ed al recupero di abilità relazionali e sociali, compatibilmente con la condizione psico-fisica degli ospiti.

SERVIZI EROGATI

PULIZIA ORDINARIA DEGLI AMBIENTI DI VITA, ARREDI ED ATTREZZATURE:

consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione degli spazi di vita degli ospiti (camere da letto e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, refettorio, etc.);

Sono inoltre programmati interventi di pulizia generale straordinaria, che vengono svolti durante l'arco dell'anno.

Il servizio è attivo 7 giorni su 7.

IL SERVIZIO MENSA:

i pasti vengono preparati da una mensa esterna e vengono rigenerati in struttura.

Il vitto viene preparato preferendo cibi freschi e di stagione e sulla base di tabelle elaborate dalla dietista e vidimate dall'azienda sanitaria.

La somministrazione dei pasti viene effettuata nelle sale predisposte, nei seguenti orari:

- colazione con inizio alle 8.30
- pranzo con inizio alle ore 12.30
- intermezzo del pomeriggio (thè, succo di frutta, gelato nella stagione estiva) alle ore 16.45
- cena con inizio alle ore 19.00

Il menù è stagionale, suddiviso in pranzo e cena, articolato su sette giorni e per quattro settimane, con la possibilità di due scelte per ogni piatto.

SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA:

il servizio interno di guardaroba e lavanderia è rivolto al vestiario personale degli ospiti, per tutto ciò che riguarda la normale pulitura e manutenzione degli abiti

personali e della biancheria di uso comune (escluse le lenzuola). Comprende, oltre a quanto sopra, anche la distribuzione agli ospiti.

Il servizio di lavanderia delle lenzuola, invece, è affidato all'esterno.

SERVIZIO EDUCATIVO:

viene attuato da personale qualificato. Le azioni educativo-riabilitative sono volte al potenziamento di caratteristiche individuali funzionanti e alla ricerca di un proprio modello positivo di reinserimento sociale, attraverso la presa in carico della persona nelle sue componenti bio-psico-sociali.

Il servizio viene garantito sulle 24 ore

ASSISTENZA INFERMIERISTICA:

svolta dall'infermiera/e che:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico - terapeutiche;
- provvede all'approvvigionamento dei farmaci, alla loro corretta conservazione e al controllo delle scadenze;
- prepara le terapie per ogni ospite e somministra i depot, sulla base delle prescrizioni mediche;
- supporta gli ospiti, in collaborazione con il coordinatore, con il tutor della salute e gli educatori, nella cura della propria salute.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE E ATTIVITA' SOCIALI PROGRAMMATE:

il servizio di animazione è rivolto a tutti gli ospiti della struttura, compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi.

Le attività previste per questa area possono essere:

- uscite/gite
- giochi di società e giochi logici
- feste all'interno e all'esterno della struttura
- laboratori artistico-espressivi (pittura, disegno libero, collage, decoupage, creazione di piccoli oggetti, etc.)
- lettura
- proiezione di film
- laboratorio di cucina
- visita a musei, città d'arte, mostre e pinacoteche

ALLOGGIO:

in camera singola o doppia, con o senza servizi igienici privati, l'assegnazione della camera viene disposta tenendo conto, per quanto possibile, delle esigenze e dei bisogni specifici dell'ospite.

La struttura promuove e facilita la personalizzazione degli ambienti di vita, compatibilmente con la normativa di riferimento vigente.

ALTRI SERVIZI:

- uso di servizi, apparecchi e locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione;
- la struttura favorisce la partecipazione dell'ospite alle sue consuete pratiche religiose;
- interventi generali di natura sociale, volti a seguire i rapporti con la famiglia e con l'esterno.

PRESTAZIONI ESCLUSE:

Sono a carico degli ospiti o di altri enti o istituzioni:

- l'assistenza medica di base (rimane una scelta personale quella di cambiare il proprio medico di base);
- farmaci a pagamento;
- bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vittuaria;
- il trasporto dell'ospite per la prima ammissione alla struttura;
- trasporto dell'ospite dalla struttura al centro diurno e viceversa;
- sigarette ed altri generi voluttuari;
- abbigliamento e prodotti per l'igiene personale;
- spese funerarie in caso di morte dell'ospite.

5 ORGANIZZAZIONE INTERNA

La struttura è gestita da un'équipe multidisciplinare, che si occupa di progettare e predisporre interventi socio-psico-educativi e riabilitativi.

L'équipe è composta da:

N. 1 Psichiatra, a consulenza per l'attività di supervisione al gruppo di lavoro e sui casi clinici

N. 1 Coordinatore/Referente educativo

N. 5 Educatori

N. 3 Animatori socio-educativi (di cui uno volontario, appartenente alla Congregazione delle Figlie della Carità di San Vincenzo)

N.3 Nottanti

N. 1 Infermieri a partita Iva

N. 1 Tutor della salute

N. 3 Addetti al servizio pulizie e lavanderia interna, di cui un manutentore interno

N. 2 Addetti mensa (servizio externalizzato)

Il metodo si basa sullo scambio orizzontale tra le varie professionalità, che si incontrano per elaborare e verificare i progetti educativi personalizzati e per affrontare le dinamiche che si verificano nella gestione del servizio. Il lavoro per progetti personalizzati richiede il coinvolgimento di tutta l'organizzazione, per superare l'impostazione del lavoro per prestazioni ed invece considerare l'ospite nella sua globalità. Si procede inizialmente alla rilevazione dei bisogni della persona in tutti gli aspetti: sanitari, relazionali, fisici, etc. Dopo l'analisi si definisce, in sede congiunta tra i vari operatori, un progetto di lavoro che viene periodicamente verificato e revisionato.

6 ASSISTENZA MEDICA

Gli ospiti della struttura fruiscono delle normali prestazioni organizzate sul territorio e previste dal servizio sanitario nazionale. Ciascun ospite fa scelta del proprio medico. L'acquisizione del consenso informato nei casi previsti (per prestazioni mediche, etc.) avviene secondo le procedure previste dalla legge.

7 RICOVERI OSPEDALIERI

Atteso che il ricovero in ospedale viene effettuato per un particolare stato di salute della persona, su ordine del medico personale (medico di base o psichiatra) o di altro sanitario che si sia trovato nella necessità di visitarlo, vengono fissati alcuni criteri di massima per effettuare il trasporto all'ospedale.

Questo avviene per mezzo di autoambulanza pubblica.

Durante la permanenza in ospedale, la struttura assicura un contatto periodico con i medici e con le figure di riferimento, per gli aggiornamenti sulle cure e lo stato di salute dell'ospite e l'équipe si organizza per andare a fargli visita durante la sua degenza ospedaliera.

8 LA VITA QUOTIDIANA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività del servizio in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali esistenti, l'organizzazione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione di ogni singolo ospite. A seconda delle proprie preferenze, disponibilità ed attitudini, l'ospite potrà essere coinvolto in attività di collaborazione nei lavori attinenti la vita quotidiana della struttura, quali cura del giardino, apparecchiatura e sparecchiatura della sala da pranzo per i pasti, centralino, piegatura dei panni e qualsiasi altra attività utile.

9 ORARI DI VISITA E USCITE

La struttura consente le visite agli ospiti e l'accesso alla struttura come previsto dal regolamento interno.

I visitatori sono tenuti ad avvisare la struttura, del giorno e dell'orario in cui intendono far visita agli ospiti (anche tramite l'ospite stesso).

Gli ospiti possono ricevere visite e telefonate nei seguenti orari:

VISITE

09:30	12:30
14:00	16:00 nel rispetto dell'orario del silenzio
16:00	18:45

TELEFONATE

09:30	12:30
12:30	16:00 nel rispetto degli orari del pranzo e del silenzio
16:00	19:00
19:00	20:00 nel rispetto dell'orario della cena
20:00	21:00

Visite/telefonate

Orario riposo

Nel caso di uscite, i rientri serali normalmente sono fissati alle ore 22:00, ma possono essere concesse deroghe su richiesta dell'interessato o dei familiari. Riguardo alla sveglia mattutina ed al ritiro serale in camera, gli orari sono elastici pur sempre nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti e di organizzazione dei vari servizi.

Gli ospiti sono liberi di uscire e rientrare nella struttura quando lo desiderano, salvo il rispetto dell'orario dei pasti, previa comunicazione verbale dell'uscita al personale in turno.

Con gli ospiti in particolari condizioni psichiche o fisiche momentanee, che non consentano loro di uscire in autonomia, vengono concordati tempi e modi per svolgere le uscite usufruendo del supporto e dell'accompagnamento del personale in turno.

Se l'ospite desidera allontanarsi dalla struttura per uno o più giorni, deve concordarlo con lo psichiatra, l'amministratore di sostegno e l'equipe educativa. L'uscita verrà annotata sull'agenda degli appuntamenti della struttura e sul diario giornaliero.

10 LA GIORNATA TIPO

La giornata nella struttura è organizzata in modo da rispettare il più possibile le abitudini e le esigenze degli ospiti. In tal senso gli orari e le attività non sono organizzate in modo rigido, indichiamo quindi una organizzazione di massima che viene adeguata il più possibile alle esigenze individuali. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli ospiti, compatibilmente con i programmi educativi individuali.

Orario	Attività
08.00	Sveglia
08.30 – 09.00	Colazione
09.00 – 09.30	Riordino sala mensa
09.00 – 09.45	Riordino della camera e igiene personale
10.00 – 12.00	Laboratori, attività strutturata, accompagnamento delle ospiti in uscita
12.30	Pranzo
Dalle 13.30 alle 14.15	Riordino sala mensa
Dalle 13.30 alle 16.00	Riposo
Dalle 16.45 alle 17.15	Merenda

Dalle 16.30 alle 18.45 tempo libero ricreativo e attività programmate di accompagnamento degli ospiti in uscita

19.00

Cena

Dalle 19.45 alle 20.30

Riordino sala mensa

Dalle 19.45 alle 22.00

Tempo libero ricreativo

11 ARTICOLAZIONE ED UTILIZZO DEGLI SPAZI

Oggetto	Quantità	Uso
Camere da letto	11	Ogni camera comprende: un comodino con abatjour per ogni letto, un armadio per la biancheria personale ed una scrivania con sedia. Alcune camere sono dotate di servizi privati. Sul piano sono presenti quattro servizi, due con doccia e due con vasca. Alcune camere sono singole, altre doppie.
Sala mensa	1	Viene utilizzata per l'assunzione di colazione, pranzo e cena degli ospiti e laboratori
Salotto	1	Provvisto di TV. È la stanza ad uso libero degli ospiti e viene utilizzata anche per svolgere delle attività strutturate, il Gruppo di Condivisione degli ospiti con la coordinatrice e/o gli educatori in turno.
Deposito Farmaci	1	Viene utilizzato dall'infermiera/e per la preparazione delle terapie.
Ufficio di coordinamento	2	Viene utilizzato dai responsabili operativi e dagli educatori per svolgere le mansioni relative all'organizzazione, alla pianificazione dei progetti individuali e quanto concerne il lavoro non frontale necessario per un adeguato andamento del servizio. Vi si svolgono le riunioni di équipe e le riunioni di supervisione. E' la sede in cui sono archiviate le cartelle degli ospiti (documenti personali e clinici), in linea con le disposizioni di legge per Privacy e Sicurezza e la documentazione inerente la gestione del servizio.
Ufficio educativo	1	Viene utilizzato dagli educatori per svolgere le mansioni relative all'organizzazione, alla pianificazione dei progetti individuali e quanto concerne il lavoro non frontale, necessario per un adeguato andamento del servizio. Vi si svolgono anche i colloqui individuali con gli ospiti.
Spogliatoio	1	Posto all'esterno della struttura, unito ad essa dal giardino interno, viene utilizzato dal personale addetto alle pulizie e alla mensa. E' dotato di servizi igienici privati.
Giardino	1	Viene utilizzato dagli ospiti per fare attività di giardinaggio e come spazio libero per attività all'aperto. Viene anche utilizzato, con la bella stagione, per feste ed incontri.

Lavanderia	1	Posta all'esterno della struttura, unita ad essa dal giardino interno, viene utilizzata dal personale addetto alle pulizie per effettuare il lavaggio della biancheria e degli indumenti degli ospiti e della casa.
Stireria	1	Posta all'esterno della struttura, unita ad essa dal giardino interno, viene utilizzata dal personale addetto alle pulizie per stirare e piegare la biancheria e gli indumenti degli ospiti.
Deposito biancheria sporca	1	Locale posto all'esterno della struttura, unito ad essa dal giardino interno, viene utilizzato dagli ospiti e dagli addetti alle pulizie per la raccolta della biancheria e degli indumenti sporchi, destinati al lavaggio.

Inoltre è presente una cucina per la rigenerazione dei pasti, provenienti dal servizio di mensa esterna, una dispensa per prodotti alimentari (dotata di un frigorifero per la conservazione di alimenti deperibili), la stanza del lavaggio stoviglie, in cui si trovano la lavastoviglie, un distributore dell'acqua e un distributore di bevande che vengono utilizzate per la colazione, un deposito detersivi, il locale della centrale termica, a cui può accedere solo personale autorizzato, il locale dell'impianto idrico, un locale magazzino per conservare le scorte di prodotti di uso quotidiano (carta igienica, salviette di carta per le mani, etc.).

12 PROCEDURA PER LA CUSTODIA DI VALORI E BENI PERSONALI

Durante l'inserimento in struttura viene data agli ospiti la possibilità di custodire i propri valori e beni personali in uno scomparto dell'armadio con chiusura a chiave, che si trova nella propria camera e/o affidare il proprio denaro al gruppo di lavoro, che lo custodirà nell'apposita cassaforte.

Per chi ha un amministratore di sostegno o un tutore legale e particolari accordi sulla gestione del denaro, le somme vengono consegnate dai rappresentanti legali, firmando un apposito modulo di consegna, direttamente al gruppo di lavoro che le custodirà nell'apposita cassaforte.

Per quanto riguarda l'armadio personale vengono effettuate 2 copie delle chiavi che sono custodite come segue: una viene data all'ospite, mentre l'altra viene custodita dalla struttura in un'apposita cassetta. Se l'ospite perde la chiave, ne verrà rifatta la copia a sue spese. La struttura non è responsabile di eventuali furti o sparizioni. Gli adempimenti relativi al servizio di custodia, gestione e rendicontazione del denaro, vengono assicurati congiuntamente, per quanto di rispettiva competenza, dal coordinatore della struttura e dal personale in turno. Tali adempimenti non configurano carichi di responsabilità da parte degli operatori, ma l'erogazione di un

servizio. L'attività di custodia e rendicontazione del denaro svolta con la partecipazione degli ospiti, è da considerarsi parte integrante dei processi terapeutici riabilitativi che vengono elaborati all'interno della struttura.

13 MODALITA' DI RACCOLTA, DIFFUSIONE E UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI

I dati vengono trattati in maniera conforme alla normativa vigente ed ogni operazione concernente gli stessi è improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza. Il **Titolare** del trattamento dati è **IL GIRASOLE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS** – Via O. da Pordenone, 32 – 50127 Firenze (FI), P. IVA 04991520489, telefono 0554377562, email segreteria@coopilgirasole.it

14 GESTIONE DELLA POSTA IN ARRIVO E IN PARTENZA

Agli ospiti è consentito far arrivare presso la struttura la propria posta con la modalità del servizio "Seguimi" di Poste italiane.

Gli ospiti, all'ingresso in struttura, firmano la delega per il ritiro della propria posta in arrivo, anche per quella che necessita di firma (posta raccomandata o simili). La coordinatrice o l'educatore in turno, dopo pranzo, consegna all'ospite la posta del giorno, compilando l'apposito modulo di consegna.

Per la posta in partenza, l'ospite può recarsi da solo presso l'ufficio postale, nei pressi della struttura o essere accompagnato dall'educatore in turno previa richiesta.

15 VOLONTARIATO E FAMILIARI

È consentito il libero accesso, nel rispetto delle regole, agli appartenenti al Volontariato riconosciuto.

Si auspica e favorisce la collaborazione del Volontariato e dei familiari. I volontari agiranno sulla base delle esigenze della struttura, sia per dare supporto morale agli ospiti, sia per organizzare momenti di svago e di festa. I volontari debbono attenersi ai programmi concordati con l'equipe e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura, nel rispetto della privacy degli ospiti.

16 DIREZIONE E PERSONALE

Il Coordinamento della struttura ha il compito di sovrintendere al funzionamento dei servizi e del personale e di curare il collegamento di tipo tecnico con altre realtà territoriali.

Il personale deve essere adeguato al numero degli ospiti, in maniera da consentire il buon funzionamento del servizio.

I rapporti fra il personale e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo rispetto reciproco e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

È vietata, da parte del personale, qualunque diversità di trattamento fra gli ospiti e non sono ammesse mance o compensi erogati dagli ospiti stessi e/o dai loro congiunti. Nel caso in cui dovessero sorgere incomprensioni di qualunque natura tra il personale, gli ospiti e i parenti degli ospiti, gli stessi dovranno evitare confronti diretti e riferire i motivi di conflitto al coordinatore.

17 RECLAMI E RICHIESTE

Richieste verbali

Ogni ospite, familiare e/o rappresentante legale ha il diritto di rivolgere domande su come è erogato il servizio ad ogni livello, con richieste a cui il personale deve rispondere in modo e tempi adeguati.

Qualora il problema riguardi un livello più alto di decisione e di responsabilità, si invitano gli interessati ad inoltrare le richieste al coordinatore.

Richieste scritte

I reclami o le richieste possono essere rivolte anche per iscritto.

Di seguito i recapiti per la loro trasmissione:

- trasmissione via e-mail all'indirizzo marillac@coopilgirasole.it
- trasmissione via posta a: Casa Santa Luisa de Marillac - via di Varlungo, 63 - 50136 Firenze
- consegna a mano al personale della struttura.

Le richieste saranno visionate dal coordinatore e/o dall'équipe e la risposta sarà fornita entro 30 giorni.

Se ritenuto opportuno potrà essere promosso un incontro con il richiedente.

Data ultimo aggiornamento: 21/08/2025

