

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 1 di 32			

# **REGOLAMENTO INTERNO** **RSA Maria Regina**

0	22.09.25	1^ Emissione			
<b>Rev</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Elaborazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
			Coordinatore	Responsabile area	Direttore Generale

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 2 di 32

## 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**



## REGOLAMENTO INTERNO

**DOC MR 56**

Data:  
22.09.25  
Rev. 00

Pag. 3 di 32

- **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***
- **ARTICOLO 17- *CUSTODIA OGGETTI PERSONALI E DENARO***
- **ARTICOLO 18- *RISCOSSIONE PENSIONE***
- **ARTICOLO 19- *ACCREDITAMENTO – TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE ED ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA E PARTECIPAZIONE***
- **ARTICOLO 20- *CARTA DEI SERVIZI, PRIVACY E DISPOSIZIONI FINALI***

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 4 di 32</p>

## ARTICOLO 1

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

La denominazione della struttura è “RSA Maria Regina” 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 Maria Regina di Orentano (Pi), è un servizio residenziale a carattere continuativo che accoglie fino ad un massimo di 58 anziani non autosufficienti dei quali n. 50 modulo base e 8 con modularità specialistica cure intermedie setting 3. 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 anche in maniera integrata con il locale contesto sociali, associativo ed istituzionale del territorio di riferimento. La RSA Maria Regina è una RSA privata autorizzata ed accreditata ai sensi della normativa regionale toscana.

## ARTICOLO 2

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

La mission della struttura è individuata nella finalità di progettare, programmare, erogare e monitorare servizi socio-assistenziali per anziani non autosufficienti modulo base e setting 3, come sopra specificato, 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

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 5 di 32

territorio nonché ad attività intergenerazionali con l'Asilo Nido e la Scuola d'infanzia S. Anna di Orentano e le attività nel Parco 'Cresciamo Insieme', servizi gestiti sempre dall'ente Fondazione. 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 con altri servizi. 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. Il personale interno applica il CCNL UNEBA, integrato con la contrattazione aziendale. 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 di cui alle rispettive procedure adottate. Il sistema di qualità è coordinato attraverso la PRO 00 con il sistema di protezione della privacy e la tutela della cybersicurezza e la parità di genere.

### **ARTICOLO 3**

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

La RSA 'Maria Regina' di Orentano (PI) è dotata di un Direttore che sovrintende all'organizzazione generale della struttura ai sensi dell'art. 15 del Regolamento regionale 2/R del 2018 e SSMMII. 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 ed il Regolamento interno vengono

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 6 di 32</p>

consegnati all'ingresso ad ogni ospite/rappresentante legale, viene esposta in bacheca all'interno della struttura e sul sito istituzionale dell'ente Fondazione Madonna del soccorso Onlus [www.madonnadelsoccorsofauglia.it](http://www.madonnadelsoccorsofauglia.it).

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

- N. 47390 ore minime annue di assistenza alla persona ricoperte dal personale laico o religioso abilitato e con titolo idoneo OSS ed ADB;
- N. 9810 ore minime annue di assistenza infermieristica assicurate in struttura con copertura 24 ore giorno;
- N. 3 addetti al servizio cucina e ristorazione;
- N. 2700 ore annue minime di servizio fisioterapico assicurato a tutti gli utenti della struttura in attuazione la progettualità individualizzata;
- N. 2050 ore annue minime di servizio di animazione assicurato a tutti gli utenti della struttura in attuazione la progettualità individualizzata;
- N. 320 ore minime annue di assistenza specialistica con la presenza di un medico di struttura;
- N. 2 addetti alla gestione delle aree verdi/parco e della progettualità 'Cresciamo insieme';
- N. 2 addetti al servizio di pulizie svolto dal personale interno integrato, per le pulizie straordinarie, da ditta esterna incaricata;
- N. 2 addetti al servizio di trasporto 'Maria Regina' accreditato.

La turnazione interna del personale assistenziale ed infermieristico 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

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 7 di 32</p>

A del DGRT 2/R 2018 ed in attuazione degli accordi sindacali di struttura. 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. 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;

-NOTTE: 21.00-7.00.

Per il personale di assistenza saranno 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 i 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.

## ARTICOLO 4

### *FINALITÀ ED OBIETTIVI GENERALI*

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 8 di 32

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, relazionali esplicite ed implicite e religiose 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 di riferimento;
- 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 in raccordo con i medici ed i servizi territoriali;
- 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 nel processo di miglioramento costante della qualità dei servizi erogati;
- Particolare attenzione anche alle esigenze ed ai bisogni spirituali degli utenti, indipendentemente dal credo religioso di ciascuno;



		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 9 di 32

- Capacità di offrire servizi socio-assistenziali aggiuntivi, innovativi e sperimentali con approccio familiari e di piena valorizzazione della dignità della persona assistita.

## 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;
- 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 la terapia farmacologica in atto, le allergie ed altre patologie presenti oltre alla documentazione di cui a prescrizione di legge.

L'importo delle rette è stabilito ed aggiornato nella Carta dei servizi adottata dalla Fondazione 'Madonna del soccorso' Onlus in modalità integrata tra tutte le strutture socio-sanitarie e pubblicata sul sito internet istituzionale ed in bacheca di struttura.

## ARTICOLO 6

### *ACCETTAZIONE DELLE DOMANDE E MODALITÀ 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

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 10 di 32</p>

struttura. A tale regola si deroga esclusivamente per i residenti nel Comune di Castelfranco di sotto (Pi) per i quali – se in regime privato – si rispetta il diritto di priorità cronologica loro riconosciuto.

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 elaborato dai servizi sociali, 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 'Maria Regina' 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; d) L'ammissione dell'assistito nella residenza RSA 'Maria Regina' 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 'Maria Regina', 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.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 11 di 32

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 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. La retta, come sopra indicato, deve essere pagata prima del giorno dell'ingresso.

Al momento dell'ingresso si provvede a consegnare ad utente e familiare copia della Carta dei servizi e del Regolamento interno che saranno comunque sempre esposti in bacheca e pubblicati sul sito internet istituzionale dell'ente.

Dal momento dell'invio della documentazione o della presa in carico della stessa da parte dell'utente o di chi lo rappresenta legalmente, quest'ultimo, ha diritto a 3 giorni feriali (a partire dal giorno seguente) di tempo per compilare la documentazione e organizzare tutto quello che riguarda l'ingresso in struttura (come indicato nella mail). Dal quarto giorno, della presa in carico della richiesta, la struttura richiede il pagamento dell'intera quota giornaliera per usufruire comunque del mantenimento. In caso di decesso o altro motivo per il quale il paziente non facesse ingresso in struttura, quest'ultima, si riserva a far decadere il diritto dell'ammissione del paziente in struttura, con la conseguente perdita del posto e del versamento effettuato per il mantenimento del posto.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 12 di 32

Per gli utenti di modularità specialistica setting 3 provvede all'ammissione il servizio territoriale Acot di Empoli tramite modalità del percorso di presa in carico dei servizi.

## ARTICOLO 7

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

All'ospite accolto sarà assegnata una camera doppia o singola a seconda della disponibilità su disposizione del Direttore 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. La struttura facilita la personalizzazione degli ambienti di vita per contribuire a realizzare un ambiente familiare ed accogliente. 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.

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) e favorisce il mantenimento e potenziamento dei rapporti con i propri familiari siano essi personali, di corrispondenza, telefonici o di videochiamata.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 13 di 32

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. Il giorno del lunedì, compatibilmente con le esigenze familiari, si chiede di poter ridurre gli accessi con la sola finalità organizzativa di consentire alla struttura una pulizia e sanificazione approfondita e svolgere quegli spostamenti o altri interventi che richiedono un minor carico di presenze in struttura.

## 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 MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 14 di 32

- 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.

Per gli utenti di modularità specialistica setting 3 si provvede alla dimissione secondo indicazioni concordate con il servizio territoriale Acot di Empoli tramite modalità del percorso di presa in carico dei servizi e la disciplina di settore.

## ARTICOLO 9

### *COMPORTAMENTO 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, 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;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 15 di 32

- È richiesto di adeguarsi alle indicazioni operative adottate dalla Direzione generale, dal Direttore di struttura 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;
- Possono uscire liberamente dalla struttura ogni qualvolta lo desiderino chiedendo loro di avvisare il Direttore di struttura o altri responsabili solo a fini organizzativi interni;
- Sono tenuti a rispettare la tranquillità degli ospiti, la privacy e la riservatezza evitando rumori molesti;
- Sono tenuti al rispetto dell'ispirazione cattolica della Fondazione e della RSA 'Maria Regina';
- Sono tenuti ad osservare le disposizioni comunitarie impartite dal Direttore nell'interesse della comunità presente nella RSA;
- Sono tenuti a collaborare con il personale addetto alla struttura per l'organizzazione della vita comunitaria;
- Possono liberamente accedere a tutte le aree esterne, compreso il Parco 'Cresciamo insieme'.

I familiari non possono introdurre in struttura alimenti e/o farmaci senza specifica autorizzazione della Direzione. 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

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 16 di 32

nelle ore notturne che diurne e per effettuare riparazioni sull'immobile, l'arredamento e/o l'apparecchiatura e strumentazione a disposizione.

## ARTICOLO 10

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

#### *ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA*

I familiari e/o parenti ed amici degli ospiti o loro legali rappresentanti 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 Direttore della struttura agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno. A tal fine, il Direttore riveste anche la carica di responsabile interno addetto a tenere e facilitare tali rapporti sia con i familiari che con i servizi territoriali che con le realtà istituzionali, sociali, associative ed ecclesiali del territorio. 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. La struttura facilita la rapidità della corrispondenza ed ogni attività diretta a rafforzare i legami familiari, parentali ed amicali.

I visitatori sono comunque invitati – salvo necessità - 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 ed il lunedì. In ogni caso, durante questi particolari momenti sono tenuti ad osservare le indicazioni del personale che è di turno.

I visitatori e gli utenti non possono introdurre cibi, bevande o medicinali all'interno della struttura senza autorizzazione del Direttore o dell'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.



		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 17 di 32</p>

I familiari o i congiunti devono, per qualsiasi comunicazione o segnalazione, rivolgersi o al Direttore, al Coordinatore infermieristico 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 legali rappresentanti 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 personale delle uscite programmate dell'ospite;
- ad indicare al Direttore, 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;
- comunicare con tempestività il rientro in struttura per dimissione ospedaliera e simili.

I familiari/rappresentanti legali sono tenuti a partecipare attivamente alla programmazione, progettazione e monitoraggio delle attività della struttura ai sensi delle relative procedure e – in particolare – a partecipare alla elaborazione dei Progetti assistenziali individualizzati (PAI). Si

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 18 di 32</p>

raccomanda che la retta venga corrisposta nella tempistica indicata. 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 adottate. 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 almeno un incontro cui sono invitati tutti i familiari e parenti degli ospiti ed una giornata di apertura per consentire alla cittadinanza ed agli interessati la visita alla struttura.

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

Previa autorizzazione, il familiare di riferimento può essere inserito nel Gruppo WhatsApp istituito ai sensi della normativa sulla privacy adottata al fine di essere costantemente aggiornato sulle attività di struttura programmate.

L'ospite o suo rappresentante legale può annualmente conferire/rinnovare autorizzazione l'autorizzazione specifica alla Fondazione 'Madonna del soccorso' Onlus alla pubblicazioni, sui social istituzionali dell'ente gestore e periodici, delle foto degli stessi nello svolgimento delle attività di struttura con la finalità specifica di rafforzare i legami con i familiari, la rete parentale e amicale e le realtà del territorio assicurando un'accoglienza ed una dimensione autenticamente umana e familiare.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 19 di 32

## 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 dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:45. Le uniche limitazioni di accesso sono quelle sopra previste dall'orario dei pasti, l'igiene e dal riposo notturno, oltre che del giorno del lunedì come esposto in apposito articolo del presente regolamento. 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.

## ARTICOLO 12

### *DECESSO E SPESE FUNERARIE*

In caso di decesso dell'ospite presso la RSA Maria Regina il personale in servizio provvederà tempestivamente ad avvisare i familiari e/o rappresentanti legali. 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 della limitrofa Rsa Madonna del Rosario e della cappella di struttura per i riti funebri.

## ARTICOLO 13

### *SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI*

La struttura offre a tutti gli ospiti anche i seguenti servizi:

- Servizi generali: (lavanderia, guardaroba, rammendo e stireria - affidato alla ditta esterna), 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

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 20 di 32</p>

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 ad eccezione del lavaggio, stireria degli indumenti e biancheria piana che è dato in appalto a ditta esterna qualificata nel settore.

- Servizio mensa: nella struttura è presente un servizio cucina interno che giornalmente provvede a preparare la colazione, il pranzo, la merenda e la cena in attuazione delle Linee guida nazionali e regionali in materia di ristorazione assistenziale. 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 preferenze e patologie - sceglie il proprio vitto sulla base del Menù approvato dalla Asl di competenza. Ogni scelta diversa dal menù autorizzato e 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). Nella 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 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 09.00;
- pranzo 12.30;
- merenda 15.00;
- cena 18.30.

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 21 di 32</p>

Il menù è approvato dall'apposito servizio ASL 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 e la copertura dell'intera giornata, notte inclusa.

- 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. Particolare importanza assume le attività intergenerazionali svolte con l'Asilo nido e la Scuola S. Anna di Orentano e nel Parco 'Cresciamo insieme' 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 alle sue consuete pratiche religiose. In particolare, l'assistenza spirituale è affidata al Cappellano di struttura o persona da lui indicata ai sensi dello Statuto della Fondazione medesima. Servizio di assistenza religiosa è prestato anche dalle Religiose Canonichesse dello Spirito Santo in Saxia

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 22 di 32</p>

sempre ai sensi dello Statuto nonché dalla Parrocchia di San Lorenzo Martire in Orentano 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;
- 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;
- 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 'Maria Regina' offre a tutti i suoi utenti di usufruire del servizio aggiuntivo rappresentato dal progetto 'Cresciamo insieme' meglio dettagliato nell'art. 14 del presente Regolamento.

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, come sopra specificato, 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 nel mansionario adottato. L'orario di lavoro da applicarsi al personale in servizio è di 38 ore settimanali secondo quanto previsto dal CCNL di settore

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 23 di 32

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 ATTIVITA' E PIANI DI LAVORO – MODALITA' 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.

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 monitorato almeno semestralmente in equipe congiunta e multidimensionale tra tutte le figure previste dalla normativa (Reg. 2/R del 2018). La struttura assicura una modalità specifica per la supervisione dei primi sette giorni dall'ingresso in aree funzionali con la finalità di presidiare in maniera attenta questo momento di transizione della vita dell'ospite.

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,

		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 24 di 32</p>

associativa, sociale ed istituzionale del territorio. Particolare importanza nella programmazione delle attività di animazione ed occupazionali è offerta dalla progettualità “Cresciamo Insieme” disciplinato anche nell’Allegato ‘A’ della delibera del Consiglio Comunale del Comune di Castelfranco di Sotto n° 81/2018.

Il progetto “Cresciamo Insieme” è finalizzato a:

- a) favorire la adeguatezza, appropriatezza e personalizzazione della progettazione e programmazione socio-sanitaria in attuazione di quanto stabilito nell’art. 3, comma 1, lett. e) della LRT 41/2005;
- b) favorire l’introduzione di progettualità innovative, interattive ed intergenerazionali nel percorso socio-assistenziale;
- c) incrementare le potenziali attività occupazionali e di animazione;
- d) Avere un ampio e curato ambiente naturale quale luogo di svago e relax per gli utenti e le loro famiglie anche nell’ottica di facilitare iniziative congiunte.

Altro importante servizio aggiuntivo è assicurato dalle attività intergenerazionali con i bambini dell’Asilo nido e Scuola d’infanzia S. Anna di Orentano. Tali attività sono finalizzate a rafforzare la relazionalità anche intergenerazionale degli ospiti, stimolare i rapporti interpersonali, la memoria nell’ottica della riattivazione complessiva della persona. Il progetto costituisce servizio aggiuntivo, innovativo e sperimentale sviluppato dalla RSA Maria Regina di Orentano (Pi) nell’ottica del miglioramento costante della qualità del servizio erogato.

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 inserita in Cartella digitale;



		<p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOC MR 56</b></p>	
			<p>Data: 22.09.25 Rev. 00</p>	<p>Pag. 25 di 32</p>

- Registro delle presenze giornaliero delle persone accolte con indicazione di utenti ASL ed utenti in regime privato;
- Registro automatico tramite timbratrice delle presenze giornaliero del personale suddivise in base alla mansione, mediante cartellino elettronico. Soltanto le religiose che svolgono il servizio in struttura ed altri responsabili indicati dal Direttore 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 Direttore con l'equipe preposta per l'approvazione del Piano e 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 che ordinariamente viene svolta in riunione di coordinamento ai sensi della PRO 00;
- b) Riunione di equipe mensile tra i responsabili di struttura per la programmazione, l'organizzazione ed il monitoraggio delle attività di struttura, delle varie iniziative e programmi;
- 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;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 26 di 32

e) Riunione annuale con i familiari per la programmazione, progettazione, condivisione e monitoraggio delle attività di struttura;

f) Riunione annuale con tutto il personale di struttura.

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 modulo base è stabilito in 120, 00 €, salvo spese personali. Se si tratta di ingressi temporanei privati la retta giornaliera ammonta tuttavia a 130 euro giornaliere in virtù del maggior carico organizzativo della struttura. Per i posti di cure intermedie setting 3 il costo è di 150 euro in se in regime privato, se in convenzione si rimanda al disciplinare regionale e suoi aggiornamenti. La Direzione si riserva tuttavia di concordare in particolari circostanze, di volta in volta, una possibile riduzione della retta privata 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 ASL di competenza con quota sanitaria stabilita dalla Regione Toscana e quota sociale concordata con la Società della salute Empolese-Valdarno-Valdelsa.

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



## REGOLAMENTO INTERNO

**DOC MR 56**

Data:  
22.09.25  
Rev. 00

Pag. 27 di 32

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 possibile 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, ai sensi del DGRT 995/16, 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.

Per i ricoveri estivi temporanei (non superiori a 45 giorni) in regime privato compresi tra il mese di giugno ed il mese di settembre di ogni anno la retta potrà arrivare ad un massimo di 140, 00 euro giornaliera se inferiori o uguali a 20 giorni, altrimenti – se superiori – in 110 giornaliera nel periodo di riferimento.

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.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 28 di 32

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 parrucchiere 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.

## 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 ospiti, 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;

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 29 di 32

- 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 specifici come da programmazione effettuata;

- Notte: durante la notte sono in servizio 2 operatori addetti all'assistenza di base e/o OSS ed un infermiere per la cura della persona e la sorveglianza notturna a supporto delle esigenze degli ospiti.

Tutto il personale è coordinato da un Direttore di struttura, denominato anche coordinatore, con titolo di laurea in infermieristica. Il rapporto con il personale religioso è regolato dall'art. 1 del 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 e svolge il suo servizio in attuazione del carisma dell'istituto di appartenenza.

## ARTICOLO 17

### *CUSTODIA OGGETTI PERSONALI E DENARO*

La Direzione non è responsabile della eventuale scomparsa di denaro o di oggetti di valore depositati in camera o posseduti dell'ospite. Reclami e denunce vanno regolarmente inoltrati all'autorità competente da parte dell'interessato. La struttura garantisce invece un apposito sistema di conservazione del denaro e valori personali ai sensi delle relative procedure adottate.

## ARTICOLO 18

### *PARITA' DI GENERE*

La struttura, in attuazione del sistema di qualità adottato con la relativa certificazione, è impegnata ad assicurare la parità di genere ai sensi della prassi UNI/PdR 125:2022

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 30 di 32

## ARTICOLO 19

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

La RSA Maria Regina 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, regolamento attuativo 86/R del 2020 e delibere attuative.

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 dei familiari o rappresentanti legali e del relativo Comitato che, ai sensi delle procedure adottate, collabora nell'attività di programmazione, progettazione e monitoraggio delle attività di struttura nell'ottica di assicurare il miglioramento costante della qualità dei servizi erogati. Inoltre, la valutazione interna del servizio viene assicurata anche tramite:

- analisi questionari di gradimento dei familiari;
- questionario sul clima interno;
- questionari di valutazione degli utenti;
- concertazione sindacale;
- analisi dei reclami ricevuti ai sensi dell'apposita procedura;
- audit interni;
- attività in equipe svolta ad ogni livello;
- verifica della Commissione interna di controllo istituita ai sensi della PRO 00.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>	<b>DOC MR 56</b>	
			Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 31 di 32

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, è esposto nella bacheca di struttura e conservato in reception a disposizione dei familiari.

## **ARTICOLO 20**

### *CARTA DEI SERVIZI, PRIVACY E DISPOSIZIONI GENERALI E 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.

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, MOP, procedure, protocolli e documenti 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 la Fondazione 'Madonna del soccorso' Onlus nella persona del suo legale rappresentante don Mario Brotini, il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è il sig. Samuele Chiassoni. La struttura si è dotata di un sistema di qualità che presidia la cybersicurezza di struttura e dell'intero ente gestore che è raccordato con il sistema di accreditamento mediante la PRO 00.

		<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>		<b>DOC MR 56</b>	
				Data: 22.09.25 Rev. 00	Pag. 32 di 32

Si dà atto che la struttura nel Dicembre 2023 ha adottato il Regolamento per la gestione della segnalazione degli illeciti/whistleblowing ed il Responsabile del procedimento è il dott. Marco Regoli. Il relativo regolamento è esposto costantemente in bacheca di struttura a disposizione di tutti.

La struttura ha la certificazione per la parità di genere ai sensi della prassi UNI/PdR 125:2022 e le relative procedure e protocolli sono integrati con l'intero sistema di qualità attraverso la PRO 00.