

# Congregazione Suore Infermiere dell'Addolorata di Pisa



## PENSIONATO VILLA MARIA REGINA

RESIDENZA PER ANZIANI

### CARTA DEI SERVIZI



Viale Potrignano 11/bis  
Carrara (MS)  
0585/70757

## **PREMESSA**

Nota di accoglienza  
Che cosa è la Carta dei Servizi?

## **SEZIONE PRIMA**

### **Presentazione della struttura e principi fondamentali**

- 1 Presentazione e Scopo della struttura
- 2 Principi Fondamentali
  - 2.1. Eguaglianza
  - 2.2. Imparzialità
  - 2.3 Continuità
  - 2.4 Umanità
  - 2.5 Efficacia ed efficienza

## **SEZIONE SECONDA**

### **Informazioni sulla struttura e i servizi erogati - Organigramma**

- 1 Modalità organizzative
- 2 Specifiche attività
  - 2.1 Assistenza tutelare
  - 2.2 Progetti di miglioramento
  - 2.3 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa)
  - 2.4 Attività di animazione
  - 2.5 Attività alberghiera
  - 2.6 Servizi Generali
  - 2.7 Servizio di Ristorazione
  - 2.8 Servizio di assistenza Religiosa
  - 2.9 Parrucchiere/Pedicure
  - 2.10 I Giornali
- 3 Inserimento: modalità ed informazioni generali
- 4 Orari e modalità di accesso
- 5 Retta
  - 5.1 Pagamento retta
  - 5.2 Assenze
  - 5.3 Dimissioni
- 6 Comunicazioni e rimostranze-gestione reclami
- 7 Come raggiungere la struttura
- 8 Modulo Informativo

## PREMESSA

*Gentile ospite,*

*La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Residenza avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.*

*Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la carta dei servizi, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.*

*Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dalla nostra struttura per meglio soggiornarvi e per comprendere come anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.*

*Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile dell'Ufficio Amministrazione, mentre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.*

*Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione*

*Cordialmente*

*La Direzione*

## **Che cosa è la Carta dei Servizi?**

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:  
la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;  
le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore;  
la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;  
le modalità con le quali si assicura di tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;  
le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi. La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio. La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

### **La Carta dei Servizi del Pensionato Villa Maria Regina**

Con la Carta dei Servizi il Pensionato Villa Maria Regina mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione del Pensionato vuole, attraverso la carta dei servizi, fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri "clienti".

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il nostro personale è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale di Villa Maria Regina lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della struttura e principi fondamentali

#### **1. Presentazione e Scopo della struttura**

##### **Presentazione**

La Congregazione Suore dell'Addolorata Serve di Maria ebbe origine in Pisa il 28 dicembre 1895 da sette Oblate Ospedaliere di S. Chiara che, con la benedizione dell'Arcivescovo Monsignor Ferdinando Capponi, si staccarono dal Conservatorio annesso all'Ospedale per vivere una autentica vita evangelica in comunione fraterna.

Le Oblate ospedaliere, sorte quasi contemporaneamente all'Ospedale di Pisa, per circa sei secoli avevano goduto la stima della cittadinanza per il calore umano e lo spirito religioso che le animava nella loro dedizione agli ammalati.

I fermenti rivoluzionari e antireligiosi che caratterizzarono la seconda metà del secolo scorso, riflettendosi pesantemente su tutte le associazioni cattoliche, coinvolsero anche questa benemerita istituzione e le Oblate divennero oggetto della più accanita opposizione e delle più indebite indigenze da parte dell'amministrazione ospedaliera di stampo liberal massonico.

Per difendere il loro ideale religioso, le sette sorelle uscite dall'ospedale abbracciarono coraggiosamente ogni genere di umiliazioni e di sacrifici e sotto la protezione dell'Ordine dei servi di Maria fondarono la nuova Famiglia religiosa.

Stimate angeli di carità per il loro servizio intelligente, premuroso e disinteressato agli ammalati nelle famiglie di ogni ceto sociale, e martiri di sacrificio per la riservatezza, l'umiltà, la perseveranza con cui vissero la dura sofferenza del nuovo inizio, le prime Sorelle attrassero col loro esempio altre giovani generose che ne condivisero gioiosamente la vita e gli ideali.

Già nel 1903 una piccola comunità poté assumere il servizio infermieristico nell'ospedale di Barga ove le suore rimarranno per circa 80 anni.

Nel 1907 altre dieci Oblate, lasciarono definitivamente dal Conservatorio, raggiunsero le antiche compagne. La piccola famiglia ebbe così bisogno di una abitazione più grande ove aprì anche la prima clinica chirurgica.

Nello stesso anno il nuovo Arcivescovo di Pisa, il cardinale Pietro Maffi, le approvò definitivamente come Congregazione religiosa, consegnò loro le prime Costituzioni e, considerandole sempre come figlie carissime, le accompagnò nel successivo sviluppo.

Dal 1908 al 1915 venne aperta la terza Comunità a Livorno per l'assistenza dei malati a domicilio.

Durante la guerra le Suore furono chiamate all'Ospedale militare di Viareggio; tornarono a Livorno nel 1940 nella vecchia clinica "Villa Tirrena".

Nel 1927, il cardinale Pietro Maffi, pregò le Suore di assumere l'assistenza dei malati nell'Ospedale civile di Cecina per far fronte all'andamento antireligioso della massoneria che vi spadroneggiava.

Nel 1933 una piccola comunità prese la direzione della Scuola Materna di Castelnuovo Pascoli e nel 1938 quella di Fornaci di Barga. Nel 1936 la Congregazione estese le proprie opere al di fuori della Toscana aprendo una seconda clinica chirurgica a La Spezia.

Dopo l'approvazione pontificia del 16 luglio 1954, le Suore approdarono a Roma e cominciarono a spingere il loro sguardo oltre le frontiere nazionali.

Attualmente la Congregazione è presente in India con undici fiorenti Comunità di cui tre svolgono attività educativa dalla scuola primaria a quella pre universitaria mentre tutte svolgono servizi sociali nelle zone rurali.

È presente nelle Filippine in quattro comunità ove le Sorelle della casa di formazione hanno subito sentito il bisogno di iniziare una clinica per assistere i poveri della zona e offrire alle giovani la possibilità di sperimentare il carisma di famiglia per una formazione umana, professionale e religiosa più completa. Una comunità è stata avviata in Albania per integrare l'attività socio - assistenziale locale. L'ultima Casa di formazione e di preghiera è stata aperta in Indonesia.

In Italia le Suore dell'Addolorata prestano un servizio professionale e socio sanitario intensissimo, provvedendo con tutti i mezzi adeguati alle esigenze di ogni categoria di malati, con spirito fraterno e solidale, nel rispetto della dignità della persona, realizzando le parole della Madre Ubaldesca *“che nessuno mai abbia l'impressione di essere scomodo ingombro nelle nostre Case, ma si senta fratello amato e ben accolto, e possa vivere con serenità e speranza la sua sofferenza accompagnato fino in fondo con la massima attenzione e sollecitudine...”*

A Cecina è stato inaugurato, nel parco della nostra R.S.A, un Residence per anziani e disabili costituito da unità abitative indipendenti progettate senza barriere architettoniche che in piena sintonia con la devozione mariana del Santo Padre cerca di mantenere “vitale” la continuità della famiglia.

Seguendo le frasi del Santo Padre in cui invita ciascuno a uscire da sé stesso per portare Cristo nelle periferie, la Congregazione ha avviato l'apertura in Italia di una nuova Comunità socio assistenziale a Palmi e a Rizziconi in Calabria.

### **Scopo**

Il **Pensionato Villa Maria Regina** è di proprietà della Congregazione Suore Infermiere dell'Addolorata di Pisa, Ente morale di Diritto Pontificio (Decreto Pontificio in data 16 luglio 1954); lo Stato Italiano ha riconosciuto la personalità giuridica della Congregazione con Decreto del Presidente della Repubblica del 31 gennaio 1957 n° 141.

A norma delle Costituzioni la Congregazione esercita opere di religione e di culto; e senza fine di lucro, opere di istruzione, educazione, assistenza ospedaliera, opere di assistenza sociale in tutte le sue varie forme, opere di beneficenza rispondenti alle particolari esigenze dei tempi e dei luoghi ove essa è operante, svolgendo sempre un servizio di amore ai fratelli specialmente ai più sofferenti.

## **2. Principi Fondamentali**

L'erogazione dei servizi offerti dal Pensionato Villa Maria Regina viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

### **2.1. Eguaglianza**

Il Pensionato Villa Maria Regina si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Le Suore e Il personale del Villa Maria Regina prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

### **2.2. Imparzialità**

Le Suore e tutti gli operatori del Villa Maria Regina sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

### **2.3. Continuità**

Tutte le prestazioni svolte dalle suore e personale del Villa Maria Regina vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

### **2.4 Umanità**

L'attenzione centrale delle suore e degli operatori del Pensionato Villa Maria Regina è posta alla persona nel pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

### **2.5 Efficacia ed efficienza**

Presso il Pensionato Villa Maria Regina, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre il massimo risultato possibile sia in termini di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione del Pensionato Villa Maria Regina si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

### 1. Modalità organizzative

Il pensionato Villa Maria Regina è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare. Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso il Pensionato Villa Maria Regina:

- ❖ Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini familiari
- ❖ Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal medico
- ❖ Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite
- ❖ Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori
- ❖ Presenza di protocolli operativi
- ❖ Presenza di progetti di miglioramento
- ❖ Presenza della carta dei servizi

### 2. Specifiche attività

Presso il Pensionato Villa Maria Regina vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria di attività tutelare ed assistenziale, di attività alberghiera.

#### 2.1 Assistenza tutelare

Tutti gli ospiti, se e in quanto non vi riescono personalmente, vengono assistiti nel provvedere alla cura e all'igiene personale, degli oggetti e degli indumenti personali.

Il personale addetto all'assistenza si prodiga in questo genere di attività il massimo impegno, sapendo quanto ciò influisca sulla condizione di benessere dell'anziana. Per le stesse ragioni ci si preoccupa che l'abbigliamento degli ospiti sia sempre pulito, comodo e non anonimo e che vengano rispettate le scadenze programmate per la pulizia dell'intera persona, tramite bagno in vasca attrezzata o barella doccia.

Vengono messi in atto, in accordo con gli specialisti, interventi volti a stimolare l'anziana ad un corretto e costante uso delle proprie residue capacità.

Viene promossa la socializzazione e le relazioni interpersonali tra gli ospiti.

L'assistenza, svolta, con diligenza, con rispetto della dignità, dei bisogni e dei desideri degli anziani, è organizzata in base a programmi individuali, alla cui formulazione e alla cui realizzazione concorrono tutti gli operatori coinvolti nel caso e tutte le specificità professionali.

E' prevista nell'organizzazione la presenza di un operatore che si occupa del benessere dell'ospite; in modo particolare risponde alle esigenze-abitudini quotidiane dell'ospite.

Gli ospiti hanno la possibilità di spostarsi liberamente all'interno della struttura, fermo restando il rispetto del diritto di ciascuno alla riservatezza nella propria camera.

## **2.2 Progetti di miglioramento**

Sono previsti nella nostra Struttura alcuni progetti di miglioramento. L'obiettivo generale dei progetti proposti mirano a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti; sono volti al mantenimento e in taluni casi anche al recupero di autonomie fisiche e cognitive.

## **2.3 Assistenza sanitaria**

### Assistenza medica di base

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del proprio medico di medicina generale che svolge le seguenti prestazioni su chiamata:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero

### Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita dalle 6.30 alle 20.30 tutti i giorni dell'anno.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- medicazioni;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.

## **2.4 Attività di animazione**

L'Animatrice promuove interventi ludico-ricreativi e rieducativi al fine di mantenere attivi gli interessi degli ospiti e di prevenire il decadimento psico-fisico. Collabora attivamente con il servizio di fisioterapia, per attività affini e/o capacità sinergiche.

Il servizio di animazione è rivolto a tutti gli ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi; costituisce un momento forte di riferimento all'interno della casa, e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate; esso contribuisce anche con l'impegno di tutti gli operatori a ridare maggiore significato, e serenità alla vita quotidiana dell'anziana. Sono previste attività molteplici, per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

Il servizio di animazione principalmente si esplica nelle seguenti attività:

- attività manipolative di gruppo e individuali
- organizzazioni di attività ludiche di gruppo
- terapia occupazionale
- feste a tema con il coinvolgimento di persone esterne

## **2.5 Attività alberghiera**

Il Pensionato Villa Maria Regina persegue l'eccellenza qualitativa di tutti i servizi. Le strategie e gli sforzi di tutta l'organizzazione sono orientati verso questo risultato.

Il Servizio Alberghiero comprende:

La Santa Messa al mattino e il Santo Rosario pomeridiane a disposizione, degli spazi, degli arredi tutti ampiamente rispondenti alle prescrizioni di legge e ai requisiti regionali, Tv in soggiorno.

## **2.6 Servizi generali**

- Pulizia degli ambienti generali e delle singole camere, con materiali e macchinari appositi per l'igienizzazione; rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria.
- Il servizio per la lavatura e stiratura della biancheria personale dell'ospite è gestito all'interno della struttura dal personale dipendente. Al fine di evitare confusione con i capi di vestiario i famigliari sono pregati di apporre un numerino, assegnato dall'amministrazione, su tutti i capi consegnati.

Per quanto riguarda la biancheria piana il servizio è affidato ad una lavanderia esterna che provvede ad effettuare la pulizia e la sanificazione.

## **2.7 Servizio di ristorazione**

E' presente il servizio di ristorazione con cucina interna; garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Il responsabile Sanitario della Casa, segnala particolari esigenze dietetiche, al responsabile della cucina, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli ospiti e le stagioni. E' data la possibilità, giornalmente, di poter scegliere, tra una serie di alimenti proposti, il più gradito. Vengono serviti giornalmente 3 pasti:

- prima colazione
- pranzo
- cena

Nel pomeriggio (ore 15.00) agli ospiti che lo desiderano viene servita la merenda.

## **2.8 Servizio di assistenza religiosa**

All'interno del Pensionato Villa Maria Regina è presente una Cappella. Il servizio religioso cattolico, presente presso il Pensionato Villa Maria Regina, garantisce la celebrazione quotidiana della S. Messa. È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili, spesso dolorosi.

## **2.9 Parrucchiere / pedicure**

All'interno della Casa, un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della persona; gli ospiti usufruiscono di tali interventi in modo programmato da personale esterno specializzato.

## **2.10 I Giornali**

Per chi lo desidera, il responsabile del reparto provvede a far recapitare quotidiani e settimanali.

### **3 Inserimento. Modalità ed informazioni generali**

Al Pensionato Villa Maria Regina possono essere accolti:

- utenti adulti Femmine in condizione di autosufficienza o parziale autosufficienza
- per i quali risulta impossibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale.
- 

#### **Inserimento in Casa di Riposo:**

L'ammissione al posto letto in casa di riposo avviene tramite contatto diretto/telefonico con i referenti dell'ufficio amministrativo.

L'ammissione in struttura è subordinata alla presentazione dei seguenti documenti:

- ✓ Nostra scheda interna sanitaria compilata dal medico curante dell'assistito/a dove vengono richieste le sue condizioni psicofisiche
- ✓ Nostra scheda informativa compilata assieme ai familiari dell'assistito dove vengono richiesti informazioni generali riguardanti la sfera assistenziale e alcune informazioni sanitarie
- ✓ Certificati di medici specialisti (geriatra, fisiatra, neurologo, ecc) se in possesso.

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- ❑ Carta di identità o altro documento di riconoscimento
- ❑ Tessera Sanitaria – Eventuale tessera di esenzione ticket
- ❑ Codice Fiscale
- ❑ Documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia
- ❑ Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. esami diagnostici, cartella clinica ecc.)
- ❑ Eventuale documentazione che attesti l'invalidità civile o altri tipi di invalidità

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali:

- biancheria intima
- indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe)
- ausili per l'igiene personale (spazzolino e dentifricio , necessario per la barba se si fa uso del rasoio elettrico)

L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro sia perché non servono, sia perché all'interno della struttura vi sono ospiti con nessuna capacità cognitiva e quindi potrebbero verificarsi casi di acquisizione impropria. La Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

#### **4 Orari e modalità di accesso**

IL Pensionato Villa Maria Regina è aperto alle visite (parenti e amici degli ospiti) tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.30 alle ore 17.00. Durante la giornata, i parenti ed i conoscenti degli anziani nonché i cittadini a diverso titolo interessati alla struttura, possono fare visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro senza dovere dare alcun preavviso delle visita alla struttura.

A titolo indicativo, onde salvaguardare il diritto alla riservatezza ed al riposo degli ospiti, nonché il lavoro degli operatori, si consigliano le visite negli orari compresi fra le ore 09.30 e le ore 11.00 e fra le 16.00 e le 17.00.

I familiari che desiderassero consumare il pasto nella struttura assieme all'ospite, potranno farlo previa comunicazione alla Direzione della struttura.

#### **5. Retta**

La retta totale di € 1500,00 che viene richiesta all'ospite è comprensiva di tutti le prestazioni fornite eccetto spese strettamente personali.

##### **Casa di Riposo:**

Viene determinata di anno in anno dalla Direzione della Casa e può essere aumentata nel corso dell'esercizio finanziario qualora si verificano eventi di carattere esclusivamente straordinario (esempio: rinnovo contratto lavoro). La retta a carico dell'ospite o dei famigliari tenuti agli alimenti è di € 50,00 giornalieri.

##### **5.1 Pagamento retta:**

##### **Casa di Riposo**

Il pagamento della retta di ricovero a carico dell'utente deve essere effettuato entro il decimo giorno del mese di competenza, con gli enti che contribuiscono verranno presi accordi dalla casa di volta in volta.

E' responsabile ai fini del pagamento della retta di ricovero l'ente o la persona che presenta l'ospite alla struttura.

##### **5.2 Assenze**

Le assenze temporanee, motivate da ragioni di salute o da rientri temporanei nel proprio nucleo familiare o da altro motivo, danno luogo alla conservazione del posto, senza sospensione nel pagamento della retta.

##### **5.3 Dimissioni**

##### **Casa di Riposo:**

Gli ospiti della struttura possono, in qualsiasi momento, rinunciare ad usufruire definitivamente del servizio dando un preavviso di almeno 2 giorni. In caso di dimissione volontaria dell'utente verrà fatta pagare comunque la retta corrispondente ai giorni di effettiva presenza.

## **6 . COMUNICAZIONI E RIMOSTRANZE – GESTIONE RECLAMI**

Le eventuali comunicazioni, richieste di chiarimento e rimostranze, vanno fatte unicamente alla Direzione della struttura la quale resta a disposizione dei parenti e dei cittadini, tutti i giorni (escluso la Domenica) dalle ore 10.30 alle ore 12.30.

In base ai principi enunciati in questa carta dei servizi, il “Pensionato Villa Maria Regina” mette a disposizione degli Ospiti e dei loro parenti un modulo per la gestione dei reclami, al fine di favorire la partecipazione e garantire la tutela dell’Ospite.

### PENSIONATO VILLA MARIA REGINA

### MODULO RACCOLTA RECLAMI

RIFERIMENTI RECLAMANTE

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

OSPITE DI RIFERIMENTO \_\_\_\_\_

**OGGETTO SEGNALAZIONE**

DESCRIZIONE:

---

---

---

---

---

Firma compilatore

\_\_\_\_\_

**ZONA RISERVATA ALLA DIREZIONE:**

RISPOSTA:

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

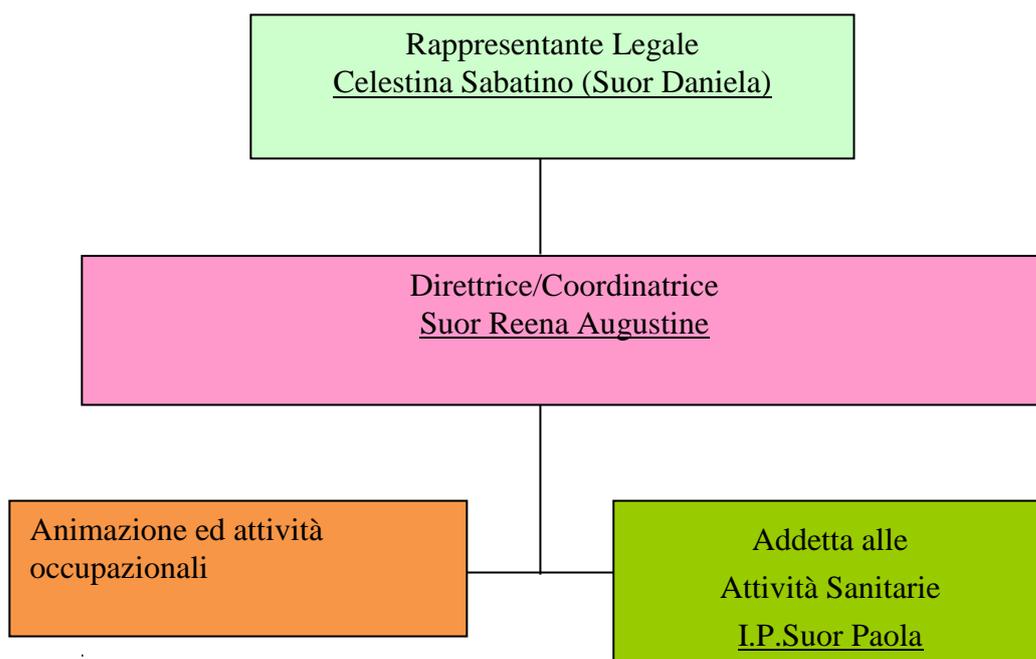
## 7. Come raggiungere la struttura

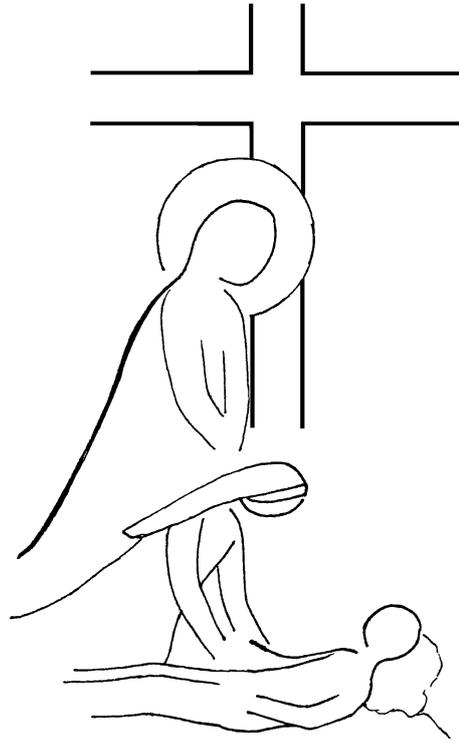
Il Pensionato Villa Maria Regina si trova in Viale Potrignano n° 11/bis nel Comune di Carrara provincia di Massa Carrara.

- **IN AUTO da La Spezia e Livorno Autostrada A12**- Uscita Carrara, si svolta a sinistra, al secondo semaforo si svolta a destra fino alla grande rotatoria dell' ESSELUNGA, qui si svolta a sinistra nel viale e si prosegue seguendo le indicazioni Cave di Marmo – Campo Cecina. Risalendo dal torrente Carrione si prosegue mantenendo la destra all'incrocio, si entra in Viale Potrignano.

- **IN TRENO** fino a Carrara, proseguimento con bus CCT linea 70 e 39.

### ORGANIGRAMMA





*“... che nessuno mai abbia l'impressione di essere scomodo ingombro nelle nostre Case, ma si senta fratello amato e ben accolto, e possa vivere con serenità e speranza la sua sofferenza accompagnato fino in fondo con la massima attenzione e sollecitudine ...”*

**La Madre Generale**

<<<<<<<<< 2018 >>>>>>>>>>