



GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI

All. E

1 di 4

VILLA SERENA SRL

REV.01

28/08/2017

GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Opuscolo riservato agli ospiti e ai garanti dei ricoveri

Settembre 2017

Allegato E alla Carta dei Servizi

**GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

All. E

2 di 4

VILLA SERENA SRL

REV.01

28/08/2017

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO

UFFICIO/REFERENTE/CONTATTI	GIORNI DI APERTURA	MATTINA	POMERIGGIO
ACCETTAZIONE INT: 306 Fulvio De Santis Vincenza Martinelli M.Beatrice Moretti direzione@villaserenarsa.eu	DA LUNEDI A VENERDI	08,00 – 14,00	14,00 - 19,00
	SABATO	09,00 - 14,00	
CONTABILITÀ INT: 309 Roberta Scarponi Claudia Giraldo direzione@villaserenarsa.eu	DA LUNEDI A VENERDI	09,00 - 12,00	15,00 - 17,00
	SABATO	09,00 - 12,00	
ASSISTENTE SOCIALE INT: 304 Emanuela Bernardo assistentesociale@villaserenarsa.eu	DA LUNEDI A VENERDI	09,00 - 13,00	Su appuntamento
UFFICIO QUALITÀ INT. 317 Giuseppe Ricci r.giuseppe@villaserenarsa.eu	DA LUNEDI A SABATO	09,00 – 13,00	Su appuntamento

PER CONTATTARE TELEFONICAMENTE L'UFFICIO DESIDERATO, COMPORRE IL NUMERO 0761/826964 E SUCCESSIVAMENTE L'INTERNO



GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI

All. E

3 di 4

VILLA SERENA SRL

REV.01

28/08/2017

A CHI RIVOLGERSI

L'ufficio ACCETTAZIONE è a Vs disposizione per:

- informazioni per nuovo ricovero
- accettazione amministrativa nuovo ricovero
- accettazione indumenti personali - presidi personali (pannoloni, carrozzine...)
- deposito/ritiro denaro o altri oggetti personali del familiare ricoverato
- appuntamenti per parrucchiera e podologa
- richiesta/ritiro copie di documenti sanitari
- prenotazione pasti
- comunicazione dimissioni

L'ufficio CONTABILITÀ è a Vs disposizione per:

- informazioni sui pagamenti
- pagamento rette
- spese personali per servizi extra retta
- richiesta fatture



GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI

All. E

4 di 4

VILLA SERENA SRL

REV.01

28/08/2017

l'ufficio ASSISTENTE SOCIALE è a Vs disposizione per:

- miglioramento del benessere alberghiero e assistenziale dell'ospite
- informazioni sullo svolgimento delle pratiche per invalidità civile/accompagno/legge 104
- informazioni per attivazione procedimento nomina amministratore di sostegno

l'ufficio QUALITÀ è a Vs disposizione per:

- inoltrare reclami, suggerimenti, apprezzamenti sui servizi offerti da Villa Serena, utilizzando l'apposito modulo disponibile in Amministrazione e procedendo come di seguito indicato:
 - SCRIVETE IL NOME DEL VOSTRO FAMILIARE, OSPITE DI VILLA SERENA,
 - SCRIVETE IL VOSTRO NOME, COGNOME, RECAPITI: INDIRIZZO MAIL (PREFERIBILMENTE) o NUMERO DI TELEFONO
 - SPIEGATE IL MOTIVO DELLA COMUNICAZIONE
 - RICEVERETE RISPOSTA IN RELAZIONE ALL'URGENZA DELLA RICHIESTA, E COMUNQUE NON OLTRE 30 GIORNI SUCCESSIVI ALLA COMUNICAZIONE

SE DESIDERATE COMUNICARE DIRETTAMENTE CON LA DIREZIONE AZIENDALE

POTETE UTILIZZARE LA POSTA ELETTRONICA:

direzione@villaserenarsa.eu

VI RICORDIAMO CHE VILLA SERENA, ANNUALMENTE, PROVVEDE AD EFFETTUARE IL TEST DI GRADIMENTO.

CON ESSO AVRETE MODO DI MANIFESTARE ALLA DIREZIONE, IN FORMA ANONIMA,

IL VOSTRO GIUDIZIO SUI SERVIZI OFFERTI.