



**RSA – Casa dei Nonni**  
viale Oberdan, n° 28 Camaiore (LU)

# **Regolamento interno**

**Revisione del 01.01.2026**

## Sommario

<b>1. Missione, politiche e obiettivi del servizio</b> .....	3
<b>2. Finalità e caratteristiche della struttura</b> .....	3
<b>3. Utenza</b> .....	4
<b>4. Modalità di ammissione e dimissione</b> .....	5
<b>5. Prestazioni</b> .....	6
<b>6. Vita Comunitaria</b> .....	8
<b>7. Organizzazione della giornata e risorse umane impiegate</b> .....	9
<b>8. Documentazione, privacy e qualità</b> .....	9
<b>9. Rette</b> .....	10
<b>10. Conservazione del posto</b> .....	11
<b>11. Assicurazione</b> .....	11
<b>12. Vigilanza e controllo</b> .....	11
<b>Sottoscrizione del regolamento</b> .....	13

## 1. Missione, politiche e obiettivi del servizio

La missione della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) si ispira ai valori di democrazia, partecipazione, promozione e trasparenza. Essa punta alla gestione di un servizio alla persona capace di accogliere in regime residenziale o diurno persone anziane non autosufficienti stabilizzati (tipologia base) che necessitano di protezione diretta ad integrare o sostituire la limitazione totale e stabilizzata delle loro capacità autosufficienti.

Le politiche sulla base delle quali viene erogato il servizio di RSA possono essere riassunte nel modo seguente:

- il servizio della RSA è anzitutto orientato alla persona utente
- il servizio della RSA propone il coinvolgimento dei familiari, dei rappresentanti legali, degli operatori dei servizi territoriali competenti e degli altri stakeholder della comunità
- il servizio della RSA opera inoltre nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità integrato.

In quest'ottica hanno una valenza particolare le politiche legate allo stile operativo adottato che fa dell'intervento professionale organizzato una garanzia di qualità nelle prestazioni erogate. Assumono particolare rilevanza le politiche di ambito/settore adottate dall'Ente concessionario relativamente a:

- Gestione delle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze e delle qualifiche professionali
- Formazione degli operatori, al fine di una acquisizione costante di elementi di conoscenza e di esperienza utili all'aggiornamento professionale
- Adozione di procedure e protocolli operativi gestionali standard, mediante i quali assicurare una gestione controllata e valutata costantemente rispetto alle performance di esito
- Pianificazione e valutazione del piano individualizzato per l'utente, al fine di garantire un servizio adeguato alle necessità dinamicamente espresse dall'utente stesso.

Sulla base delle politiche, l'Ente concessionario stabilisce obiettivi del servizio seguendo una pianificazione annuale, anche attraverso l'opportuno coinvolgimento degli operatori nel lavoro di équipe, sulla base di quanto previsto dal Sistema di Gestione Qualità in merito alla pianificazione annuale, nonché mediante la rilevazione sistematica degli indicatori di performance di accreditamento sociale fissati dalla Regione Toscana.

Gli obiettivi della struttura vengono dedotti dal "Progetto di Gestione" del servizio che è parte della concessione stilata con l'ente, le cui linee fondamentali sono disciplinate dal presente regolamento.

## 2. Finalità e caratteristiche della struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Casa dei Nonni" nasce a Mommio Castello (Massarosa) nel 1989 come casa protetta, destinata ad accogliere sia anziani non autosufficienti, sia persone anziane disabili psichiche provenienti dall'ospedale psichiatrico nell'ambito del lungo lavoro di superamento degli stessi, previsto dalla L. 180/78. Concluso il processo di deistituzionalizzazione, negli anni l'utenza è gradualmente cambiata ed attualmente è rappresentata da anziani provenienti dal territorio. Dal Dicembre 2008 la struttura è stata trasferita al 4° e 5° piano dell'ex padiglione ospedaliero di Camaiore, interamente ristrutturato.

“Casa dei Nonni” è oggi una struttura residenziale per persone non autosufficienti e si qualifica pertanto come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di cui all’art. 21, comma 1, lett. a), della l.r. 41/05. La RSA è strutturata in un modulo base.

La residenza è dell’Azienda USL Toscana Nord Ovest ed è gestita in concessione da C.RE.A. Società Cooperativa Sociale.

La cura, la salute ed il benessere psicofisico delle persone rappresentano le finalità principali del servizio.

Gli obiettivi si possono indicare in:

- Creazione di un clima relazionale di tipo familiare, rispettoso delle singole individualità a livello caratteriale e valoriale;
- Valorizzazione delle risorse individuali, attraverso l’ascolto e lo stimolo dei residenti per il mantenimento ed il recupero delle loro capacità;
- Coinvolgimento dei residenti, dei familiari, degli operatori nelle scelte relative alla comunità, anche relativamente alla personalizzazione degli ambienti di vita laddove possibile (es. per piccoli oggetti personali) anche in ragione della normativa vigente;
- Apertura al territorio, per la massima integrazione nel contesto sociale;
- Orientamento a favorire il rientro dell’anziano al proprio domicilio, ogniqualvolta ciò sia possibile.

### 3. Utenza

La residenza ha capacità per 18 posti residenziali e per 4 posti di ospitalità diurna. L’età di ammissione è prevista essere:

- a) di 65 anni ed oltre;
- b) inferiore a 65 anni, per persone che presentino bisogni assistenziali coincidenti con la condizione di non autosufficienza e un quadro morbosità assimilabile all’età geriatrica (valutazione specialistica a carico della Geriatria dell’ASL TNO).

Tutti i posti sono destinati a persone anziane non autosufficienti impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione diretta ad integrare o sostituire la limitazione totale e stabilizzata delle loro capacità.

Le persone accolte all’interno delle RSA, di entrambi i sessi e per le quali sia stato predisposto da UVM (Unità Valutazione Multidimensionale) un **PAI** (Progetto di Assistenza Individuale - ex PAP), sono caratterizzate da:

- sindromi demenziali con elevato decadimento e comunque limitazioni dell’autonomia, accompagnato anche da disturbi comportamentali, per le quali sia possibile definire e attivare un programma di “cura” con l’obiettivo del miglioramento delle condizioni di vita dell’assistito e dei suoi familiari contenendo l’evoluzione della non autosufficienza e mantenere le capacità residue.
- non autosufficienza in almeno una o due attività di base della vita quotidiana, anche con presenza ricorrente di deficit cognitivo lieve o moderato e/o lievi o moderati disturbi del comportamento, la cui situazione ambientale e familiare non consente la definizione di un progetto assistenziale personalizzato domiciliare;

- esiti di patologie stabilizzate accompagnati da impossibilità ad essere assistiti dal proprio nucleo familiare;
- fase post-acuta e/o post-ospedaliera che necessiti di un intervento finalizzato al miglioramento del livello funzionale ed al relativo mantenimento;
- decadimento cognitivo medio/grave che necessiti di stretta sorveglianza;
- completa dipendenza, anche per quanto riguarda l'alimentazione (persone spesso nutrite in modo artificiale, allettate, con grave e persistente compromissione dello stato di coscienza).

Le persone accolte all'interno della RSA "Casa dei Nonni" possiedono una o più delle caratteristiche sopra indicate in coerenza con la caratteristica di 'modulo di base' autorizzato.

## 4. Modalità di ammissione e dimissione

L'accesso al servizio è regolato dal criterio di libera scelta del cittadino, in base a singole autorizzazioni dei diversi Enti pubblici della Regione Toscana. L'autorizzazione all'inserimento è inviata dai competenti uffici degli Enti pubblici della Regione Toscana alla struttura, accompagnata dalla documentazione sociale, sanitaria e dal Piano di Assistenza Individuale.

Al momento dell'ingresso in struttura devono essere presenti tutte le certificazioni e le indicazioni sanitarie e sociali necessarie per assicurare la migliore assistenza possibile alla persona, tra cui le certificazioni sanitarie inerenti: l'assenza di malattie infettive o contagiose tali da compromettere la permanenza in struttura, lo stato di salute, le patologie pregresse e in atto, le terapie praticate con la relativa posologia, eventuali allergie, il regime alimentare.

Il Coordinatore della residenza:

- trasmette le informazioni ricevute all'infermiere e agli operatori;
- predispone per l'accoglienza avvisando gli operatori (e scrivendo sul registro delle consegne) per la preparazione degli spazi (camera) e la preparazione dell'accoglienza.

### Accoglienza

I giorni precedenti all'inserimento l'anziano e/o i familiari, previo appuntamento, possono visitare la struttura. Il giorno d'ingresso il Coordinatore accoglie l'ospite e la famiglia e insieme a loro:

- o effettua una visita della struttura
- o presenta gli operatori e spiega i ruoli
- o spiega le regole e le abitudini
- o individua un operatore di riferimento.

### Osservazione, Pianificazione e Verifica dell'intervento

Almeno 30 giorni dal momento dell'ingresso in struttura, il Coordinatore insieme all'operatore di riferimento individuato al momento dell'ingresso, dopo aver raccolto le osservazioni di tutta l'équipe interna e tenuto conto di quanto evidenziato dall'Azienda USL, predispongono un'ipotesi di intervento individuale. Questa sarà analizzata con l'équipe territoriale, con la quale sarà definito il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per l'**intervento residenziale**. Il PAI, che consiste nella traduzione del Piano dell'UVM in attività concrete, sarà presentato a tutti gli operatori in sede di riunione di équipe interna, con questi costantemente monitorato e periodicamente verificato con l'équipe territoriale (o con un suo referente): per gli inserimenti permanenti almeno una volta ogni 6 mesi, salvo particolari problemi che richiedano verifiche più ravvicinate.

Sono, inoltre, effettuati degli incontri con le famiglie e con coloro che esercitano la tutela legale, per quanto riguarda la gestione di bisogni personali e delle attività connesse al soggiorno nella struttura. La struttura provvede a dare adeguata comunicazione relativamente agli eventi critici inerenti la persona che possano verificarsi nel corso della sua permanenza all'interno della struttura medesima. La struttura, attivando opportunamente l'assistente sociale di riferimento, provvede inoltre a richiedere l'indicazione:

- dei soggetti titolati/autorizzati a richiedere e ricevere informazioni che riguardano l'ospite;
- dei soggetti autorizzati a far visita ovvero ad accompagnare l'ospite per visite esterne o soggiorni temporanei fuori dalla struttura;

### Dimissioni

La dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia stata decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con i servizi competenti della Zona-Distretto, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:

- a) per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e con gli altri assistiti, comprovata dal Direttore della struttura;
- b) nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito, che determini la necessità di una diversa tipologia di ricovero;
- 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 e accertata in conformità alla normativa e alle direttive regionali e dell'Azienda USL.

In caso di mancato accordo è rispettato un preavviso di almeno 15 giorni.

### Decessi

Quando si verifica un decesso, l'infermiere (o, in assenza, gli operatori addetti all'assistenza), contatta il medico curante o, a seconda della fascia oraria, il servizio del 118, affinché venga fatta l'attestazione di morte. Verranno immediatamente contattati i familiari, ai quali compete la decisione circa l'ente cui affidare la preparazione della salma ed il funerale.

## 5. Prestazioni

La struttura offre prestazioni assistenziali ed alberghiere.

### Prestazioni assistenziali

a) L'assistenza di base alla persona nella RSA "CASA DEI NONNI" prevede una costante attenzione agli ospiti per le attività di vita quotidiana (diurna e notturna), nonché un sostegno psicosociale tramite la disponibilità all'ascolto e al dialogo. In particolare l'attività assistenziale comprende:

- Aiuto all'ospite nella vestizione, svestizione, cambio biancheria, igiene personale e operazioni fisiologiche, nelle modalità previste dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) **dell'intervento residenziale**; viene a tal riguardo assicurata una gestione del vestiario in base alla stagione e alla temperatura
- Rifacimento del letto, cambio della biancheria piana e riordino della camera;

- Pulizia e manutenzione di utensili, apparecchi, presidi usati dall'ospite o dal personale per l'assistenza allo stesso;
- Sporzionamento, distribuzione dei pasti, aiuto all'ospite all'assunzione degli stessi e registrazione dell'effettiva quantità di cibo e liquidi consumati;
- Riordino e pulizia della sala da pranzo dopo il pasto;
- Accompagnamento degli ospiti, anche in carrozzina o eventualmente in barella, per le visite mediche esterne ed esami diagnostici, per disbrigo pratiche amministrative e commissioni varie.

b) L'assistenza infermieristica comprende e viene realizzata tramite:

- l'approvvigionamento dei farmaci e la verifica periodica delle loro scadenze;
- la somministrazione delle terapie;
- le medicazioni degli ospiti;
- la tenuta della documentazione sanitaria;
- la prenotazione degli esami;
- il supporto del medico di medicina generale nelle visite periodiche programmate con gli ospiti;
- il collegamento con le strutture sanitarie del territorio;
- ogni altra attività di specifica competenza, che preveda interventi diretti di cure infermieristiche.

L'assistenza medica di base è garantita, per mantenere la continuità di cura, dal medico di medicina generale dell'ospite che è supportato, nelle visite programmate con il suo paziente, dall'infermiere della RSA.

c) Fisioterapia, riabilitazione e recupero funzionale:

La riabilitazione comprende un'attività di fisioterapia finalizzata al mantenimento e/o recupero delle abilità motorie e un'attività di tipo educativo finalizzata al mantenimento delle abilità cognitive.

Sono previste:

- Attività di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- Addestramento all'uso di protesi ed ausili;
- Indicazioni operative al personale di assistenza sugli accorgimenti atti a rafforzare l'intervento riabilitativo.

d) Animazione socio-educativa:

L'animazione socio-educativa ha come obiettivo garantire il benessere e migliorare l'autonomia degli ospiti tramite attività, interne ed esterne, rivolte alla socializzazione e al mantenimento delle capacità mnemoniche e cognitive. Le attività prevalenti sono:

- Lettura del giornale e commento, ascolto della musica, visione di film e programmi
- Partecipazione a sagre, feste, iniziative organizzate da/con associazioni di volontariato e con le Parrocchie del territorio;
- Giochi organizzati (tombola, cruciverba ecc.);
- Laboratori di attività manuali
- Preparazione e realizzazione di feste in occasione di compleanni e ricorrenze.

Inoltre, l'attività di fisio-animazione prevede la partecipazione dell'animatore al fianco del servizio fisioterapico per giochi psicomotori. Le attività di animazione, proposte sia individualmente che in piccoli gruppi, sono pensate e realizzate nel rispetto degli ospiti, dei propri ritmi e delle proprie esigenze.

e) Cure accessorie alla persona:

È prevista, almeno una volta al mese, la presenza di professionisti esterni in possesso di specifici requisiti legali e professionali, per i servizi di:

- barbiere,
- parrucchiere,
- pedicure/o podologo,

in base alle esigenze dei singoli ospiti, sia con riferimento alle condizioni di salute e benessere, che all'aspetto estetico.

### **Prestazioni di tipo alberghiero**

Vengono offerti i seguenti servizi:

- igiene, cura e pulizia globale degli ambienti;
- somministrazione dei pasti e cura dell'alimentazione. Fornitura di colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena tutti i giorni dell'anno, con un menù vario ed appetibile, che include piatti locali e piatti speciali per le ricorrenze, con prodotti stagionali di qualità. Sono inoltre garantiti menu personalizzati per gli ospiti affetti da particolari patologie certificate dal medico curante, e nel rispetto della tabella dietetica approvata dall' U.F Igiene degli Alimenti dell'Azienda USL; nella predisposizione dei menù, la struttura applica le linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale approvate con delibera della Regione Toscana n. 1535 del 18 dicembre 2023.
- lavanderia, stireria, guardaroba e fornitura biancheria piana;
- servizi amministrativi: fatturazione delle rette di parte sociale e sanitaria alla Azienda USL (delegata dai Comuni) ed agli utenti per l'eventuale compartecipazione della quota sociale; gestione delle quote per le spese personali degli ospiti (per farmaci, abbigliamento, ecc..) qualora non effettuata dagli stessi o dai familiari, redigendo resoconto mensile personalizzato e conservando la documentazione a supporto;
- servizio di trasporto: sarà attivato ogni qualvolta se ne manifesti il bisogno e comunque per visite mediche esterne ed esami diagnostici, per il disbrigo di pratiche amministrative e per commissioni varie.

## **6. Vita Comunitaria**

La struttura risponde ai ritmi e alle routine della normale vita familiare incentivando negli ospiti il senso di appartenenza con la finalità di socializzazione e il mantenimento delle autonomie personali. Si tende a favorire la vita in comune e l'inserimento degli ospiti nel contesto sociale attraverso l'integrazione con il territorio e la promozione della partecipazione degli ospiti, delle famiglie, degli operatori, della comunità.

Tutte le attività e gli interventi sono programmati e verificati periodicamente nelle riunioni di équipe.

La struttura sostiene e valorizza il rapporto con le famiglie, con il volontariato e con il contesto di appartenenza. La partecipazione è prevista, oltre alle visite in struttura, in occasioni formali e informali (feste, incontri).

La struttura favorisce la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose.

Si rende necessario regolamentare le visite di parenti ed amici per permettere il regolare svolgimento delle attività della Residenza, anche nel rispetto di tutti gli ospiti presenti in struttura. Pertanto l'orario di accesso dei visitatori è, di norma, nelle seguenti fasce orarie: 09.30 – 11.30, 15.00 – 18.00. Eventuali deroghe sono concordate di volta in volta fra il Coordinatore ed i familiari. L'orario delle visite è esposto all'interno della Residenza e viene comunicato alla famiglia. Per incentivare i rapporti con i parenti viene utilizzato anche il telefono, come momento importante di comunicazione fra gli ospiti e i propri cari. È sempre possibile per l'ospite ricevere posta e inviarne all'esterno. La struttura assicura tutto il supporto necessario per favorire questa pratica e consegnare tempestivamente la posta in arrivo e in partenza.

## **7. Organizzazione della giornata e risorse umane impiegate**

### **Orari**

Il servizio residenziale è attivo 24 ore su 24 senza interruzione durante il corso dell'anno.

### **Giornata tipo**

07: 00/09:30 risveglio, cura e igiene della persona, colazione;  
09: 30/12:00 spuntino, attività sanitarie, riabilitative e di animazione;  
12: 00/14:00 preparazione sala pranzo, pranzo e riordino  
14: 00/15:30 riposo e attività animative  
15: 30/16:00 merenda  
15: 30/18:00 attività sanitarie, riabilitative e di animazione  
18: 15/19:30 cena e riordino sala da pranzo  
20: 00/23.00 preparazione al riposo notturno  
23: 00/07:00 sonno, sorveglianza notturna, assistenza diretta al bisogno

Gli orari sono da intendersi flessibili nel rispetto delle esigenze di ogni singolo ospite.

### **Risorse umane**

Nella struttura, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli accordi convenzionali, operano diverse figure professionali: addetti ai servizi generali, addetti all'assistenza alla persona, animatore, terapeuta della riabilitazione, educatore professionale ed infermieri.

Il personale addetto all'assistenza alla persona è organizzato in turni sulle 24 ore con la compresenza di due operatori. In base al piano di lavoro le altre figure professionali sono inserite nella programmazione giornaliera delle attività.

È prevista la presenza di un Coordinatore a tempo parziale con la funzione di gestione della struttura negli aspetti organizzativi interni ed esterni affidati alla cooperativa.

## **8. Documentazione, privacy e qualità**

L'attività di documentazione fa parte dell'erogazione stessa del servizio ed è finalizzata a costruire una memoria degli interventi per la corretta gestione e verifica degli stessi.

È compito degli operatori compilare correttamente e nei tempi previsti la modulistica prevista e registrare sul gestionale, è compito del Coordinatore del servizio compilare quella di sua competenza e controllare la regolarità di quella prodotta dagli operatori.

Il servizio tiene la seguente documentazione relativa ad ogni singolo anziano, mediante cartella informatizzata, salvo la documentazione cartacea (es. refertazioni, documenti firmati dagli interessati ecc.) e composta da:

- Cartella sociale, contenente: scheda di ammissione, scheda trattamento dati sensibili, autorizzazione all'inserimento, scheda sociale compilata dalla A.USL compreso l'impegno di pagamento, eventuali documenti personali dell'anziano, scheda di osservazione, Piano di Assistenza Individuale dell'UVM, scheda PAI
- Cartella sanitaria, contenente: scheda sanitaria, scheda terapie farmacologiche, aggiornamento scheda sanitaria, documenti sanitari (fotocopia tessera sanitaria, certificati ecc.), altre eventuali schede relative a particolari condizioni sanitarie dell'anziano.

Il servizio prevede, inoltre, la compilazione di schede indicative dello stato generale dell'anziano (nutrizione, idratazione, funzioni fisiologiche ecc.) e il registro delle consegne.

I dati personali e le particolari categorie di dati sono trattati secondo quanto disposto dalla normativa vigente di cui al Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.

La Cooperativa Sociale C.RE.A. ha certificato il proprio sistema integrato secondo i seguenti standard:

- lo standard UNI EN ISO 9001:2015, relativo al sistema di gestione per la qualità
- lo standard UNI EN ISO 14001:2015, relativo al sistema di gestione ambientale
- lo standard UNI 10881, relativo all'assistenza residenziale agli anziani
- lo standard UNI / PdR 125:2022 relativo alla parità di genere

La struttura mantiene l'accreditamento sociale in base alla normativa regionale di riferimento (ex l.r. 82/2009 e s.m.i.)

## 9. Rette

La quota di parte sanitaria della retta è a carico e corrisposta dall'Azienda USL.

La quota di parte sociale è a carico dell'anziano e/o dei familiari, con possibile integrazione dei Comuni di appartenenza, a seconda degli accordi intrapresi tra i Servizi Sociali territoriali e la famiglia al momento dell'inserimento. Tali accordi devono essere comunicati per iscritto dai Servizi Sociali territoriali al Coordinatore. Anche l'integrazione di parte sociale a carico del Comune di appartenenza è corrisposta dall'Azienda USL.

Tra rappresentante legale dell'Ospite, ovvero tra l'amministratore di sostegno o il tutore e la CREA Società Cooperativa Sociale viene sottoscritto un apposito contratto. Nel caso l'Ospite sia impossibilitato a sottoscrivere direttamente ovvero per il tramite del proprio amministratore di sostegno o tutore, il contratto è sottoscritto con il familiare *care giver*.

La quota di parte sociale a carico dell'Ospite deve essere corrisposta a C.RE.A. Società Cooperativa Sociale tramite versamento come:

- Bonifico su c/c bancario Banca Intesa Sanpaolo spa IBAN IT 84 Q 03069 09606 100000068948 intestato a C.RE.A. società cooperativa sociale.
- Versamento tramite bollettino postale (c/c 15052558).

I versamenti devono essere eseguiti entro i primi 15 giorni del mese corrente.  
È possibile autorizzare addebito diretto SEPA (SDD) come pagamento automatico mensile.

Nella comunicazione di ammissione vengono indicati alla struttura i soggetti che partecipano alla spesa di parte sociale (utente ed eventualmente Comune di residenza) e la somma destinata alle spese personali, da versare direttamente alla struttura.

### **Gestione spese personali**

Di norma, la somma mensile destinata alle spese personali è gestita dalla RSA. In tal caso sarà cura del Coordinatore tenere documentazione aggiornata in merito alle spese sostenute e svolgere una rendicontazione periodica extracontabile, comprensiva dei giustificativi di spesa. Per spese personali, sulla base anche di quanto disciplinato in sede di gara nel capitolato speciale, si intendono quelle necessarie all'acquisto di abbigliamento e farmaci di classe C e Cbis a carico dell'utente, quelle connesse alle uscite ed altre eventuali necessità prettamente personali. In relazione ad esigenze particolari, le cure accessorie con i servizi di parrucchiere, barbiere e pedicure, protesi e ausili ortopedici personalizzati potranno essere previsti con oneri a carico dell'ospite.

## **10. Conservazione del posto**

Il riconoscimento e conseguente pagamento della quota sanitaria verrà sospeso dal giorno di ricovero ospedaliero dell'assistito. La quota sanitaria sarà nuovamente corrisposta dal giorno di dimissione ospedaliera e reinserimento in struttura.

Per i periodi di assenza sono considerate come unica giornata quelle di uscita e quella 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 riconosciuto alla struttura il 70% della quota sociale.

In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, di assenza 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, assenza 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 nella percentuale sulla quota sociale a carico dell'assistito.

## **11. Assicurazione**

La cooperativa ha sottoscritto una polizza assicurativa RCT con massimali adeguati.

## **12. Vigilanza e controllo**

### **Organismo di rappresentanza degli ospiti**

È previsto il coinvolgimento e la valorizzazione del ruolo attivo delle famiglie attraverso incontri con il singolo nucleo e riunioni del gruppo e/o dei suoi rappresentanti.

È istituito di rappresentanza degli Ospiti, dei familiari e dei rappresentanti legali / amministratori di sostegno degli Ospiti. Esso è composto in numero dispari determinato dall'assemblea degli Ospiti, dei familiari e dei rappresentanti legali / amministratori di sostegno degli Ospiti. Si rinnova almeno ogni 3 anni. Vi possono partecipare Ospiti, familiari e rappresentanti legali / amministratori di

sostegno degli Ospiti che sono ospitati all'interno della struttura. In caso di necessità di sostituzione, annualmente l'assemblea provvede al loro reintegro.

L'organismo di rappresentanza si riunisce di norma almeno una volta l'anno, ovvero ogniqualvolta le famiglie lo ritengono utile. Esso ha funzioni esclusivamente consultive, può avanzare suggerimenti e proposte al Coordinatore della struttura. Le posizioni espresse dall'organismo di rappresentanza verranno adeguatamente valutate e, in base alla loro fattibilità ed appropriatezza, entro i limiti delle disposizioni di legge, delle norme e dei protocolli professionali, nonché degli accordi convenzionali relativi alla gestione della struttura, potranno essere accolte ai fini del miglioramento costante della qualità dell'offerta assistenziale. L'organismo di rappresentanza si riunisce presso la struttura.

#### Verifica e controllo dell'andamento complessivo del servizio

Sono previste:

- verifiche operate dal servizio, dai referenti dell'Azienda USL e nell'ambito delle riunioni di verifica con il Coordinatore;
- rilevazione della soddisfazione del cliente (famiglie) tramite la somministrazione di questionari o incontri specifici;
- verifiche previste dal sistema qualità della cooperativa (controllo procedure, gestione non conformità e reclami, audit interni ed esterni).

È possibile in ogni momento per gli utenti, i familiari, i rappresentanti legali degli utenti, l'Ente committente e i terzi, presentare segnalazioni e reclami presso la struttura, la sede legale della Cooperativa C.RE.A. o ai seguenti indirizzi email ([rsacrea@gmail.com](mailto:rsacrea@gmail.com) o all'indirizzo PEC della Cooperativa [crea@postalcert.it](mailto:crea@postalcert.it)). Ai reclami verrà fornita una risposta entro 30 giorni.

Camaiore, 01.01.2026

## Sottoscrizione del regolamento

Con la sottoscrizione del presente Regolamento della RSA "Casa dei Nonni" nella sua Revisione del 01.01.2026, esso viene accettato integralmente e approvato in ogni sua parte dai seguenti sottoscrittori.

Luogo e data di sottoscrizione

Per la C.RE.A. Società Cooperativa Sociale

Il Legale Rappresentante - Andrea Peruzzi

Firma

---

L'Ospite:

Firma

---

Per l'Ospite:

- Il Legale rappresentante
- L'Amministratore di sostegno
- Il Familiare care giver

Cognome e Nome

---

Firma

---