

**Carta Servizi**  
**Villa Marti**  
**Residenza protetta per anziani**  
**Via Misericordia di Borzoli, 1 - 16154 Genova-Sestri Ponente**  
**Tel. e Fax. 010/6001337**

M.8.2\_G4-Carta dei servizi Villa Perla RP VILLA MARTI Ed.2 rev 02 del 15/06/2024



# Carta dei Servizi

## *Villa Marti*



Aggiornamento: Giugno 2024

### **Che Cosa è la Carta Servizi**

La Carta dei Servizi è rivolta agli anziani, ai loro familiari, ai cittadini e può essere considerata come:

- uno strumento di conoscenza per capire come sono organizzati i servizi, in base a quali principi operano, dove si trovano, come si può essere ammessi ed entrare in contatto con loro, chi sono i responsabili;
- uno strumento di valutazione per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani;
- uno strumento di tutela per assicurare agli utenti il servizio di cui necessitano, il rispetto della propria dignità di persona, e le attenzioni alla persona dell'anziano e del familiare e fare chiarezza sugli obblighi cui si deve conformare;
- uno strumento di crescita perché stimola il confronto continuo fra una organizzazione (Villa Perla) e i suoi destinatari.

### **Chi è Villa Perla**

**Villa Perla**, come istituzione, nasce nel dopo guerra sul territorio del **ponente cittadino** per volontà di un gruppo di donne genovesi impegnate socialmente, proponendosi come struttura di accoglienza per gli orfani dei caduti della guerra.

Successivamente, anche con la partecipazione del Comune di Genova, Villa Perla ha accolto orfani, minori e bambini con difficoltà d'inserimento nella vita sociale.

Nel **1978**, Villa Perla, si trasforma in cooperativa accentuando la vocazione socio-educativa e sviluppando servizi in parte convenzionati con il Comune di Genova.

Nel **1979** nasce il primo servizio convenzionato della Cooperativa: la **Comunità Educativo-Assistenziale (C.E.A.)**.

Nel **1984** sulla base di un progetto educativo approvato dal Comune e sulla spinta di pressanti necessità del Ponente cittadino, nasce un centro diurno, il **C.S.E.**

In questa fase la Cooperativa amplia attività collaterali quali: un servizio mensa per le scuole del quartiere, la gestione dell'accoglienza legata al turismo scolastico a livello nazionale e internazionale e dopo l'ingresso nel **Consorzio CReSS**, (Consorzio Regionale Servizi Sociali) si assume la responsabilità dell'attività ausiliaria nella gestione di servizi consortili quali una Residenza per anziani, struttura Baglietto e una Residenza per disabili adulti, struttura Altalena.

Nel **1994**, Villa Perla dà vita alla Cooperativa di fascia B: **Villa Perla Service**, cui sono demandate le competenze relative alla ristorazione, ai servizi ausiliari, sia per progetti direttamente gestiti sia per progetti in ambito consortile.

Nel **1998**, grazie al CReSS, si avvia presso l'edificio liberty storico "Villa Perla", il servizio **Residenza Disabili (R.D.)**, per degenti dimessi dagli ospedali Psichiatrici di Genova Quarto e di Cogoleto.

Nel **2005** Villa Perla prende in gestione la **Residenza Protetta per Anziani Villa Marti**. E' una struttura dedicata all'accoglienza ed assistenza di persone anziane autonome e parzialmente autonome in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale quando la loro permanenza non è più possibile nel contesto familiare o nel loro domicilio offrendo soggiorni temporanei, di sollievo o permanenti.

La Cooperativa Sociale Villa Perla ha sede legale in Viale Villa Chiesa 30, Genova e sede amministrativa in Via C. Rossi 12\6 Genova Sestri Ponente, tel. 0106512208 P.Iva 00985920107

### **Politica Aziendale**

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I nostri valori aziendali, che sono alla base della politica perseguita, possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure;
- Comunicazione chiara ed esauriente;
- Rispetto della persona;
- Trasparenza dei comportamenti;
- Professionalità del personale;
- Valorizzazione della persona

### **Mission e Politica per la Qualità**

La Mission della R.P. Villa Marti volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede "La R.P. "Villa Marti" impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, piani assistenziali personalizzati; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, utilizzando un approccio multidisciplinare; conservando, recuperando o sviluppando le capacità residuali dell'ospite;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona disabile;
- investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

Il sistema di gestione della Residenza Protetta "Villa Marti" è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001: 2015)

## **Visione**

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare i presupposti affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

## **Residenza Protetta Villa Marti**

La RP "Villa Marti" si pone come presidio socio-sanitario di carattere residenziale, permanente, rivolto prevalentemente a persone anziane autosufficienti.

La RP opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, e favorisce la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria.

Organizza attività ricreative e di socializzazione.

La Residenza Protetta offre un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza sanitaria di base (di tipo medico e infermieristico) e attività di riabilitazione, al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli anziani.

## **Collocazione geografica Villa Marti**

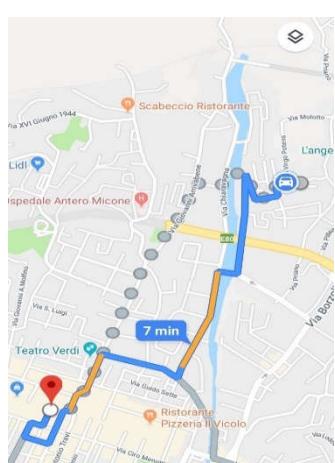
La struttura si trova nel quartiere Virgo Potens nelle alture di Sestri - Ponente.

La struttura è facilmente raggiungibile sia con l'auto (la struttura è dotata di parcheggio privato interno) sia con i mezzi pubblici.

### **Con i mezzi:**

Linea AMT n° 170 Via Travi – Virgo Potens.

Il capolinea del bus rimane a 20 metri di distanza dall'ingresso della struttura.



### **Descrizione della struttura**

La struttura, priva di barriere architettoniche e conforme alla normativa vigente in materia, dispone di 42 posti letto in regime privatistico.

Accreditata con l'Azienda Ligure sanitaria la Residenza Protetta "Villa Marti" rispetta i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi definiti dal manuale autorizzativo e dalla LR 9 del 11/05/2017 "Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali pubbliche e private".

Al piano terra si trova l'ufficio amministrativo, la sala da pranzo e di intrattenimento degli ospiti, la cucina per la preparazione dei pasti, servizi igienici, sala medica, camera mortuaria e locale di servizio per il personale.

L'RP Villa Marti dispone di 24 camere, singole e doppie dotate di televisore e bagno. Ogni letto è dotato di impianto di chiamata.

Per agevolare l'orientamento degli ospiti all'interno della struttura sono stati utilizzati tre colori: giallo, verde e azzurro.

Il collegamento tra i piani è garantito da un ascensore monta-lettighe e da scale perfettamente agibili.

La Struttura è dotata di un parcheggio interno e di un ampio giardino dove gli Ospiti possono godere di spazi all'aria aperta e dove, con clima favorevole, vengono organizzati intrattenimenti, feste e attività di gruppo.

### **Modalità di accesso**

Sono ammesse persone anziane ultrasessantacinquenni e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana.

I requisiti per l'ammissione sono:

- Punteggio Aged compreso tra 10 e 16. La Scheda AGED (Assessment of Geriatric Disability) permette una veloce valutazione dell'autonomia dell'anziano e del carico medio assistenziale, infermieristico e tutelare che ne consegue;
- Esenzione da malattie infettive e/o contagiose.

Alla Struttura si accede tramite Lista di attesa.

Per poter essere inseriti nella lista occorrono i dati anagrafici degli interessati ed un recapito telefonico di riferimento, e presentare scheda Aged compilata dal medico curante.

L'ammissione potrà avvenire rispettando l'ordine cronologico della domanda, sempre nel rispetto della valutazione sanitaria.

Le richieste di ricovero possono pervenire tramite:

- **Telefono: allo 010/6001337**
- **Mail: [rpvillamarti@villaperla.it](mailto:rpvillamarti@villaperla.it) o [info@villaperla.it](mailto:info@villaperla.it)**
-

### **Fasi di Inserimento**

- 1) Colloquio di pre-inserimento con i parenti al fine di acquisire informazioni utili sull'Ospite e fornire informazioni generali e condizioni economiche.
- 2) Viene consegnata la Carta dei servizi e viene fatta visionare la struttura per prendere conoscenza e visione di quanto espresso, sia verbalmente che scritto sulla Carta dei Servizi;
- 3) Richiesta di documentazione sanitaria redatta dal medico curante da far visionare al Responsabile Sanitario al fine di verificare se le condizioni generali e sanitarie rientrano nei limiti dell'AGED richiesto;
- 4) In caso di valutazione positiva viene fissata la data d'ingresso e definiti i dettagli per l'inserimento e la permanenza;
- 5) All'inserimento Ospite e parenti avranno modo di conoscere le varie figure di riferimento, sistemazione in camera e formalizzazione delle ultime procedure di accoglienza;
- 6) Osservazione e valutazione da parte del personale delle varie aree con particolare riferimento all'orientamento spazio-temporale, nei primi 15 giorni in collaborazione con i parenti per poter più efficacemente interagire con l'ospite;
- 7) Il piano assistenziale individuale sarà redatto entro 30 giorni dalla data dell'ingresso.

La Direzione Sanitaria si riserva di valutare l'idoneità dell'ospite alla permanenza nella struttura dopo un soggiorno di prova di circa 20/30 giorni; In caso di parere sfavorevole al soggiorno, l'ospite dovrà essere trasferito entro 24 ore in altra struttura o in altra destinazione.

Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire (Aged superiore a 16) verrà concordato con la famiglia, previa rivalutazione, il trasferimento presso Residenza Sanitaria Assistenziale.

### **Rette e modalità di pagamento**

L'ammontare della retta giornaliera varia a seconda della tipologia di stanza:

- 85 euro die per la camera doppia;
- 90 euro die per la camera singola.

Per gli Ospiti stabilmente presenti per l'intero mese viene applicato una scontistica sulla retta che viene concordato alla stipula del contratto.

In caso di ricovero di sollievo (ricovero temporaneo) l'importo della retta giornaliera è pari a 90 euro die.

Ad ogni variazione la struttura è tenuta a dare comunicazione all'ospite e/o alla persona di riferimento con un preavviso di almeno 30 giorni; se questi non accettassero tale adeguamento, potranno recedere dal contratto con il preavviso indicato nel contratto.

In caso di morosità la Cooperativa sociale Villa Perla potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con addebito delle spese legali.

La retta mensile dovrà essere obbligatoriamente versata entro i primi 10 giorni del mese. Il pagamento della retta, come definito nel “contratto di accoglienza”, può avvenire a mezzo assegno o attraverso bonifico.

#### **Al momento dell'ingresso in struttura**

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite, il parente o l'amministratore compileranno le ordinarie pratiche amministrative presso l'accettazione della struttura ed effettueranno un colloquio con il medico ai fini della compilazione del fascicolo sanitario.

Documenti necessari:

- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Documento di riconoscimento in corso di validità

L'Ospite dovrà consegnare la documentazione clinica disponibile (lettere di Dimissioni, copie di cartelle cliniche, referti diagnostici, ecc.); è invitato, inoltre, a dotare l'Ospite di gli eventuali ausili individuali (girello, carrozzina, bascula, ecc.).

L'eventuale servizio di trasporto al momento dell'ingresso, della dimissione o per trasferimenti è da considerarsi a carico dell'ospite.

#### **Caratteristiche dell'assistenza**

La Residenza Protetta “Villa Marti” dispone di una équipe multidisciplinare costituita da:

- Direttore Sanitario
- Medico
- Infermieri
- Fisioterapisti
- OSS
- Animatore

Nelle ore notturne viene garantita la reperibilità del personale infermieristico.

### **La giornata tipo**

Di seguito è rappresentata la scansione di una "giornata tipo" presso l'Istituto. L'articolazione del tempo e delle attività si intende come indicazione "generale", in quanto sempre subordinata alle contestuali necessità del paziente, alla programmazione/organizzazione del reparto.

<b>Fascia Oraria</b>	<b>Attività</b>
07:00 – 09.15	Sveglia, igiene personale, somministrazione terapie del mattino, colazione
09.15 – 11.45	Assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, attività di animazione, tempo libero
11.45-12.15	Somministrazione pranzo pazienti non autosufficienti e disfagici (su indicazione medica)
12.15- 13.15	Somministrazione pranzo e accompagnamento a letto dei pazienti che usufruiscono del riposo pomeridiano
13.15 – 17.45	Assistenza di base, merenda, attività sanitarie, di riabilitazione, tempo libero
17.45 – 18.15	Somministrazione cena pazienti non autosufficienti e disfagici (su indicazione medica)
18.15-19.00	Somministrazione cena
19.00	Inizio preparazione al riposo notturno

Nell'arco della giornata, si svolgono le attività sanitarie, di riabilitazione, assistenziali, oltre a iniziative di facilitazione relazionali.

### **Servizio di Ristorazione**

La Cucina è interna alla struttura.

La Cooperativa Villa Perla presta particolare attenzione alle materie prime utilizzate e alla qualità del servizio reso.

Sono previsti un menù invernale ed uno estivo articolato su cinque settimane al fine di garantire una più ampia varietà dei cibi offerti.

Il Direttore Sanitario predispone, in base alle necessità, menu personalizzati e diete speciali.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa;
- pranzo dalle ore 11.45 alle ore 13.15 circa;
- merenda dalle 15.30 alle ore 16.15 circa;
- cena dalle ore 17.45 alle ore 19.00 circa.

Sono previsti menù speciali in occasione delle festività.

Il menu settimanale è esposto nella bacheca in sala da pranzo.

### **Servizio di animazione**

La struttura concepisce l'attività di animazione come attività terapeutiche; a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa.  
L'attività di animazione è così organizzata:

lunedì	9.00-12.00 / 15.00-19.00
mercoledì	9.00-12.00 / 15.00-19.00
venerdì	15.00-19.00

Si tratta di attività realizzate con un progetto mirato per la persona anziana, al fine di mantenere, recuperare e, dove possibile, potenziare le capacità residue (fisiche e psichiche) nel soggetto anziano.

L'attività viene distinta in due tipologie:

- l'animazione di gruppo, ove si intraprendono attività di lettura, giochi finalizzati allo stimolo e alla razionalità e all'esercizio mnestico, attività manuali, momenti di meditazione e ginnastica di gruppo;
- l'animazione individuale, che consiste nella realizzazione di un progetto individuale duraturo nel tempo e in colloqui individuali finalizzati alla programmazione di specifiche attività.

### **Dimissioni e Trasferimenti**

Le eventuali dimissioni possono avvenire in caso di:

- dimissioni volontarie dell'anziano (da comunicarsi almeno 15 giorni prima);
- mancato adempimento agli obblighi contrattuali;
- in caso di aggravamento del paziente, che necessiti il trasferimento in altro tipo di struttura caratterizzato da più alto livello di assistenza sanitaria (in questo caso la Rp Villa Marti trasmette un estratto della cartella clinica, lettera dimissioni e prospetto terapia in corso)
- Per rientro presso il proprio domicilio (la Rp Villa Marti consegna una copia della lettera di dimissione e presta supporto alla famiglia per il re-inserimento dell'anziano presso il domicilio. Alla dimissione sarà fornita una relazione per il medico curante ed in caso di dimissioni "critiche", saranno presi contatti con il MMG o i servizi territoriali competenti.)

I ricoveri di sollievo, per loro natura, hanno normalmente un inizio e una fine o eventualmente possono essere interrotti anticipatamente su volontà dell'anziano.

### **Servizi Accessori**

#### **Lavanderia**

È garantito il Servizio di Lavanderia, svolto presso una lavanderia esterna a pagamento extra retta.

#### **Parrucchiere e Podologo**

Gli ospiti possono fruire di questi servizi aggiuntivi, su prenotazione, a pagamento extra retta.

#### **Assistenza religiosa e spirituale**

La struttura assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene garantita la Messa, secondo il rito cattolico, durante le festività.

Per i pazienti di altra fede viene garantito l'accesso a ministri della religione di appartenenza.

### **Informazioni Utili**

#### **Orari di visita**

L'accesso alla struttura per parenti e visitatori è libero compatibilmente con le esigenze di servizio.

Si richiede di rispettare il lavoro degli operatori e di uscire dalla stanza in caso di attività igienico assistenziali o per visite o pratiche medico/infermieristiche.

#### **Gestione oggetti personali**

L'RP Villa Marti non si assume responsabilità in ordine allo smarrimento di beni, oggetti preziosi, denaro, telefono che non siano stati depositati e consegnati alla Direzione previo inventario. L'RP Villa Marti non si assume responsabilità in merito alla rottura o perdita di protesi dentarie, di apparecchi acustici o di occhiali da parte dell'Ospite, sempre che la rottura o la perdita non sia dipesa da fatto o dall'operato del personale.

Rimane, in capo al Responsabile di Struttura, l'obbligo di comunicare la rottura o la perdita ai familiari, all'Amministratore di Sostegno o al tutore.

#### **Fumo**

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nelle aree di degenza e in tutti gli spazi annessi (bagni, ambulatori, sale pranzo, soggiorni, corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico. Sono previste aree esterne ove possono accedere i fumatori.

### **Diritti dell'Anziano, Privacy e Consenso Informato**

#### **Privacy, consenso informato**

La struttura assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Ospite che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nel Fascicolo Sanitario.

Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio ai sensi degli articoli 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla persona.

#### **Diritti dell' Anziano**

- Diritto alla vita e all'identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue esigenze e aspirazioni;
- Diritto alla libertà personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione religiosa, di opinioni politiche e affettive;
- Diritto alla informazione e alla partecipazione;
- Diritto al nome, all'immagine, alla riservatezza, all'onore e alla reputazione;
- Diritto alla salute, come prevenzione, cura e riabilitazione con trattamento individualizzato e rispettoso della sua personalità;

### **Standard di Prodotto/Servizio**

<b>Requisiti</b>	<b>Indicatori</b>
Personale	Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento recante nome cognome e funzione
Limitazione del turn over	Anzianità media di servizio del personale >1,5 anni
Selezione del personale	Superamento delle prove di selezione: <input type="checkbox"/> curriculum vitae <input type="checkbox"/> colloquio <input type="checkbox"/> superamento del periodo di prova previsto dal contratto applicato
Aggiornamento e formazione del personale	L'aggiornamento professionale del personale in forza presso la struttura viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni certificati da Enti di Formazione Professionale riconosciuti dalla Regione Liguria.

Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze degli ospiti	<input type="checkbox"/> possibilità di riposo post-prandiale <input type="checkbox"/> orari prestabiliti per le varie attività della giornata <input type="checkbox"/> regimi dietetici personalizzati
Mantenimento dei legami familiari, amicali e con il territorio, promozione della partecipazione	<input type="checkbox"/> orario aperto e flessibile di visita <input type="checkbox"/> rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei familiari <input type="checkbox"/> ascolto e trattamento dei reclami

Il controllo di qualità del servizio avviene attraverso audit, interi o esterni, realizzati almeno una volta l'anno.

L'audit per la verifica dei requisiti di qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è a carico dell'ente certificatore TUV.

La azienda s'impegna a raggiungere gli obiettivi per la qualità espressi nel DOQ 6.2 PSS "Pianificazione: Standard di Servizio Strutture per Anziani".

Tale documento risponde ai requisiti espressi nei contratti ALISA (indicatori), e agli standard individuati dal Servizio.

A tale proposito il servizio si avvale anche di questionari di soddisfacimento degli utenti che vengono analizzati una volta l'anno.

Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e/o suggerimenti.

### Obiettivi di Struttura

Ogni anno vengono definiti degli obiettivi (obiettivi di miglioramento) che vengono proposti dalla Rp Villa Marti e analizzati dalla Direzione attraverso lo strumento del Riesame della Direzione.

### Suggerimenti e Reclami

I suggerimenti e/o reclami sono possibili e previsti nella procedura per la Qualità.

Il Direttore Sanitario della struttura, il Coordinatore Amministrativo e il Referente della Assistenza sono a disposizione degli ospiti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".

Nel caso di un reclamo scritto:

I reclami possono essere scritti su carta semplice o sul modulo allegato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi stessa.

Il modulo *Scheda Segnalazione Reclamo Cliente* è anche appeso in bacheca all'ingresso della struttura.

In particolare sarà utile al nostro ufficio qualità che il reclamo contenga le seguenti informazioni per una celere individuazione delle cause e la risoluzione dei problemi.

- Dati della persona che effettua la segnalazione;
- Dati del servizio/struttura;
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato

- ed eventualmente le persone coinvolte.
- Data e ora in cui viene effettuata la segnalazione.

Riferimenti in struttura:

Nominativo / Funzione	Contatto Telefonico
Dir. Sanitario Dott. Roberto Dente	010/6001337
Referente di Struttura Dott.ssa Cristina Pellizzari	010/6001337
Referente di Struttura Monica Piras	010/6001337

**NOTA:**

L'ingresso in struttura è permesso esclusivamente previo appuntamento.

Per qualsiasi chiarimento rivolgersi alla segreteria.

**Carta Servizi**  
**Villa Marti**



Mod. 8.5\_VM\_AF\_Reclami Villa Marti Ed.02Rev.00 del 1/02/2019

### Struttura/Servizio:

**Data del nacimiento:**

Ora del rilievo: \_\_\_\_\_

**Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:**

Nome e Cognome  
Qualifica

### Indirizzo e N° Telefono

#### Descrizione della Segnalazione/Reclamo:

#### Suggerimenti proposti dal Cliente:

#### Osservazioni da parte del rilevatore:

**Qualifica e firma del rilevatore:** \_\_\_\_\_