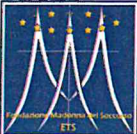



## REGOLAMENTO INTERNO

# RSA MADONNA DEL SOCCORSO

7	01.04.2026	Revisione	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6	09.03.2024	Revisione			
5	12.01.2023	Revisione			
4	16.02.2022	Revisione			
3	16.12.2021	Revisione			
2	12.04.2021	Revisione			
1	01.02.2017	Revisione			
0	07.01.2012	1 <sup>a</sup> Emissione			
<b>Rev</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Elaborazione</b>	<b>Revisione e Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
			Responsabile qualità di struttura	Responsabile qualità di area	Direttore Generale

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 2 di 24

## INDICE

- **ARTICOLO 1 - LA STRUTTURA – DENOMINAZIONE, NATURA E TIPOLOGIA DI UTENTI**
- **ARTICOLO 2 - MISSION E PROGETTO DELLA STRUTTURA E DESTINATARI DEL SERVIZIO**
- **ARTICOLO 3 - DIRETTORE DI STRUTTURA – DOTAZIONE DEL PERSONALE**
- **ARTICOLO 4 - FINALITÀ' ED OBIETTIVI GENERALI**
- **ARTICOLO 5 - DOMANDA DI AMMISSIONE**
- **ARTICOLO 6 - ACCETTAZIONE DELLE DOMANDE E MODALITÀ' DI INGRESSO**
- **ARTICOLO 7 - ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA, DISPOSIZIONI VARIE ED ORGANIZZATIVE**
- **ARTICOLO 8 - DIMISSIONI DALLA STRUTTURA**
- **ARTICOLO 9 - COMPORTAMENTO E DISCIPLINA DEGLI OSPITI NELLA VITA COMUNITARIA**
- **ARTICOLO 10 - COMPORTAMENTO DEI FAMILIARI E/O PARENTI ED AMICI DEGLI OSPITI- ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA**
- **ARTICOLO 11 - ACCESSO IN STRUTTURA**
- **ARTICOLO 12 - DECESSO E SPESE FUNERARIE**
- **ARTICOLO 13 - SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI**
- **ARTICOLO 14 - PIANO DELLE ATTIVITÀ' E PIANI DI LAVORO – MODALITÀ' ORGANIZZATIVE E PROGETTI PERSONALIZZATI**
- **ARTICOLO 15 - CORRESPONSIONE DELLA RETTA - CONSERVAZIONE DEL POSTO – ATTESTAZIONE SPESE**
- **ARTICOLO 16 - ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA**

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 3 di 24

- **ARTICOLO 17 - CUSTODIA OGGETTI PERSONALI E DENARO**
- **ARTICOLO 18 - ACCREDITAMENTO – TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE ED ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA E PARTECIPAZIONE**
- **ARTICOLO 19 - CARTA DEI SERVIZI, PRIVACY E DISPOSIZIONI FINALI**

## *ARTICOLO 1*

### *LA STRUTTURA – DENOMINAZIONE, NATURA E TIPOLOGIA DI UTENTI*

La denominazione della struttura è “RSA Madonna del Soccorso” ed è gestita dalla Fondazione “Madonna del Soccorso” ONLUS di Fauglia (PI). La Fondazione “Madonna Del Soccorso”ONLUS è un Ente del Terzo Settore di cui al Dlgs. 117/17 di chiara ispirazione cattolica con sede in Piazza san Lorenzo n 9, 56043 a Fauglia (PI)- sito internet [www.madonnadelsoccorsofauglia.it](http://www.madonnadelsoccorsofauglia.it) . La RSA Madonna del Soccorso di Fauglia (Pi), è un servizio residenziale a carattere continuativo che accoglie fino ad un massimo di 21 anziani non autosufficienti modulo base ai sensi dell’allegato A al DPRG 2/R del 2018 ed 1 utente autosufficiente.

La RSA attua programmi di presa in carico e progettazione socio-sanitaria sull’utente finalizzati al mantenimento e potenziamento delle capacità psicofisiche e relazionali della persona.

La RSA Madonna del Soccorso è una RSA privata accreditata e convenzionata con la USL Toscana Nord-Ovest ai sensi del DGRT 398/15 e DGRT 995/16.

## *ARTICOLO 2*

### *MISSION E PROGETTO DELLA STRUTTURA E DESTINATARI DEL SERVIZIO*

La mission della struttura è individuata nella finalità di progettare, programmare, erogare, monitorare e implementare servizi socio-assistenziali per anziani non autosufficienti modulo base con la finalità di mantenimento e potenziamento delle capacità residue sia fisiche, cliniche che psico-relazionali e motorie nel pieno rispetto della dignità inalienabile e dei diritti umani e naturali in maniera autenticamente integrata con il territorio. Particolare attenzione è riposta nel rafforzamento dei legami e delle relazioni familiari, parentali ed amicali, con il territorio e la locale realtà ecclesiale, istituzionale, associativa, sociale ed anche con altri servizi similari.

Viene rivolta importanza alla promozione di progetti realizzati in collaborazione con altre strutture socio-sanitarie, associazioni ed enti presenti ed operanti sul territorio.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 4 di 24


L'organizzazione del servizio valorizza il lavoro in equipe multidimensionale ad ogni livello organizzativo, la qualificazione delle risorse umane e l'attivazione di progettualità innovative, sperimentali ed integrate. L'intero percorso di programmazione del servizio è ispirato ai principi di adeguatezza, appropriatezza e personalizzazione-individualizzazione degli interventi in attuazione dei principi di cui al comma n° 1, lettera e) dell'art. 3 della LRT 41/2005 e favorisce l'avvio di attività sperimentali ed innovative di assistenza alla persona. La struttura pone particolare attenzione alla valorizzazione delle risorse umane e delle relazioni sindacali ed al loro apporto nella crescita del personale addetto in attuazione dell'art. 25 della LRT 41/2005 favorendo la formazione e la crescita professionale di tutte le risorse umane.

Particolare attenzione, ai sensi della L. 24/2017 e del sistema di accreditamento istituzionale, è posto all'analisi, monitoraggio e gestione del rischio clinico ed assistenziale nella struttura nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. Il processo deve necessariamente riguardare l'intero complesso del personale operante in struttura, in modalità di equipe multidimensionali e con la metodologia di audit interno di cui alle rispettive procedure adottate.

### ARTICOLO 3

#### *DIRETTORE DI STRUTTURA – DOTAZIONE DEL PERSONALE*

La RSA 'Madonna del Soccorso' di Fauglia (PI) è dotata di un Direttore che sovrintende all'organizzazione generale della struttura e di un coordinatore che svolge l'attività di coordinamento della stessa. La Carta dei servizi è adottata dalla Direzione generale sentito il Coordinatore e l'organo di coordinamento ed è realizzata in modalità integrata con gli altri servizi socio-sanitari gestiti dall'ente Fondazione in attuazione dell'art. 9 della LRT 41/2005. In essa si trovano le indicazioni circa le finalità, gli obiettivi e le caratteristiche della struttura, le prestazioni ed i servizi erogati. La Carta dei servizi viene consegnata all'ingresso ad ogni ospite, a chi ne fa richiesta e viene esposta in bacheca all'interno della struttura e sul sito interne istituzionale dell'ente gestore ([www.madonnadel-soccorsofauglia.it](http://www.madonnadel-soccorsofauglia.it)). Medesima procedura è seguita per il presente Regolamento interno. Entrambi i documenti sono inoltre pubblicati sul sito istituzionale dell'ente per assicurarne la massima diffusione ed affissi nella bacheca di struttura.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 5 di 24

La struttura assicura a tutti i suoi utenti i servizi con seguente contingente di personale alle proprie dipendenze dirette:

- N. 22516 ore minime annue di assistenza alla persona ricoperte dal personale laico o religioso abilitato e con titolo idoneo;
- N. 4056 ore minime annue di assistenza infermieristica assicurate in struttura con copertura 12 ore giorno;
- N. 2 addetti alla cucina;
- N. 1508 ore annue minime di servizio fisioterapico assicurato a tutti gli utenti della struttura;
- N. 1196 ore annue minime di servizio di animazione assicurato a tutti gli utenti della struttura;
- N. 1 addetti al servizio lavanderia e guardaroba.
- Il servizio di sanificazione è affidato al personale interno e per sanificazioni straordinarie alla ditta sterna ASAP Service di Pisa;
- Servizio di trasporto accreditato.

La turnazione interna del personale assistenziale viene articolata su tre fasce (mattina, pomeriggio e notte) e svolta da personale laico e/o religioso ma sempre dotato di apposito titolo previsto dalla normativa e nel pieno rispetto delle disposizioni di cui all'allegato A del DGRT 2/R 2018 ed in attuazione degli accordi sindacali di struttura, mentre quello infermieristico su due fasce (mattina e pomeriggio)

L'orario di lavoro settimanale di tutte le figure professionali è inserito all'interno di un orario di lavoro mensilizzato che è esposto nella bacheca all'ingresso di struttura. Nel turno notturno è sempre in servizio un addetti all'assistenza di base/OSS e presente un operatore a disposizioni in caso di emergenza (quasi sempre ricoperto da personale religioso).

Il contratto di lavoro applicato è il CCNL UNEBA integrato dalla intensa contrattazione sindacale aziendale. L'orario del personale assistenziale e infermieristico è articolato, salvo quanto stabilito, negli accordi sindacali aziendali, secondo seguente turnazione:

- MATTINA: 7.00-14.00;
- POMERIGGIO: 14.00-21.00;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 6 di 24

-NOTTE: 21.00-7.00.

Per il personale di assistenza ed infermieristico possono essere presenti anche turnazioni spezzate finalizzate a rafforzare i momenti di maggior carico lavorativo quali i momenti dell'alzata, della messa a letto e dei pasti secondo il piano di lavoro approvati. L'orario degli addetti all'animazione ed alla fisioterapia seguiranno il seguente orario:

-MATTINA: 9.00-12.30

POMERIGGIO: 14.00-18.30.



Le responsabilità, ruoli e mansioni specifiche sono indicate nella lettura del combinato disposto della declaratoria delle responsabilità unitamente al mansionario approvato ai sensi della normativa sull'accreditamento istituzionale e conservati agli atti in struttura oltreché condiviso con il personale e le Organizzazioni sindacali annualmente.

## ARTICOLO 4

### *FINALITA' ED OBIETTIVI GENERALI*

Le finalità e gli obiettivi generali della struttura sono:

- **Attenzione focalizzata all'utente per una soddisfazione piena, continua e crescente di tutte le esigenze atte ad assicurare il mantenimento/potenziamento delle capacità fisiche, motorie, psicofisiche e relazionali esplicite ed implicite anche in relazione al mantenimento e rafforzamento dei rapporti con la rete familiare, parentale ed amicale e con il territorio e la sua realtà sociale, associativa ed istituzionale;**
- **Miglioramento continuo di tutte le prestazioni erogate dalla struttura, sia di quelle obbligatorie sia dei servizi aggiuntivi e sperimentali avviati con particolare attenzione alla loro appropriatezza, adeguatezza e personalizzazione;**
- **Valorizzazione delle risorse umane, la loro formazione e crescita professionale e della modalità di lavoro in equipe multidimensionale ad ogni livello organizzativo;**
- **Coinvolgimento di tutto il personale nella programmazione e progettazione del progetto individualizzato personale (PAI) per permettere un contributo ed un monitoraggio condiviso nonché un miglioramento continuo delle attività di assistenza e cura delle ospiti;**

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 7 di 24

- Coinvolgimento di tutto il personale nel controllo dei processi messi in atto nella struttura per un miglioramento continuo della qualità;
- Sviluppo di una comunicazione interna ed esterna efficace e trasparente;
- Accurata selezione dei fornitori e loro coinvolgimento nel processo di miglioramento costante della qualità;
- Pieno coinvolgimento delle realtà sindacali nel processo di progettazione degli aspetti sia formativi che organizzativi delle risorse umane interne nonché del complesso dei servizi erogato anche nell'ottica del miglioramento continuo dei livelli qualitativi;
- Particolare attenzione anche alle esigenze ed ai bisogni spirituali degli utenti, indipendentemente dal credo religioso di ciascuno;
- Capacità di offrire servizi socio-assistenziali aggiuntivi, innovativi e sperimentali;

## ARTICOLO 5

### *DOMANDA DI AMMISSIONE*

L'accesso in struttura avviene secondo due modalità differenti:

- a) Mediante voucher-titolo di acquisto assegnato dai servizi territoriali ai DGRT 398/2015 e 995/2016 nonché della LRT 66/2008 e normativa di settore attuando il principio della 'libera scelta';
- b) Per i posti in regime privato si compilerà apposita domanda di ingresso e, in base all'ordine cronologico delle stesse, si farà ingresso in struttura compatibilmente con i posti a disposizione.

In entrambi i casi, prima dell'ingresso, si procederà a sottoscrivere il contratto e la documentazione annessa e richiesta dalla normativa di settore. Per la firma del contratto di ingresso è necessario presentare la relativa documentazione medica che attesti l'idoneità a stare in comunità ed essere ospitati presso la RSA unitamente alla documentazione di cui a prescrizione di legge. Il momento di ingresso e la raccolta delle informazioni di cui al DOC MDS 01 rappresentano un momento importante e qualificante dell'intero percorso di presa in carico ed assistenza dell'utente.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 8 di 24

## ARTICOLO 6

### *ACCETTAZIONE DELLE DOMANDE E MODALITA' DI INGRESSO*

L'ospite in regime privato sarà accolto secondo l'ordine cronologico delle domande di ammissione pervenute, compatibilmente con la disponibilità dei posti a disposizione della struttura e salvo diritti di priorità sanciti nello Statuto a favore dei residenti del Comune di Fauglia.

L'utente con voucher-titolo di acquisto seguirà le procedure indicate nel DGRT 995/16 che riportiamo brevemente: a) L'assistito in possesso del Progetto Assistenziale Personalizzato, dal momento della comunicazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali, effettuata secondo le modalità concordate nella documentazione progettuale, ha 10 giorni lavorativi di tempo per indicare la struttura prescelta tra quelle accreditate e firmatarie del presente accordo, riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana di cui al successivo art. 13 e per comunicare la scelta ai servizi competenti; b) I servizi competenti, attraverso gli uffici preposti, ricevuta la comunicazione della struttura prescelta da parte dell'assistito o suo legale rappresentante, autorizzano l'ospitalità presso la stessa entro i successivi 2 giorni lavorativi; c) La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e RSA 'Madonna del Soccorso' di Fauglia (Pi) e deve essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla comunicazione all'assistito della disponibilità del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti; d) L'ammissione dell'assistito nella residenza RSA 'Madonna del Soccorso' è confermata dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un'impegnativa modulo. Esso riporta, tra le informazioni necessarie anche: - il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione; - le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate; - il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto - il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto; e) La RSA 'Madonna del Soccorso', mediante Coordinatore o infermiere delegato, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, deve confermare l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate e aggiornare, entro lo stesso termine, i dati relativi alla disponibilità dei posti letto sul portale regionale dedicato all'offerta residenziale.

Al momento dell'ammissione l'utente (e/o uno dei familiari tenuti per legge o amministratore di sostegno) deve firmare una dichiarazione con la quale si impegna ad osservare scrupolosamente le norme del presente regolamento e presentare i documenti richiesti nonché sottoscrivere apposito

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 9 di 24

contratto e portare con sé un normale corredo personale, con cambi, contrassegnato con un numero identificativo che verrà indicato dal responsabile.

La documentazione di cui sopra sarà conservata, a seconda della tipologia, presso l' infermeria e l'amministrazione. In materia di documentazione la struttura assicura la presenza e la conservazione di quanto previsto nell'allegato A del regolamento attuativo dell'art. 62 della LRT 41/2005 e della normativa sulla privacy.

Gli utenti che fanno ingresso entro il giorno 15 del mese sono tenuti a versare quanto dovuto per la mensilità in corso. Se l'ingresso è fissato dal giorno 15 fino alla fine del mese l'utente sarà tenuto al pagamento di quanto dovuto per il mese in corso ed il seguente all'ingresso.

Al momento dell'ingresso si provvede a consegnare o inviare per email ad utente e familiare copia della Carta dei servizi, DOC MDS 37 "Giornata Tipo" e del Regolamento interno che saranno comunque sempre esposti in bacheca e pubblicati sul sito internet istituzionale dell'ente.

## ARTICOLO 7

### *ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA, DISPOSIZIONI VARIE ED ORGANIZZATIVE*

All'ospite accolto sarà assegnata un camera doppia o tripla a seconda della disponibilità su disposizione del responsabile all'interno della quale potrà usufruire dell'armadio, del comodino ed inserire affetti personali in maniera da consentire e favorire la personalizzazione degli ambienti di vita. L'assegnazione della camera all'ospite terrà conto dei suoi bisogni specifici e delle esigenze personali sempre compatibilmente con le esigenze organizzative. Nella stanza si potranno installare apparecchi radiofonici di proprietà, previa autorizzazione e secondo le modalità indicate dalla Direzione e nel rispetto del disciplinare finalizzato a minimizzare i rumori molesti. L'uso degli stessi, sia per quanto riguarda il volume e gli orari, non devono – infatti - recare disturbo agli altri ospiti di struttura.

La Direzione ha facoltà di trasferire l'ospite in altra camera per esigenze organizzative interne della RSA o per le mutate condizioni di salute dello stesso tenendo in considerazione le aspettative e le esigenze di tutti gli ospiti.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 10 di 24

L'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita dell'anziano, delle sue precedenti abitudini di vita, compatibilmente con le esigenze di struttura. La Direzione promuove la personalizzazione degli ambienti di vita sia personali (nelle camere è consentito collocarvi fotografie, piccoli soprammobili ed altri elementi di valorizzazione della persona compatibilmente con le esigenze organizzative) che comuni (spazio per cartelloni con foto di iniziative di gruppo, compleanni, similari).

L'accesso alla struttura è libero e non soggetto a specifici orari di accesso. Si richiede ai visitatori tuttavia il rispetto delle ore notturne del riposo, dell'igiene la mattina e gli orari dei pasti.

## ARTICOLO 8

### *DIMISSIONI DALLA STRUTTURA*

L'ospite ed i suoi familiari o amministratori legali potranno decidere di interrompere in qualsiasi momento la permanenza presso la struttura presentando esplicita domanda scritta alla Direzione con un preavviso di almeno venti giorni, secondo quanto previsto nel contratto paganti. In caso di dimissioni senza preavviso saranno comunque tenuti al pagamento della retta concordata nel medesimo contratto paganti per i 20 giorni del mancato preavviso.

L'equipe interna potrà decidere di allontanare l'ospite dalla struttura, dopo ripetuti richiami, per i seguenti motivi:

- Inosservanza delle disposizioni di cui al presente regolamento;
- Atti di violenza morale o fisica nei confronti di altri ospiti, del personale e/o delle religiose e volontari che vi prestano servizio;
- Offese gravi al personale, alle religiose ed ai volontari od ospiti della RSA;
- Ubriachezza e comportamenti comunque anti-comunitario;
- Blasfemia e bestemmia;
- Fumo in struttura;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 11 di 24

- Morosità nel pagamento della retta mensile oltre la 2° mensilità;
- Quando vengano a trovarsi in condizioni psicofisiche che non consentano di vivere in comunità o la cui patologia è ostativa alla permanenza in una RSA modulo base ai sensi di legge.

## ARTICOLO 9

### *COMPORAMENTO E DISCIPLINA DEGLI OSPITI NELLA VITA COMUNITARIA*

Gli ospiti debbono tenere nella RSA un comportamento rispettoso e dignitoso per una civile convivenza comunitaria. In particolare sono tenuti ad osservare con scrupolo il presente regolamento con le seguenti disposizioni:

- Tenere un comportamento sempre rispettoso nei confronti degli altri utenti, della direzione, del personale laico e religioso, di quanti prestano la loro attività professionale o volontaria all'interno della struttura e di tutti i visitatori;
- È vietato l'uso di super alcolici o sostanze non consentite dalla legge;
- È vietato l'accesso nei locali di servizio quali: cucina, lavanderia, dispensa, ripostigli, spogliatoi se non su autorizzazione;
- È vietato depositare, per motivi igienico sanitari, nelle camere cibi e alimenti nonché introdurre medicinali salvo autorizzazione specifica;
- È vietato usare nelle camere qualsiasi apparecchio elettrico, in particolare fornellini e stufe, fatto salvo il televisore e la radio con cuffie o altra strumentazione preventivamente autorizzata dalla Direzione;
- È richiesto di adeguarsi alle indicazioni operative adottate dalla Direzione, dal Coordinamento e dai vari responsabili di settore;
- È fatto divieto di tenere alcun animale nelle stanze, salvo quanto previsto per quelli autorizzati o per gli animali d'affezione la cui disciplina è indicata nel DGRT 1233/2014;
- Sono tenuti a risarcire per i danni arrecati alla struttura o a terzi;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 12 di 24

- Possono uscire liberamente dalla struttura ogni qualvolta lo desiderino a condizione che ne diano informazione al coordinatore o all'infermiere di turno;
- Sono tenuti a rispettare la tranquillità degli ospiti, la privacy e la riservatezza;
- Sono tenuti al rispetto dell'ispirazione cattolica della Fondazione e della RSA 'Madonna del Soccorso';
- Sono tenuti ad osservare le disposizioni comunitarie impartite dal Coordinatore nell'interesse della comunità presente nella RSA;
- Sono tenuti a collaborare con il personale addetto alla struttura per l'organizzazione della vita comunitaria;



Gli ospiti devono consentire a tutto il personale in servizio di poter accedere in qualunque momento alla camere sia per effettuare l'assistenza alla persona, sia le quotidiane attività di sanificazione, sia per effettuare i normali controlli di sorveglianza sia nelle ore notturne che diurne e per effettuare riparazioni sull'immobile, l'arredamento e/o l'apparecchiatura e strumentazione a disposizione. Si avvisa che la direzione generale come quella di struttura potrà svolgere verifiche, anche a sorpresa, delle varie attività svolte in struttura – anche nelle camere – nell'ottica del monitoraggio e miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

## ARTICOLO 10

### *COMPORAMENTO DEI FAMILIARI E/O PARENTI ED AMICI DEGLI OSPITI*

#### *ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA*

I familiari e/o parenti ed amici degli ospiti possono fare visita agli utenti tutti i giorni senza prescrizioni di orari e con le sole limitazioni di cui al relativo articolo del presente Regolamento. Il responsabile della struttura agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno. A tal fine, il Coordinatore di struttura è nominato responsabile interno addetto a tenere e facilitare tali rapporti. Ad ogni piano è presente un telefono, a disposizione degli ospiti, per poter telefonare ai propri familiari e/o parenti ed amici o ricevere telefonate dagli stessi.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 13 di 24

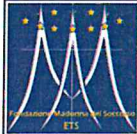

I visitatori sono comunque invitati a ridurre al minimo le loro visite durante gli orari in cui gli ospiti risposano, la mattina durante l'igiene personale o durante la somministrazione dei pasti. In ogni caso, durante questi particolari momenti sono tenuti ad osservare le indicazioni del personale che è di turno nel rispetto delle normative covid-19 emanate dalla Fondazione al fine di limitare i contagi da covid-19

I visitatori e gli utenti non possono introdurre cibi, bevande o medicinali all'interno della struttura senza avvertire il coordinatore o l'infermiere di turno e seguire le eventuali indicazioni di quest'ultimi. In qualunque caso i cibi e le bevande devono essere rigorosamente confezionati, con confezione integra, e devono riportare la data di scadenza, gli ingredienti, la provenienza assicurando il pieno rispetto della rintracciabilità del prodotto e la tutela della salute degli utenti.

I familiari o i congiunti devono, per qualsiasi comunicazione o segnalazione, rivolgersi al coordinatore o all'infermiere in turno, non ad altro personale. In ogni maniera, nessun alimento può essere conservato presso le camere degli utenti.

All'utente, ai familiari, parenti o amministratori di sostegno che hanno in carico l'ospite spetta di provvedere, in relazione al caso specifico:

- al corredo personale all'abbigliamento dell'ospite necessario;
- ad avvisare preventivamente il Coordinatore delle uscite dell'ospite;
- ad indicare al Coordinatore, per il rispetto alla privacy dei familiari e dell'ospite, una persona di riferimento alla quale riferire lo stato di salute e tutto ciò che rientri nella gestione dell'ospite;
- a provvedere al pagamento delle spese mediche (visite, esami, farmaci ed altro) e preside ed ausili non rimborsabili dal Sistema Sanitario Nazionale e non comprese nella quota sanitaria;
- a provvedere al trasporto alle visite mediche e /o accertamenti o all'eventuale pagamento del servizio (salvo esenzione come regolato dalla Delibera Regionale) reso dalla struttura, salvo persone autosufficienti che possono usufruire del sistema di trasporto interno della struttura ai sensi della PRO 00;
- tutte le spese personali dell'utente;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 14 di 24

- comunicare con tempestività il rientro in struttura per dimissione ospedaliera e similari.

La Direzione nell'ottica di rafforzare la partecipazione di utenti e familiari all'organizzazione della struttura ha istituito organismi di rappresentanza degli utenti, delle loro famiglie e/o dei loro tutori che sono contenuti nelle procedure PRO MSR 07. Annualmente sono loro somministrati questionari di gradimento finalizzati alla valutazione della qualità del servizio erogato. Gli stessi sono poi analizzati in equipe multidimensionali, e con gli stessi familiari, per comprendere eventuali criticità ed avviare azioni correttive e/o di miglioramento con lo scopo di assicurare il costante miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Inoltre, la Direzione della struttura – sempre nell'ottica di favorire i rapporti tra utenti, familiari e personale:

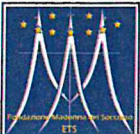

- organizza annualmente, compatibilmente con le esigenze di servizio, almeno un incontro cui sono invitati tutti i familiari e parenti degli ospiti e che si svolge ordinariamente nel periodo natalizio/pasquale in estate;
- provvede a costituire il Comitato di rappresentanza dei familiari liberamente eletto da tutti i familiari, composto da 3 a 5 membri e riunito almeno una volta l'anno con la funzione di confronto sulla progettazione, programmazione e monitoraggio del servizio. Delle riunioni si redige verbale scritto e sottoscritto. L'organismo di rappresentanza ha una durata di 5 anni;

Il responsabile dei rapporti con i familiari assicura la rapida gestione della corrispondenza in arrivo ed in uscita.

## ARTICOLO 11

### *ACCESSO IN STRUTTURA*

Al fine di assicurare un ambiente familiare, trasparente e liberamente accessibile, la Direzione assicura che familiari, parenti, amici degli utenti, volontari e tutti coloro che vi hanno interesse possono avere libero accesso alla struttura durante l'intero arco della giornata senza limitazione alcuna. Le uniche limitazioni di accesso sono quelle sopra previste dall'orario dei pasti, l'igiene e dal riposo notturno. In struttura è consentito l'ingresso degli animali d'affezione ai sensi del DGRT n° 1233 del 30/11/2015 e disciplina di settore in quanto compatibile ed applicabile alla nostra struttura socio-sanitaria.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 15 di 24

## ARTICOLO 12

### *DECESSO E SPESE FUNERARIE*

In caso di decesso dell'ospite presso la RSA il personale in servizio provvederà tempestivamente ad avvisare i familiari e/o rappresentanti legali nonché l'Amministratore di sostegno se presente. Le spese funerarie sono a carico dei familiari o ai tenuti per legge. I familiari degli utenti della RSA hanno diritto, in caso di decesso dello stesso, ad utilizzare gratuitamente la camera mortuaria e la cappella di struttura.

## ARTICOLO 13

### *SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI*

Per quanto attiene alla giornata tipo e alle norme di vita comunitaria si faccia riferimento al DOC MDS 37. La Direzione della struttura offre a tutti gli utenti anche i seguenti servizi:

- Servizi generali: lavanderia, guardaroba, rammendo e stireria, cura dei cambi della biancheria personale da bagno e da letto e cura della persona. La struttura promuove e cura la vestizione e l'aspetto degli utenti e la gestione del vestiario, tenendo conto della stagione, della temperatura e delle inclinazioni personali degli ospiti. La struttura assicura un decoroso corredo di biancheria adeguato alle esigenze degli ospiti tenuto in buone condizioni, lavato e stirato periodicamente nonché idoneo alla stagione. Tale servizio è svolto da personale interno
  
- Servizio mensa: nella struttura è presente un servizio cucina interno che giornalmente provvede a preparare la colazione, il pranzo, la merenda e la cena. Tutti gli ospiti hanno uguale trattamento per il vitto e, in base al menù giornaliero (strutturato su quattro settimane a rotazione invernale-estivo e determinato secondo le tabelle dietetiche predisposte dall'USL competente) ogni ospite – compatibilmente con le sue preferenze e patologie - sceglie il proprio vitto. Ogni scelta diversa dal menù prestabilito deve essere sottoscritta dal medico. I pasti devono essere consumati negli orari stabiliti e in sala pranzo. Il pasto sarà servito in camera solo in caso di infermità o per motivi giustificati. Sono presenti variazioni di menù specifiche in relazione a particolari patologie (diete speciali). Nell'alimentazione si tiene conto della libera scelta degli utenti compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie. In particolare i menù prevedono: - almeno 3 primi, 3 secondi e due

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 16 di 24

contorni; - almeno un piatto caldo per ciascun pasto; - frutta con possibilità di scelta privilegiando quella di stagione e fresca. I menù sono differenziati nella settimana.

L'orario dei pasti è così fissato:

- colazione 08.00-09.30;
- pranzo 12.15-13.15;
- merenda 15.30;
- cena 18.30-19,15.

Il menù è approvato dall'apposito servizio USL competente e la sua preparazione e somministrazione è disciplinata dal Piano di autocontrollo adottato dalla struttura sotto la responsabilità del relativo Responsabile del Piano nominato ed in possesso dei titoli richiesti dal DGRT 559/2008;



- servizio qualificato di assistenza alla persona nel rapporto numerico con gli utenti secondo quanto stabilito dalle normative regionali vigenti in materia e specificato in apposito articolo del presente regolamento;

- servizio di assistenza infermieristica che prevede tutto ciò che è sancito dal DPRGT 2/R del 2018 in attuazione dell'art. 62 della LRT 41/2005.

- prestazioni riabilitative e fisioterapiche sia individuali che collettive secondo le esigenze e le inclinazioni delle ospiti. Per i trattamenti specifici e di lunga durata è necessaria la prescrizione medica. Le attività si svolgono nella palestra di struttura e per gli allettati nella propria camera.. Gli orari di attività fisioterapica rispettano le indicazioni del DPRGT 2/R in attuazione dell'art. 62 della LRT 41/2005;

- Attività di animazione: le attività di animazione ed educative sono strutturate e programmate con la finalità di stimolo ricreativo, recupero, potenziamento e mantenimento delle capacità residue secondo i gusti, le inclinazioni e le storie di vita personali degli utenti anche in stretta collaborazione con la locale realtà istituzionale, sociale ed associativa. La programmazione delle varie attività è rilevata periodicamente anche nella sede di stesura dei PAI;

- Assistenza spirituale: all'interno della struttura è favorita la partecipazione dell'utente alla sue consuete pratiche religiose. Servizio di assistenza religiosa è prestato anche dalle Religiose Figlie di S.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 17 di 24

Anna sempre ai sensi dello Statuto nonché dal Parroco della Parrocchia di San Lorenzo Martire in Fauglia in attuazione di apposita convenzione stipulata. Per gli utenti di fede diversa da quella cattolica si consente il libero accesso e l'assistenza da parte del relativo responsabile spirituale mettendo anche a loro disposizione spazi adeguati compatibilmente con le esigenze di struttura. L'assistente spirituale dell'ente Fondazione è l'ordinario della Diocesi di S. Miniato;

- Volontariato: la struttura favorisce, nelle attività programmate, l'apporto prezioso e la partecipazione sia di volontari registrati presso la struttura, sia quella del volontariato organizzato presente sul territorio che del volontariato occasionale previa autorizzazione della direzione;

- Il servizio di trasporto per persone autosufficienti può essere svolto dalla Fondazione ma a carico dell'utente se svolto a richiesta. Non sono a pagamento le uscite collettive organizzate dalla Direzione della struttura e finalizzate ad attuare i piani di socializzazione ed animazione quali le uscite al mare in estate, ai santuari, per incontrare gli utenti delle altre RSA, la partecipazione alle iniziative esterne e similari ma comunque sempre organizzate su impulso della Direzione della struttura. Per la disciplina del servizio di trasporto si rimanda al sistema di accreditamento del Servizio di Trasporto.

- Servizi di parrucchiere/a, estetista, pedicure, manicure, utilizzo del telefono e fax interno;

- Collegamento citofonico e telefonico tra i diversi piani e con i familiari e parenti;

- Servizio di pulizia;

- Il servizio di trasporto per persone autosufficienti può essere svolto dalla Fondazione ma a carico dell'utente se svolto a richiesta. Non sono a pagamento le uscite collettive organizzate dalla Direzione della struttura e finalizzate ad attuare i piani di socializzazione ed animazione quali le uscite al mare in estate, ai santuari, per incontrare gli utenti delle altre RSA, la partecipazione alle iniziative esterne e similari ma comunque sempre organizzate su impulso della Direzione della struttura. Per la disciplina del servizio di trasporto si rimanda al sistema di accreditamento del Servizio di Trasporto.

- Rapporti con altre strutture: la Direzione favorisce i rapporti e la progettualità di rete con altre strutture, a partire dalla RSA Villa S. Caterina con la quale è gemellata la Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI).

- Progettualità 'Cresciamo insieme': la RSA 'Madonna del Rosario' offre a tutti i suoi utenti di usufruire del servizio aggiuntivo rappresentato dal progetto 'Cresciamo insieme' meglio dettagliato nell'art. 14 del presente Regolamento.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 18 di 24

L'assistenza medica: l'assistenza medica è garantita dai medici di famiglia convenzionati.

La direzione assicura che la dotazione organica complessiva del personale e per tipologia professionale rispetta gli standard individuati dalla normativa regionale di riferimento (DGRT 2/R del 2018). Ogni altro servizio non previsto dal presente regolamento dovrà essere richiesto alla Direzione, che deciderà se possa essere concesso. In caso positivo dovranno essere concordate le modalità con la stessa Direzione. I compiti delle varie figure professionali sono disciplinate nei vari documenti che disciplinano il piano di Lavoro delle varie figure. L'orario di lavoro da applicarsi al personale in servizio è di 38 ore settimanali secondo quanto previsto dal CCNL di settore integrato dalla contrattazione sindacale aziendale. In particolare la struttura, come specificato, applica il CCNL UNEBA integrato dalla contrattazione sindacale aziendale.

La Fondazione promuove la qualificazione del personale interno e promuove una modalità di lavoro in equipe multidimensionale ad ogni livello operativo.

#### ARTICOLO 14

#### *PIANO DELLE ATTIVITÀ' E PIANI DI LAVORO – MODALITÀ ORGANIZZATIVE E PROGETTI PERSONALIZZATI*

Per quanto concerne il piano delle attività di animazione si rimanda alle relative procedure e documenti adottati, sì come la specifica dei piani di lavoro che fanno parte della documentazione relativa all'accreditamento istituzionale in attuazione di relative procedure approvate. In particolare, la programmazione generale delle attività è contenuta nel Piano delle Politiche complessive approvato annualmente dalla Direzione con l'organo di coordinamento, nel Programma trimestrale delle attività e nei PAI. Inoltre, annualmente, la Direzione, approva la Politica ed il Piano della qualità con il contributo di tutti gli operatori ed in concerto con le organizzazioni sindacali.

All'interno della struttura, da un punto di vista organizzativo, risulta di primaria importanza la progettazione, elaborazione, realizzazione e monitoraggio dei Piani individualizzati in equipe multidimensionale tra le varie figure professionali previste dalla normativa e con il coinvolgimento dell'utente o suo familiare/tutore, il medico ed i servizi sociali territoriali. Il Progetto individualizzato è previsto per ogni utente assistito e deve esser redatto entro 30 giorni dall'ingresso in struttura e

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 19 di 24

monitorato almeno semestralmente in equipe congiunta e multidimensionale tra tutte le figure previste dalla normativa (Reg. Reg. 2/R del 2018).

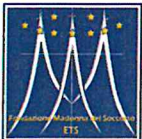

Le fasi della giornata sono organizzate in maniera coerente rispetto alle abitudini del contesto sociale di riferimento e tali da facilitare sia il raccordo con il tessuto sociale ed associativo del territorio sia il mantenimento ed incremento dei rapporti con familiari, parenti e la rete amicale, associativa, sociale ed istituzionale del territorio.

Ulteriore documentazione organizzativa interna adottata dalla Direzione per facilitare la realizzazione del servizio socio-assistenziale è la seguente:

- Cartella personale per ciascun ospite comprensiva della programmazione/monitoraggio PAI;
- Registro delle presenze giornaliere delle persone accolte con indicazione di utenti USL ed utenti in regime privato;
- Registro automatico tramite timbratrice delle presenze giornaliere del personale suddivise in base alla mansione, mediante cartellino elettronico. Soltanto le religiose apporranno firma su registro stampato in attuazione della contrattazione sindacale aziendale;
- Quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- Registro delle terapie individuali;
- Diario delle attività quotidiane strutturate;
- Registro degli ausili in dotazione;
- Copia dell'autorizzazione al funzionamento esposta nella bacheca all'ingresso della struttura.

Le principali modalità organizzative interne sono realizzate attraverso i seguenti strumenti:

- a) Annuale riunione del Coordinatore con l'equipe preposta per l'approvazione del Piano e Politica della qualità, delle Politiche complessive e revisione dell'anno precedente. In questa sede vengono approvate le linee programmatiche e generali di funzionamento della RSA e dei vari servizi;
- b) Riunione di equipe mensile per la programmazione, l'organizzazione ed il monitoraggio delle attività di struttura, delle varie iniziative e programmi;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 20 di 24

c) Riunione PAI nella quale si armonizza la missione di struttura e la linea programmatica annuale con le esigenze di adeguatezza, appropriatezza e personalizzazione del servizio;

d) Periodica riunione dell'Organo di Coordinamento.

Per quanto attiene all'organizzazione delle varie fasi della giornata si rimanda ai piani di lavoro specifici per ogni mansione, attività ed orario della giornata.

In caso di decesso e/o dimissioni l'utente e/o suoi familiari o legali rappresentanti possono richiedere copia della Cartella utente previa sottoscrizione del modulo di ritiro.

## ARTICOLO 15

### *CORRESPONSIONE DELLA RETTA - CONSERVAZIONE DEL POSTO – ATTESTAZIONE SPESE*

Al momento dell'ingresso (e successivamente entro il giorno 13 di ogni mese) deve essere versata anticipatamente la retta mensile concordata. Le rette in regime privato saranno aggiornate annualmente dalla Direzione. Il costo giornaliero dei posti in regime privato per utenti non autosufficienti è stabilito in 110, 00 €, salvo spese personali e eventuali riduzioni concordate con la direzione. Se si tratta di ingressi temporanei la retta giornaliera ammonta tuttavia a 115.00 euro giornaliera in virtù del maggior carico organizzativo della struttura. La Direzione si riserva tuttavia di concordare in particolari circostanze, di volta in volta, una possibile riduzione della retta in virtù dello stato di bisogno economico dell'utente, considerata la natura non lucrativa dell'ente. Per coloro che fanno accesso mediante voucher ex DGRT 398/15 e 995/16, invece, si fa riferimento all'Accordo stipulato con la relativa USL di competenza.

Al momento della sottoscrizione del contratto l'utente si impegna ad aver già provveduto al pagamento per l'importo dovuto secondo le seguenti modalità: per gli ingressi dal giorno 1 al giorno 15 del mese, l'utente dovrà corrispondere anticipatamente la parte residua dall'ingresso fino a fine mese. Per gli ingressi in data successiva al 16 del mese, l'utente dovrà corrispondere la parte residua del mese e l'intero mese successivo.

Il pagamento della retta in regime privato è dovuto per il 50% in caso di ricovero ospedaliero o motivi di salute fino ad un massimo di 30 giorni. Per assenze superiori a 30 giorni consecutivi è possi-

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 21 di 24

bile concordare con la struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti in 80 % sulla quota complessiva a carico dell'assistito.

Per gli utenti con voucher, i periodi di assenza sono considerate come unica giornata quello di uscita e quello di rientro, quindi dovrà essere corrisposta la quota sanitaria solo per la giornata di rientro.

Per quanto riguarda la quota sociale, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, verrà riconosciuta alla struttura il 70% della sola quota sociale. In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto. In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti in 80 % sulla quota sociale carico dell'assistito.

L'Amministrazione è incaricata di provvedere al rilascio di attestazione relativa ai costi per spese mediche e di assistenza specifica a carico delle persone accolte, anche ai fini della fruibilità delle agevolazioni previste dalla normativa fiscale vigente in materia.

La retta in regime di Accordo ex DGRT 398/15 e 995/16 comprende tutte le spese previste dalla normativa di settore e le delibere regionali, comprensive anche dei servizi pedicure, manicure e parucchiere indicato dalla struttura, presidi, ausili e farmaci previsti. Le rette in regime privato comprendono tutti i servizi previsti dalla normativa, compresi ausili non specialistici ma non le spese per farmaci, protesi a pagamento e/o altro intervento specifico.

Il servizio di trasporto per persone autosufficienti può essere svolto dalla Fondazione ma a carico dell'utente se svolto a richiesta. Non sono a pagamento le uscite collettive organizzate dalla Direzione della struttura e finalizzate ad attuare i piani di socializzazione ed animazione quali le uscite al mare in estate, ai santuari, per incontrare gli utenti delle altre RSA, la partecipazione alle iniziative esterne e similari ma comunque sempre organizzate su impulso della Direzione della struttura. Per la disciplina del servizio di trasporto si rimanda al sistema di accreditamento del Servizio di Trasporto.

 	<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
		Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 22 di 24

## ARTICOLO 16

### *ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA*

Il personale in dotazione in struttura rispetta i parametri assistenziali previsti dal Regolamento regionale toscano 2/R del 2018 in attuazione dell'art. 62 della LRT 41/2005. Gli orari del personale, in dotazione complessiva, sono esposti in bacheca e variano mensilmente in base all'organizzazione interna, pur mantenendo l'orario complessivo previsto ai sensi del regolamento citato.

A livello organizzativo generale l'orario di lavoro segue la seguente impostazione:

- **Mattina:** alzata ed igiene degli utenti, somministrazione della colazione e del pranzo. La mattina si svolge anche l'attività di fisioterapia e di animazione affidata al personale interno ed il servizio di pulizia e sanificazione della struttura nonché lavanderia e generale;
- **Pomeriggio:** nel pomeriggio è prevista la somministrazione di merenda e cena coordinati dall'infermiere. Nel pomeriggio si svolgono le attività di animazione e fisioterapia a cura di personale interno abilitato ed i progetti;
- **Notte:** durante la notte sono in servizio 1 operatori addetti all'assistenza di base e/o OSS ed un operatore a disposizione in caso di necessità è assicurata la sorveglianza notturna a supporto delle esigenze degli ospiti.

Tutto il personale è coordinato da una coordinatrice con titolo di laurea in infermieristica. La struttura è Diretta da un Direttore laureato in giurisprudenza. Il rapporto con il personale religioso è regolato dal CCNL UNEBA integrato da accordo sindacale aziendale che ne determina orari e modalità di raccordo con la Direzione della struttura. Il personale religioso dipende gerarchicamente dalla Madre superiora.

## ARTICOLO 17

### *CUSTODIA OGGETTI PERSONALI E DENARO*

La Direzione non è responsabile della eventuale scomparsa di denaro o di oggetti di valore. La conservazione del denaro e/o valori personali avviene ai sensi della relativa procedura adottata.

 	<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
		Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 23 di 24

## ARTICOLO 18

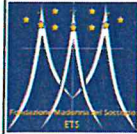

### *ACCREDITAMENTO – TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE ED ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA E PARTECIPAZIONE*

La RSA “Madonna del Soccorso” mira ad un incremento costante dei parametri qualitativi interni e, sin dall’inizio della sua attività, tiene ad essere accreditata ai sensi della LRT 82/2009, LRT 21/2017 e regolamento attuativo 86/R del 2020.

La Direzione della Fondazione valorizza la partecipazione degli utenti, familiari, tutori, parenti ed amici alle varie fasi di gestione ed organizzazione del servizio. All'uopo, sono state approvate apposite procedure finalizzate all'istituzione dell'organismo di rappresentanza degli utenti e dei familiari o rappresentanti legali. Inoltre, la valutazione interna del servizio viene assicurata anche tramite:

- analisi questionari di gradimento dei familiari/utenti;
- questionario sul clima interno;
- questionari di valutazione del personale;
- concertazione sindacale annuale;
- analisi dei reclami ricevuti ai sensi dell'apposita procedura.

Nell'ottica di favorire e potenziare i rapporti familiari, parentali ed amicali la Direzione assicura la facilità di ricevere ed inviare la corrispondenza, facilità di ricevere ed effettuare telefonate ed accesso libero alla struttura salvo quanto specificato in apposito articolo. Sono inoltre favoriti i rapporti con la locale realtà sociale ed associativa, istituzionale, religiosa e con altri servizi del territorio a partire dalla RSA Villa S. Caterina del Calambrone (PI) cui la Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (PI) è gemellata. A disposizione degli utenti, familiari e parenti, ai sensi della relativa procedura, è presente in struttura il modulo per la presentazione dei reclami.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDS 56</b>	
			Data: 01.04.2026 Rev. 7	Pag. 24 di 24

## ARTICOLO 19

### *CARTA DEI SERVIZI, PRIVACY E DISPOSIZIONI FINALI*

Il presente regolamento è da leggersi unitamente allo statuto della Fondazione Madonna del Soccorso ONLUS, alle disposizioni emanate dal Presidente e dalla Direzione Generale (Procedure, protocolli e documenti) e dalla Carta dei servizi adottata dalla Fondazione medesima e costantemente aggiornata, nonché della normativa di settore. La Carta dei servizi – come il Regolamento interno - è esposta in bacheca, consegnata all’ingresso ad ogni utente e disponibile a tutti sul sito internet della RSA 'Madonna del Soccorso' di Fauglia (PI). Per ciò che concerne la tutela della privacy si rimanda al dlgs 101/2018 ed all’organizzazione interna della privacy composta da Valutazione di impatto, registro dei trattamenti, regolamento strumenti informatici, procedure e protocolli adottati ed integrati con l’accordo sindacale aziendale del 24 Febbraio 2024 in materia di conservazione dei metadati. A titolo informativo si rinnova l’informativa sulle principali figure della struttura: Titolare del Trattamento dei dati Personali è il Presidente Don Mario Brotini, Gestore del sistema è il sig. Francesco G. Dragonetti ed il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è il sig. Samuele Chiassoni.

Si dà atto che l’ente gestore, nel Dicembre 2023, ha adottato il Regolamento per la gestione della segnalazione degli illeciti ed il Responsabile è il dott. Marco Regoli. Il relativo regolamento è esposto costantemente in bacheca di struttura.