	<b>GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	All. E	1 di 2
	VILLA SERENA SRL	REV.02	07/01/2019


## Opuscolo riservato agli ospiti e ai garanti dei ricoveri

(Allegato E alla Carta dei Servizi)

### ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO

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

	<b>GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	All. E	2 di 2
	VILLA SERENA SRL	REV.02	07/01/2019

## A CHI RIVOLGERSI

**I'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

**I'ufficio CONTABILITÀ è a Vs disposizione per:**

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

**I'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

**I'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.**