

## REGOLAMENTO INTERNO

DOC MDR 56

Data:  
05.01.17  
Rev. 2

Pag. 1 di 22

# REGOLAMENTO INTERNO RSA MADONNA DEL ROSARIO

### Approvazione

N°	FUNZIONE	FIRMA
1	Direttore Generale	

2	05.01.17	3 Emissione	
1	07.07.14	2 Emissione	
0	07.01.12	1 <sup>a</sup> Emissione	
<b>Rev</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Approvazione</b>
			Direttore Generale

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>		
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="1220 201 1324 291">           Data: 05.01.17 Rev. 2         </td> <td data-bbox="1332 224 1444 268" style="text-align: center;">           Pag. 2 di 22         </td> </tr> </table>	Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 2 di 22
Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 2 di 22				

## ARTICOLO 1

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

La denominazione della struttura è “RSA Madonna del Rosario” – d'ora innanzi denominata anche semplicemente RSA - ed è gestita dalla Fondazione 'Madonna del Soccorso' ONLUS con sede in Fauglia (PI), piazza S. Lorenzo n. 9 – sito internet istituzionale [www.madonnadelsoccorsofauglia.it](http://www.madonnadelsoccorsofauglia.it). La RSA è un servizio residenziale a carattere continuativo che accoglie fino ad un massimo di 32 anziani non autosufficienti di età uguale o superiore ai 65 anni o affetti da particolari patologie ai sensi del DPRG 15/R del 2008. La RSA attua programmi di presa in carico dell'utente finalizzati al mantenimento e potenziamento delle capacità psicofisiche e relazionali della persona. La RSA Madonna del Rosario è una RSA privata, accreditata ai sensi della LRT 82/2009 e Reg. Reg. 29/R del 2010 e SSMMII, che attua – tra l'altro - i principi e le disposizioni introdotti dalle seguenti normative: a) DGRT 496/2013 su Mappatura e sistema di valutazione delle RSA; b) DGRT 398/15 sulla libera scelta; c) DGRT 995/16 sulla definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti.

## ARTICOLO 2

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

La mission della struttura è individuata nella progettazione ed erogazione dei servizi socio-sanitari ed assistenziali per anziani non autosufficienti con la finalità di mantenimento e potenziamento delle capacità residue fisiche, cognitivo-comportamentali e relazionali nel pieno rispetto della dignità inalienabile e dei diritti umani e naturali della persona. Particolare attenzione è riposta nel rafforzamento dei legami e delle relazioni familiari, parentali ed amicali, con il territorio e la locale realtà istituzionale, associativa e sociale. Viene promossa anche la partecipazione ad iniziative ed attività realizzate in collaborazione con le altre RSA, le Istituzioni e la ASL di competenza nonché con l'assistente sociale territorialmente competente. La Fondazione che gestisce la RSA è di chiara ispirazione cattolica.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 3 di 22

### ARTICOLO 3

#### *DIRETTORE DI STRUTTURA E CARTA DEI SERVIZI*

Il Direttore della RSA 'Madonna del Rosario' è nominato liberamente dal Presidente della Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia ai sensi dell'art. 23 dello Statuto della medesima Fondazione. Attualmente il presidente, ai sensi dell'art. 6 del DGRT 15/R del 2008, ha designato a tempo indeterminato l'avv. Riccardo Novi quale direttore della RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI). Il direttore provvede a nominare il coordinatore di struttura. Il Direttore, unitamente al coordinatore ed al responsabile delle risorse umane dell'ente Fondazione-provvede a:

- a) curare l'attuazione dei piani individualizzati ed è garante della qualità dell'assistenza e del benessere dei soggetti accolti;
- b) assicurare il coordinamento, la pianificazione, l'organizzazione ed il controllo delle attività della struttura;
- c) coordinare – congiuntamente al Responsabile del personale della Fondazione - il personale, favorendo il lavoro di gruppo in equipe e l'autonomia tecnica degli operatori, individuando compiti, responsabilità e linee guida di comportamento;
- d) sostenere la motivazione al lavoro degli operatori e favorire la formazione del personale;
- e) curare i rapporti con i familiari, con i servizi territoriali e con l'autorità giudiziaria.

La Carta dei servizi è adottata dalla Direzione generale sentito il Direttore di struttura. In essa si trovano le indicazioni circa le finalità, gli obiettivi e le caratteristiche della struttura, le prestazioni ed i servizi erogati, la dotazione organica, le attività. 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.

### 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 psicofisiche e relazionali esplicite ed implicite anche in relazione al man-

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>		
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="1220 201 1324 291">           Data: 05.01.17 Rev. 2         </td> <td data-bbox="1332 224 1444 268" style="text-align: center;">           Pag. 4 di 22         </td> </tr> </table>	Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 4 di 22
Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 4 di 22				

tenimento e rafforzamento dei rapporti con la rete familiare, parentale ed amicale e con il territorio, la sua realtà sociale, associativa, istituzionale e con altri servizi similari a partire dalla RSA Villa S. Caterina del Calambrone gemellata con la Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (Pi) che gestisce la RSA;

- Miglioramento continuo di tutte le prestazioni erogate dalla struttura;
- Stabilità e valorizzazione delle risorse umane e la loro crescita professionale anche mediante forme di accordi sindacali aziendali;
- Coinvolgimento di tutto il personale nel progetto individualizzato personale (PAI) per permettere una programmazione, un controllo, una prevenzione, un monitoraggio ed il miglioramento continuo delle attività di assistenza e cura delle ospiti;
- Coinvolgimento di tutto il personale nel controllo dei processi messi in atto nella struttura per un miglioramento continuo della qualità;
- Sviluppare una comunicazione interna ed esterna efficace e trasparente;
- Valorizzazione del percorso di assistenza spirituale;
- Valorizzazione dell'apporto dei familiari, parenti ed amici nel processo assistenziale anche mediante l'organizzazione di iniziative loro dedicate;
- Forte legame con le realtà associative, istituzionali ed altri servizi del territorio.

## **ARTICOLO 5**

### *DOMANDA DI AMMISSIONE*

Per essere ammessi nella struttura si possono seguire due percorsi a seconda della tipologia di rapporto, pubblicistico o privatistico, che la famiglia vuole attivare.

- a) Coloro che preferiscono un approccio privatistico devono presentare domanda scritta alla Direzione, sull'apposito modulo compilato interamente in tutte le sue parti che darà diritto di accesso alla graduatoria per i posti in regime privato e, in caso di autorizzazione all'ingresso, dovranno sottoscrivere il relativo contratto e produrre la documentazione indicata negli articoli che seguono.
- b) Coloro che intendono accedervi mediante il sistema socio-sanitario pubblico ai sensi del DGRT 398/15 e del DGRT 995/16 dovranno fare istanza ai servizi territoriali utilizzando la documentazione prevista. L'assistito in possesso del Progetto Assistenziale Personaliz-

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>		
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="1220 201 1324 291">           Data: 05.01.17 Rev. 2         </td> <td data-bbox="1324 201 1444 291" style="text-align: center;">           Pag. 5 di 22         </td> </tr> </table>	Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 5 di 22
Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 5 di 22				

zato, 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 RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI) quale struttura prescelta tra quelle accreditate e firmatarie dell'accordo di cui al DGRT 995/16, riportata nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana e per comunicare la scelta ai servizi competenti i quali, attraverso gli uffici preposti, ricevuta la comunicazione della struttura prescelta da parte dell'assistito o suo legale rappresentante, autorizzano l'ospitalità presso la RSA Madonna del Rosario di Orentano, se ha posti disponibili, entro i successivi 2 giorni lavorativi. La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e direzione della RSA Madonna del Rosario di Orentano (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. L'ammissione dell'assistito nella residenza è confermata dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un'impegnativa modulo da parte dei servizi stessi. 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.

La Direzione della RSA Madonna del Rosario, 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.

Si tiene a specificare che, per norma regolamentare:

- a) La RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano non potrà rifiutare l'inserimento di un assistito che abbia esercitato il diritto di scelta, in relazione al quale sia stato autorizzato il titolo di acquisto, compatibilmente con la disponibilità di genere nelle camere plurime.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>		
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="1220 201 1324 291">           Data: 05.01.17 Rev. 2         </td> <td data-bbox="1332 224 1444 268" style="text-align: center;">           Pag. 6 di 22         </td> </tr> </table>	Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 6 di 22
Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 6 di 22				

- b) L'utente avrà diritto a tutte le prestazioni specificate nello 'SCHEMA DI ACCORDO CONTRATTUALE PER LA DEFINIZIONE DEI RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI TRA SOGGETTI PUBBLICI E SOGGETTI GESTORI DELLE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE ACCREDITATE PER L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI IN FAVORE DI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI' di cui all'Allegato a) del DGRT 995/2016 in attuazione del DGRT 398/2015 in materia di libera scelta.
- c) Solo ed esclusivamente nelle ipotesi in cui l'assistito non sia in grado di operare la scelta o non siano presenti familiari o amministratori di sostegno che possano compierla per suo conto, i servizi competenti procederanno agli inserimenti garantendo la necessaria trasparenza dei meccanismi di individuazione della struttura che dovrà accogliere l'assistito.

## ARTICOLO 6

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

L'ospite che ha fatto domanda di accesso in regime privato sarà accolto secondo l'ordine cronologico delle domande di ammissione compatibilmente con le particolari condizioni di salute, con la disponibilità dei posti ai sensi della normativa indicata nell'art. 1 del Regolamento, con le capacità organizzative della struttura e salvo diritti di priorità sanciti quale quello relativo alla priorità di accesso riservato ai residenti nella Parrocchia di S. Lorenzo Martire in Orentano e S. Pietro in Villa Campanile sempre nel Comune di Castelfranco di sotto (PI). Tale diritto a tutti i residenti delle località indicate, fatta salva la priorità di accesso assicurata ai titolari del titolo d'acquisto di cui al DGRT 995/16.

Al momento dell'ammissione di qualsiasi tipo di utente, privato o dei servizi, lo stesso o uno dei familiari o rappresentanti tenuti per legge deve firmare una dichiarazione con la quale si impegna ad osservare scrupolosamente le norme del presente regolamento e presentare i seguenti documenti:

- Documentazione della ASL per i non autosufficienti se ospite in regime privato;
- Documento per l'assistenza sanitaria.
- Carta d'identità.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>		
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="1220 201 1324 291">           Data: 05.01.17 Rev. 2         </td> <td data-bbox="1332 224 1444 268" style="text-align: center;">           Pag. 7 di 22         </td> </tr> </table>	Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 7 di 22
Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 7 di 22				

- Codice fiscale.
- Tessera sanitaria.
- Certificato medico di idoneità alla vita comunitaria e prescrizione farmacologica e di cura se utente privato.

Inoltre, si è tenuti a:

- Firmare il “Contratto Paganti” ;
- Compilare insieme all’Infermiera Professionale o il Coordinatore la Scheda Utente;
- Portare con sé un normale corredo personale, con cambi, e contrassegnato con un numero che verrà indicato dalla Direzione.

La documentazione di cui sopra sarà conservata, a seconda della tipologia, presso l’ufficio amministrativo o in infermeria. 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.

## **ARTICOLO 7**

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

All’ospite accolto sarà assegnata un camera su disposizione del responsabile all’interno della quale potrà usufruire dell’armadio, del comodino, del campanello di allarme-aiuto e potrà introdurvi 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 generali. Nella stanza si potranno installare apparecchi TV e radiofonici di proprietà, previa autorizzazione della Direzione. L’uso degli stessi, sia per quanto riguarda il volume e gli orari di utenza, non devono recare disturbo agli altri ospiti.

La Direzione ha facoltà di trasferire l’ospite in altra camera per esigenze della RSA o per le mutate condizioni di salute dello stesso.

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 individuali (nelle camere è consentito collocarvi fotografie, quadri, piccoli soprammobili ed altri elementi di valorizzazione della persona

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>		
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="1220 201 1324 291">           Data: 05.01.17 Rev. 2         </td> <td data-bbox="1332 224 1444 268" style="text-align: center;">           Pag. 8 di 22         </td> </tr> </table>	Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 8 di 22
Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 8 di 22				

compatibilmente con le esigenze organizzative) che comuni (spazio per cartelloni con foto di iniziative di gruppo, compleanni, etc.).

## ARTICOLO 8

### *DIMISSIONI DALLA STRUTTURA*

L'ospite ed i suoi familiari o l'amministratore di sostegno o tutori potranno decidere di interrompere in qualsiasi momento la permanenza presso la struttura presentando esplicita domanda scritta 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.

La Direzione della struttura, sentita l'equipe interna, potrà decidere di allontanare l'ospite dalla struttura per i seguenti motivi:

- a) nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dalla UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;
- b) per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura;
- c) per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale.

La Direzione è tenuta a comunicare ai servizi competenti l'avvenuta dimissione e/o decesso dell'assistito che ha fatto accesso ai sensi del DGRT 995/16 nel termine di 1 giorno lavorativo dalla cessazione delle prestazioni ed aggiornare contestualmente il portale regionale.

## ARTICOLO 9

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

Gli ospiti debbono tenere nella RSA un comportamento serio e dignitoso per una civile convivenza. La Direzione si impegna a:

- garantire agli assistiti la massima libertà secondo quanto di seguito specificato, compatibilmente con il loro stato di salute e con l'organizzazione interna, nonché a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita e abitudini degli stessi, ricreando le situazioni che inci-



		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>		
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="1220 201 1324 291">           Data: 05.01.17 Rev. 2         </td> <td data-bbox="1324 201 1444 291" style="text-align: center;">           Pag. 9 di 22         </td> </tr> </table>	Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 9 di 22
Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 9 di 22				

dono sul benessere psicofisico dell'assistito, compresa la possibilità di visita in struttura agli animali d'affezione;

- a favorire il mantenimento della relazione tra gli assistiti e i loro familiari e/o la loro rete amicale, avendo cura che anche gli operatori mantengano le competenze relazionali indispensabili affinché ciò avvenga ai sensi delle altre indicazioni contenute nel presente regolamento;

- a consentire l'accesso libero durante le ore diurne (8-20) e a concordare, nelle restanti ore, l'accesso alla struttura da parte di familiari e amici degli assistiti, fatte salve – per il rispetto della privacy – le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale e terapia e dei pasti, così come specificato all'art. 10 del presente regolamento;

- a favorire la partecipazione a iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali zonali anche con il coinvolgimento dei parenti e/o di associazioni di tutela e volontariato, favorendo, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia;

- a disciplinare i rapporti tra assistito e struttura oltrechè nel presente Regolamento anche nella Carta dei Servizi, improntando il rapporto all'utilizzo di strumenti di comunicazione e trasparenza di cui alle procedure adottate anche mediante pubblicizzazione sul sito internet istituzionale di cui all'art. 1 del presente Regolamento;

Si precisa inoltre che tutti coloro che entrano in rapporto con la struttura sono tenuti ad osservare con scrupolo il presente regolamento con le seguenti disposizioni:

- Tenere un comportamento sempre rispettoso nei confronti 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 bevande 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 modalità da concordarsi con la Direzione;
- È fatto obbligo attenersi scrupolosamente agli orari stabiliti dalla direzione;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 10 di 22

- È fatto obbligo occupare in sala mensa il posto assegnato che non può essere cambiato senza la preventiva autorizzazione della direzione o dell'infermiere;
- È fatto divieto di tenere alcun animale nelle stanze, fatta salva la possibilità di visita in struttura degli animali d'affezione ai sensi di quanto indicato nell'art. 9 del presente Regolamento e delle attività di pet therapy promosse dalla struttura medesima;
- È fatto divieto di fumare nella struttura;
- È fatto divieto tenere medicinali nelle proprie camere;
- Sono tenuti a risarcire per i danni arrecati alla struttura o a terzi;
- Possono uscire liberamente dalla struttura ogni qualvolta lo desiderino a condizione che ne diano informazione al coordinatore o all'infermiere di turno;
- E' fatto divieto di tenere un comportamento blasfemo e bestemmiare;
- 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 Rosario';
- Sono tenuti ad osservare le disposizioni comunitarie impartite dall'infermiere, dal coordinatore e dalla Direzione nell'interesse della comunità presente nella RSA.
- Collaborare con il personale addetto alla struttura per l'organizzazione della vita comunitaria.

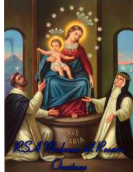
Gli ospiti devono consentire a tutto il personale in servizio di poter accedere in qualunque momento alla camere sia per effettuare l'assistenza alla persona e l'igiene, sia le quotidiane pulizie interne, sia per effettuare i normali controlli di sorveglianza nelle ore notturne e diurne e per effettuare riparazioni sull'immobile, l'arredamento e/o l'apparecchiatura e strumentazione a disposizione.

## ARTICOLO 10

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

La struttura, come specificato negli articoli che precedono, favorisce il mantenimento ed il potenziamento dei rapporti con familiari, parenti ed amici degli utenti anche mediante l'uso del te-

## REGOLAMENTO INTERNO

Data:  
05.01.17  
Rev. 2Pag. 11 di  
22

telefono ed una rapida gestione della corrispondenza. A tal fine e nell'ottica di assicurare una adeguata trasparenza del servizio i familiari e/o parenti ed amici degli ospiti possono fare visita agli utenti tutti i giorni senza prescrizioni di orari come specificato nell'art. 9 del presente Regolamento salvo orario dei pasti, dell'igiene e nelle ore notturne. Per particolari esigenze la Direzione autorizza la presenza anche in orario notturno. E' inoltre nominato, nella figura del Coordinatore, un responsabile della struttura che agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno. I familiari sono invitati a partecipare e condividere i momenti loro specificamente dedicati quali le ordinarie feste-cene da organizzate congiuntamente con gli utenti ed il personale almeno tre volte l'anno e cioè nel periodo della S. Pasqua, in estate e del S. Natale. La Direzione, considerata la dimensione ristretta dell'utenza, ha scelto di non costituire un organismo su base rappresentativa dei familiari bensì composto da tutti i familiari degli utenti che verrà convocato in modalità plenaria almeno una volta all'anno ai sensi della relativa procedura e per le finalità indicate nella normativa in materia di accreditamento istituzionale.

Ai familiari sarà chiesto di compilare, almeno una volta all'anno, l'apposito questionario di gradimento le cui risultanze saranno analizzate in riunione di equipe dal personale, condivise con le organizzazioni sindacali e la direzione nell'ottica di assicurare il miglioramento permanente della qualità del servizio offerto.

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 ai sensi della normativa di settore. 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.

I familiari o i congiunti devono, per qualsiasi segnalazione, rivolgersi o al coordinatore o all'infermiere in turno e non ad altro personale.

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

- al corredo personale all'abbigliamento dell'ospite necessario;
- alle spese funerarie (si rimanda all'art 8);
- ad avvisare preventivamente la direzione delle uscite dell'ospite;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 12 di 22

- ad indicare alla direzione, 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) non rimborsabili dal Sistema Sanitario Nazionale;
- tutte le spese personali dell'utente;
- a provvedere alla gestione dell'ospite quando è ricoverato presso l'ospedale;
- a rinnovare e tenere aggiornati i documenti di identità e sanitari dell'utente a loro spese.

## ARTICOLO 11

### *OBBLIGHI DELLA RSA*

Le persone ospitate nella RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (Pi) usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi sociosanitari. Lo stato di salute delle persone ospitate viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale. I MMG sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale e sono particolarmente invitati a partecipare agli incontri di equipe finalizzati ad elaborare e monitorare i PAI.

La Direzione si impegna:

- 1) A dare attuazione agli interventi previsti dal Progetto Assistenziale Personalizzato secondo le indicazioni di cui al Reg. Reg. 15/R del 2008, della LRT 82/2009 e Reg. Reg. 29/R del 2010, alle prescrizioni mediche e a mantenere ogni rapporto con i servizi competenti per assicurare agli assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione. Analogamente e coerentemente i servizi competenti – ai sensi del DGRT 995/16 e della normativa di settore - promuovono forme di stretta collaborazione fra la struttura stessa, i servizi territoriali e i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale agli assistiti.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 13 di 22

- 2) Dare immediata comunicazione ai servizi competenti delle variazioni del grado di non autosufficienza dell' assistito conseguenti alla rivalutazione dell'UVM;
- 3) Comunicare ai servizi competenti le variazioni più significative dello stato di salute dell'assistito e l'eventuale aggravamento o nuovo evento patologico o traumatico dallo stesso subito che dovrà trovare corrispondenza anche nella sua cartella personale. In questo caso l'Unità di Valutazione Multidisciplinare si impegna, entro 30 giorni dalla comunicazione, a verificare e valutare la portata dell'evento ed in relazione a ciò la compatibilità della permanenza del soggetto interessato nella Struttura e/o l'idoneità al modulo base.
- 4) La Direzione, inoltre, è tenuta: a) per ciascun assistito, a predisporre e rendere attivi programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo da verificare periodicamente; b) in caso di necessità, a chiamare il medico curante dell' assistito o il medico della continuità assistenziale; c) a provvedere all'organizzazione del trasporto di assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari e in caso di impossibilità da parte di questi a provvedere all'accompagnamento dell'ospite con costi non a carico della struttura; d) ad effettuare, su prescrizione del medico di medicina generale, i prelievi ematici e ad organizzare il trasporto dei campioni secondo le modalità concordate con i servizi sanitari distrettuali, senza alcun onere per la struttura, né per l'assistito; e) in caso di malattia, a prestare all' assistito tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella Struttura; f) a curare l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico curante, adottando la modalità di erogazione diretta da parte del servizio farmaceutico aziendale che ne assicura la consegna secondo gli accordi tra l'Azienda USL competente e la struttura, senza oneri a carico della stessa. L'assistenza farmaceutica (medicinali classe "A" L. 537/1993, con esclusione degli stupefacenti soggetti a registrazione di entrata/uscita) agli ospiti non autosufficienti in RSA viene erogata direttamente ai sensi dell'articolo 8 D.L. 18 settembre 2001, n. 347 convertito in L. 16 novembre 2001 n. 405, dall'Azienda USL competente per territorio. I medicinali di classe "A" che l'Azienda rende disponibili per gli ospiti non autosufficienti della struttura residen-

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 14 di 22

ziale, sono quelli iscritti nel prontuario terapeutico dell'azienda sanitaria, senza alcun onere per l'assistito; g) su disposizione del medico curante e in caso di ricovero d'urgenza, ad organizzare il trasporto in ospedale dell' assistito; h) a seguire, per ciascun assistito, la dieta prescritta dal medico curante, in particolare, con costi a carico del Servizio Sanitario Nazionale, nel caso di diete particolari previste dai LEA; i) a rispettare quanto previsto dalle Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale; j) in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita dell' assistito, ad avvisare i familiari, l'amministratore di sostegno o, in loro assenza, l'operatore sociosanitario territoriale che lo ha in carico; k) a dotarsi dei presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, sponde, materassi e cuscini antidecubito, ecc. con un congruo rispetto delle esigenze effettive, senza alcun onere a carico dell'assistito. Tutte le attività e gli interventi di cui sopra sono registrati nella cartella personale dell'assistito;

- 5) Provvedere autonomamente all'approvvigionamento di componenti di arredo e accorgimenti dettati dalle particolari esigenze di comodità, di mobilitazione e di sicurezza degli assistiti non autosufficienti secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali. In particolare la struttura dispone: - a) degli ausili e dei presidi per l'incontinenza con sistemi di assorbenza (es. pannoloni e traverse salvaletto) di cui al nomenclatore D.M. n. 332 del 27/08/1999; - b) del materiale per medicazioni ordinarie di cui all'Allegato 1 della Delibera GRT n. 503 del 24/04/1996. Per tali prestazioni e materiali non potrà essere imputato alcun costo agli assistiti. Resta inteso che le prestazioni sanitarie previste dai LEA (protesica personalizzata, nutrizione enterale e parentale, ossigeno liquido e gassoso, medicazioni avanzate di cui al nomenclatore D.M. n. 332 del 27/08/1999, assistenza integrativa) sono garantite dal SSR senza nessun costo per gli assistiti.

La struttura si impegna altresì a garantire l'assistenza farmaceutica agli assistiti secondo le necessità definite nel progetto individuale e sulla base della disciplina vigente (DL 347/2001 convertito in L. 405/2001, Delibera Giunta Regione Toscana n. 208/2016).

## ARTICOLO 12

### *DECESSO E SPESE FUNERARIE*

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 15 di 22

In caso di decesso dell'ospite presso la RSA il personale in servizio provvederà tempestivamente ad avvisare i parenti o i civilmente responsabili. Le spese funerarie sono a carico dei familiari o dei garanti tenuti per legge. I familiari degli utenti della RSA hanno diritto, in caso di decesso dello stesso, di utilizzare gratuitamente la camera mortuaria della struttura per il servizio funebre ed all'assistenza religiosa prevista a completo carico della RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (Pi).

### ARTICOLO 13

#### *ALTRI SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI*

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

- a) Servizi generali a completa gestione interna: lavanderia, guardaroba, rammendo e stireria, cura dei cambi della biancheria personale da bagno e da letto.
- b) Servizio mensa interno: nella struttura opera una cucina interna 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'ASL competente, ogni ospite – compatibilmente con le sue patologie - giornalmente sceglie il proprio vitto, salvo utilizzo di diete speciali prescritte. 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 e ricorrenti patologie.

L'orario dei pasti è così fissato:

- colazione 08.45
- pranzo 12.30
- merenda 15.40
- cena 19.00



		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 16 di 22

- c) Servizio qualificato di assistenza alla persona costituito da personale con qualifica ADB, OSS o OSSS nel rapporto numerico con gli utenti secondo quanto stabilito dalle normative regionali vigenti in materia. La Direzione ha optato per la scelta di personale interno con la finalità di assicurare la continuità assistenziale riducendo il turn over degli operatori. Il numero degli operatori ed il loro orario rispetta le indicazioni del DPRGT 15/R in attuazione dell'art. 62 della LRT 41/2005
- d) servizio di assistenza infermieristica che prevede tutto ciò che è sancito dal DPRGT 15/R in attuazione dell'art. 62 della LRT 41/2005. In struttura operano n. 3 infermiere professionali;
- e) 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 e/o nella sala ricreativa. Gli orari di attività fisioterapica rispettano le indicazioni del DPRGT 15/R in attuazione dell'art. 62 della LRT 41/2005. In struttura opera una fisioterapista professionale;
- f) Assistenza medica: l'assistenza medica è garantita dai medici di famiglia degli utenti.
- g) Attività di animazione ed educative durante la mattina e il pomeriggio. Verranno strutturate attività ricreative e di recupero e mantenimento delle capacità residue cognitivo-relazionali ed occupazionali secondo i gusti e le inclinazioni personali delle ospiti 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. Il numero e l'orario complessivo degli animatori rispetta quanto previsto dal DGRT 15/R del 2008. In struttura operano n. due animatori professionali;
- h) Assistenza spirituale: all'interno della struttura è favorita la partecipazione dell'utente alla sue consuete pratiche religiose. In particolare, l'assistenza spirituale è affidata al Direttore Spirituale della Fondazione o persona da lui indicata ai sensi dello Statuto della Fondazione medesima. Si assicura la celebrazione quotidiana della S. Messa nella cappella interna della RSA e la recita del S. Rosario. Ulteriore servizio di assistenza religiosa è prestato anche dalle Religiose Figlie di S. Anna che operano nella RSA ai sensi del-



		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 17 di 22

lo Statuto e delle convenzione stipulata con la Casa Madre della Congregazione religiosa ai sensi dell'Art. 1 del CCNL UNEBA.

- i) 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.
- j) Servizi di parrucchiere/a, estetista, podologo, utilizzo del telefono e fax interno;
- k) Organizzazione di uscite esterne per gite, attività esterne e similari con costo a completo carico della RSA.

I Piani di lavoro del personale in servizio, i relativi mansionari e la valutazione dei carichi di lavoro si rinvia sono regolati dalle specifiche procedure approvate. L'orario di lavoro settimanale e mensile viene esposto in bacheca all'ingresso della struttura nell'ottica della trasparenza e suddiviso in relazione alle varie mansioni. Le religiose Figlie di S. Anna che operano in qualità di addette all'assistenza di base sono appositamente titolate e formate e svolgono il loro servizio in virtù di una apposita convenzione stipulata con la Casa Madre della Congregazione ai sensi dell'art. 1 del CCNL UNEBA come riconosciuto anche da apposito accordo sindacale aziendale. La direzione assicura che la dotazione organica complessiva del personale e per tipologia professionale rispetta gli standard individuati dalla normativa regionale di riferimento (DPGRT 41/R).

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 ed i costi con la stessa Direzione. I compiti delle varie figure professionali sono disciplinate nel DOC MDR 36 (mansionario di struttura). L'orario di lavoro da applicarsi al personale in servizio sarà quello di 38 ore settimanali secondo quanto previsto dal CCNL di settore cui si aggiungono le disposizioni dei contratti sindacali aziendali. In particolare la struttura si adegua al CCNL UNEBA alla luce del quale sono stati siglati anche accordi integrativi aziendali specifici.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 18 di 22

## ARTICOLO 14

### *PIANO DELLE ATTIVITA' E PIANI DI LAVORO – MODALITA' ORGANIZZATIVE ED AUTO-VALUTAZIONE*

Per quanto concerne il piano delle attività 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 particolare, la programmazione generale delle attività è contenuta nel Piano delle Politiche complessive ed il Piano della Qualità approvato annualmente dalla Direzione e dall'equipe di lavoro preposta. Il Piano delle attività assistenziali individualizzate è invece concretizzata nella redazione dei PAI elaborato e monitorato in equipe multidimensionale con l'apporto dell'utente/familiari, del medico e, all'occorrenza, dell'assistente sociale.

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

- a) Annuale riunione del Direttore 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 ove si svolge e viene programmata, valutata e monitorata l'organizzazione interna della struttura, delle varie attività e delle iniziative. Alle riunioni di equipe partecipa tutto il personale di struttura nell'ottica di valorizzare la metodologia di lavoro in equipe;
- c) Riunione PAI nella quale, in metodologia di equipe, si armonizza la missione di struttura e la linea programmatica annuale di cui al punto n. 1 con le esigenze specifiche ed individuali di ogni utente nell'ottica del miglioramento continuo del servizio erogato;
- d) Riunione mensile dell'Organo di coordinamento: mensilmente i coordinatori e tutte le figure sanitarie dei servizi residenziali gestiti dalla Fondazione 'Madonna del soccorso' ONLUS di Fauglia (Pi) si ritrovano per coordinare, monitorare e supervisionare l'andamento anche qualitativo ed organizzativo dei servizi medesimi. L'Organo di coordinamento è stato costituito e regolamentato con apposito accordo sindacale aziendale siglato nell'anno 2016.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 19 di 22

Di tutti gli incontri sopra riportati si redige verbale scritto e sottoscritto da tutti partecipanti. La RSA valorizza la metodologia di lavoro in equipe multidimensionale quale strumento privilegiato per un corretto approccio alla programmazione e monitoraggio dei servizi socio-sanitari. Per quanto attiene alle modalità di autovalutazione la Direzione utilizza i seguenti strumenti ai sensi delle relative procedure:

- Piano e della qualità e sua revisione annuale;
- Piano delle politiche complessive delle attività e sua valutazione annuale;
- Questionario di gradimento dei familiari;
- Incontri per valutazione di gradimento degli ospiti;
- Questionario di valutazione del clima interno da parte dei dipendenti;
- Valutazione dei carichi di lavoro;
- Scheda di valutazione del personale;
- Procedura supervisione e coordinamento.

## **ARTICOLO 15**

### *CORRESPONSIONE DELLA RETTA - CONSERVAZIONE DEL POSTO*

Per gli utenti in regime privato, al momento dell'ingresso (e successivamente entro il 5 di ogni mese) deve essere versata anticipatamente la retta mensile concordata. Le rette saranno definite annualmente dalla Direzione in base alle possibilità economiche delle famiglie e delle necessità della struttura e devono essere pagate entro il termine del giorno 12 del mese di riferimento. Le rette inferiori ai 500,00 euro mensili possono essere pagate anche in contanti, altrimenti tramite bonifico bancario intestato alla Fondazione o con assegno bancario o circolare. Il costo giornaliero dei posti in regime privato è, nel massimo, di 95,00 € giornaliero, salvo spese personali o istanze di riduzione concordate con la Direzione. Per i posti già convenzionati o i titolari del corrispettivo del titolo d'acquisto ai sensi del DGRT 398/15 e del DGRT 995/16 si fa riferimento a quanto specificato nello stesso allegato a) al DGRT 996/16 ed accordi intercorsi con la ASL di competenza. La retta dei posti in regime privato è liberamente modificata, a seconda delle esigenze specifiche, dalla Direzione generale della Fondazione. Per i soggiorni estivi temporanei compresi tra il mese di giugno ed il mese di settembre di ogni anno la retta base per l'utenza

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 20 di 22

in regime privato avrà un minimo di 130, 00 euro giornaliera considerata la complessità organizzativa per assicurare tale servizio.

## ARTICOLO 16

### *DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE, STANDARD DI ATTIVITA', RESPONSABILITA' E TURNAZIONE*

Il personale in dotazione in struttura, come specificato nei precedenti articoli del presente Regolamento, rispetta i parametri assistenziali previsti dal Regolamento regionale toscano 15/R in attuazione dell'art. 62 della LRT 41/2005. Gli orari del personale, in dotazione complessiva, sono esposti in bacheca all'ingresso della struttura e variano settimanalmente e 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 a cura di 4/5 operatori addetti all'assistenza di base e/o OSS coordinati dall'infermiere che curano poi anche la somministrazione della colazione e del pranzo. La mattina si svolge prevalentemente anche l'attività di fisioterapia affidata al personale interno ed il servizio di pulizia e sanificazione della struttura a cura del personale generico;
- Pomeriggio: nel pomeriggio sono in servizio 2/3/4 operatori addetti all'assistenza di base e/o OSS per la cura della persona, la somministrazione di merenda e cena coordinati dall'infermiere. Nel pomeriggio si svolgono invece, prevalentemente, le attività di animazione a cura di personale interno abilitato ed i progetti;
- Notte: durante la notte sono in servizio 2 operatori addetti all'assistenza di base e/o OSS per la cura della persona e la sorveglianza notturna a supporto delle esigenze degli ospiti.

## ARTICOLO 17

### *CUSTODIA OGGETTI PERSONALI E DENARO*

La Direzione non è responsabile della eventuale sparizione di denaro o di oggetti di valore che non siano stati affidati in custodia al coordinatore con descrizione verbalizzata e sottoscritta dall'interessato e dall'incaricato della struttura. Reclami e denunce vanno regolarmente inoltrati all'autorità competente da parte dell'interessato.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 21 di 22

## ARTICOLO 18

### *RISCOSSIONE PENSIONE*

I familiari o i garanti impossibilitati a farsi carico della riscossione e alla gestione della pensione del proprio familiare, possono usufruire del servizio interno delegando la responsabile Amministrativa od altro personale incaricato a svolgere tali mansioni. In tale caso i familiari o garanti autorizzano con delega scritta e firmata la responsabile Amministrativa o l'incaricato a riscuotere la pensione e ad usufruirne sia per il pagamento della retta mensile e sia per le eventuali spese mensili a carico dell'ospite con regolare rendiconto. Tuttavia, per motivi di privacy e responsabilità, si ricorre alle disposizioni di cui al presente articolo solo in casi di estrema necessità ed urgenza.

## ARTICOLO 19

### *ACCREDITAMENTO E QUALITA'*

La RSA Madonna del Rosario mira ad un incremento costante dei parametri qualitativi interni e, sin dall'inizio della sua attività, è accreditata ai sensi della LRT 82/2009 e regolamento attuativo 29/R del 2010.

## ARTICOLO 20

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

Il presente regolamento è da leggersi unitamente alle norme che disciplinano il settore, allo statuto della Fondazione Madonna del Soccorso ONLUS, alle disposizioni emanate dal Presidente e dalla Direzione Generale e dalla Carta dei servizi adottata dalla Fondazione medesima e costantemente aggiornata. Il presente Regolamento e la Carta dei servizi integrata sono esposti in bacheca, consegnati ad ogni utente a chiunque ne faccia richiesta. Nell'ottica della trasparenza tali documenti sono pubblicati anche sul sito internet istituzionale della Fondazione che gestisce la RSA 'Madonna del Rosario' di Orentano (PI). Per ciò che concerne la tutela della privacy si rimanda al dlgs 196/03, al DPS della Fondazione approvato dalla Direzione ed alle relative procedure.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MDR 56</b>	
			Data: 05.01.17 Rev. 2	Pag. 22 di 22

In direzione ed infermeria è disponibile il modulo reclamo da utilizzarsi ai sensi della rispettiva procedura con l'obbligo, da parte della Direzione, di dare risposta scritta entro 30 giorni dalla sua ricezione.

## ARTICOLO 21

### *PLANIMETRIA DELLA STRUTTURA*

La planimetria della struttura è disponibile in Direzione e viene comunicata, con ogni aggiornamento, ai competenti servizi territoriali.