



## 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**

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

**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:**

- inoltra 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](mailto: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.**