



Regolamento Interno

03/06/2026

San Francesco Hospital S.r.L
Amministratore Unico
Umberto Catanzariti

Umberto Catanzariti

Art. 1 - SCOPO E FINALITA' SERVIZIO

Il presente **Regolamento Interno** disciplina l'organizzazione, il funzionamento e le modalità di erogazione dei servizi all'interno della **RSA San Francesco Hospital S.r.L** , garantendo trasparenza, uniformità gestionale e corretto svolgimento delle attività assistenziali, alberghiere e socio-relazionali.

Il Regolamento ha lo scopo di:

- definire in modo chiaro i diritti e i doveri degli ospiti, dei familiari e del personale;
- stabilire le norme di comportamento da osservare all'interno della struttura;
- garantire un ambiente sicuro, ordinato e rispettoso della dignità di ogni persona;
- assicurare la corretta gestione degli spazi, dei servizi e delle attività quotidiane;
- favorire un rapporto collaborativo tra ospiti, familiari e operatori;
- disciplinare le modalità di accesso, ammissione, permanenza e dimissione;
- assicurare il rispetto dei protocolli organizzativi e delle normative vigenti;
- tutelare la privacy e la riservatezza delle informazioni personali e sanitarie;
- definire le procedure per la segnalazione di reclami e osservazioni.

Il Regolamento Interno è vincolante per tutti coloro che, a qualsiasi titolo, accedono o operano all'interno della RSA , ed è adottato con l'obiettivo di garantire **sicurezza, qualità del servizio, benessere degli ospiti e corretto funzionamento della struttura**.

Art. 2 - REQUISITI PER L'ACCOGLIENZA DELL'UTENZA

L'ingresso presso la **RSA San Francesco Hospital S.r.L** è rivolto a persone anziane o adulte non autosufficienti, o con autonomia ridotta, che necessitano di un ambiente protetto e di un'assistenza continuativa non più gestibile all'interno del proprio domicilio. L'accoglienza avviene nel rispetto della normativa vigente e con particolare attenzione alla coerenza tra i bisogni dell'utente e l'organizzazione del servizio offerto. Possono essere accolti ospiti che presentano limitazioni fisiche, cognitive o psichiche tali da richiedere un livello assistenziale costante e un contesto residenziale adeguato, purché le loro condizioni cliniche risultino compatibili con il regime assistenziale della RSA. L'ammissione può avvenire sia tramite richiesta presentata ai servizi sociali o al distretto sanitario di appartenenza, sia in forma privata attraverso contatto diretto con la struttura. In entrambi i casi è necessario fornire la documentazione sanitaria aggiornata, comprendente la proposta di ricovero del medico curante e le informazioni cliniche necessarie a una corretta valutazione. Al momento dell'ingresso, l'utente o i familiari consegnano la documentazione identificativa e quella sanitaria utile alla predisposizione del piano assistenziale personalizzato. La Direzione, insieme al personale competente, effettua una valutazione delle condizioni dell'utente e verifica la compatibilità del suo stato di salute con le prestazioni erogabili dalla struttura. L'accoglienza è subordinata alla disponibilità dei posti autorizzati e alla possibilità di garantire un'assistenza adeguata e conforme agli standard qualitativi adottati. La Residenza Sanitaria si riserva infine di non procedere all'ammissione qualora emergano condizioni cliniche che richiedano interventi di tipo ospedaliero, trattamenti sanitari complessi o



un livello di assistenza non previsto dall'organizzazione interna. L'obiettivo è garantire, sin dal momento dell'ingresso, una permanenza serena, sicura e conforme ai bisogni della persona accolta.

Art. 3 - DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

Al momento dell'ingresso nella RSA San Francesco Hospital S.r.L., l'utente o i familiari di riferimento devono consegnare tutta la documentazione necessaria alla corretta presa in carico, affinché la struttura possa organizzare un'assistenza adeguata e sicura. La consegna di tali documenti è fondamentale per permettere al personale di valutare con precisione lo stato di salute, le abitudini e i bisogni assistenziali della persona accolta, così da predisporre un piano assistenziale personalizzato. La documentazione comprende i dati anagrafici e identificativi dell'utente, le informazioni sanitarie aggiornate e tutta la documentazione clinica utile a ricostruire la storia medica recente e pregressa. Devono essere indicati eventuali terapie in corso, allergie, patologie croniche, prescrizioni terapeutiche e ogni elemento utile a garantire la continuità delle cure. È inoltre richiesta la consegna dei contatti dei familiari o dei referenti autorizzati, che saranno coinvolti nelle comunicazioni relative alla vita dell'ospite all'interno della struttura. Qualora l'utente provenga da un'altra struttura o da un periodo di ricovero, è necessario consegnare anche le eventuali schede di dimissione, le relazioni cliniche e tutta la documentazione rilasciata dai servizi territoriali o ospedalieri coinvolti nel percorso assistenziale. La Direzione provvede a verificare la completezza dei documenti e, se necessario, richiede ulteriori informazioni o certificazioni per garantire una presa in carico corretta e conforme agli standard assistenziali adottati. Tutta la documentazione fornita viene trattata nel pieno rispetto della normativa sulla privacy e utilizzata esclusivamente per finalità assistenziali e organizzative, al fine di tutelare la salute, la sicurezza e il benessere dell'ospite durante la permanenza nella La Residenza.

Art. 4 - REGIME ASSISTENZIALE E LA DURATA

Il regime assistenziale della **Residenza** è rivolto a persone anziane non autosufficienti che non possono essere adeguatamente assistite presso il proprio domicilio e che necessitano di un ambiente sicuro, protetto e strutturato. L'assistenza è garantita attraverso interventi tutelari, attività di animazione e socializzazione, sostegno quotidiano e cura della persona, secondo le modalità descritte nella Carta dei Servizi della struttura. La durata della permanenza può essere **temporanea o continuativa**, in relazione ai bisogni dell'ospite e alle indicazioni del Medico di Medicina Generale o dei servizi territoriali. È possibile accogliere ospiti per periodi prolungati, così come per periodi brevi di sollievo alla famiglia o di supporto in situazioni temporanee di difficoltà. L'ingresso avviene tramite istanza al Distretto Sanitario di appartenenza, accompagnata dalla proposta di ricovero del Medico di Medicina Generale; per informazioni aggiornate sulle modalità di accesso, è necessario rivolgersi all'Ufficio Informazioni della struttura.

Art. 5 - PIANO ASSISTENZIALE PERSONALIZZATO (P.A.I.)

Per ogni ospite accolto nella La Residenza sanitaria, viene predisposto un Piano Assistenziale Personalizzato (PAI), elaborato dall'équipe multidimensionale secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Il PAI rappresenta lo strumento che definisce gli interventi assistenziali, educativi e di supporto necessari alla persona, in relazione al suo livello di autonomia, alle condizioni di salute e ai bisogni rilevati. La sua formulazione avviene attraverso il contributo delle diverse figure professionali coinvolte nella presa in carico

dell'ospite: medico responsabile, infermieri, operatori socio-sanitari, psicologi, educatori e assistenti sociali, ciascuno per la parte di propria competenza. L'équipe valuta le esigenze della persona e stabilisce gli obiettivi dell'assistenza, organizzando gli interventi in modo coordinato e continuativo. Il PAI viene periodicamente verificato e aggiornato, in base all'evoluzione delle condizioni dell'ospite e ai risultati degli interventi programmati. La sua applicazione garantisce continuità, uniformità e coerenza nelle attività quotidiane, rispettando i principi di personalizzazione dell'assistenza, efficacia ed efficienza richiamati nella Carta dei Servizi. Quando possibile, l'ospite e i familiari vengono coinvolti nei momenti significativi della definizione o revisione del piano, favorendo la partecipazione e una comunicazione trasparente tra struttura e famiglia.

Art. 6 - DIMISSIONI

Le dimissioni dalla struttura possono avvenire per collocamento in altra struttura, per rientro in famiglia o per il decesso dell'ospite. In caso di decesso, la struttura adempie alle procedure amministrative e sanitarie previste dalla normativa vigente, assicura l'informazione tempestiva ai familiari e la consegna della documentazione prevista, garantendo dignità e rispetto della persona.

Art.7 - GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione del servizio presso la **RSA San Francesco Hospital S.r.L** si svolge secondo l'organizzazione, garantendo un'assistenza continuativa, qualificata e rispettosa della dignità e dei bisogni dell'ospite. L'assistenza è garantita **tutti i giorni**, attraverso un insieme integrato di interventi sanitari di base, assistenziali, educativi, riabilitativi e alberghieri, erogati da personale qualificato e adeguatamente formato. Il servizio è organizzato in modo da assicurare la cura della persona, l'igiene, la somministrazione delle terapie prescritte, la prevenzione delle complicanze legate all'immobilità e il supporto nelle attività quotidiane. I professionisti operano in maniera coordinata, ciascuno secondo la propria competenza: il medico responsabile e i medici di reparto seguono gli aspetti sanitari; gli infermieri garantiscono la gestione delle terapie e degli aspetti clinici ordinari; gli operatori socio-sanitari provvedono all'igiene, all'assistenza tutelare e al supporto nelle attività della vita quotidiana; gli educatori e gli animatori curano le attività di socializzazione e di stimolazione cognitiva; psicologi e assistenti sociali offrono sostegno alle persone accolte e mantengono il rapporto con le famiglie e gli enti territoriali. La struttura assicura inoltre tutti i **servizi generali** necessari al benessere dell'ospite: la mensa con pasti serviti secondo gli orari stabiliti e secondo diete autorizzate dall'ASP; il servizio di lavanderia; le pulizie e la sanificazione degli ambienti; il servizio di portineria e centralino; la disponibilità di telefoni, spazi ricreativi, funzioni religiose, parrucchiere e trasporto protetto quando necessario. Gli uffici amministrativi sono aperti negli orari indicati nella Carta dei Servizi. La gestione del servizio valorizza anche la **partecipazione della famiglia**, favorendo una comunicazione costante e trasparente con i referenti dell'ospite e garantendo orari di visita adeguati alla routine della struttura, nel rispetto della tranquillità degli altri ospiti. Ogni intervento è orientato a mantenere, per quanto possibile, l'autonomia, il benessere e la qualità della vita delle persone accolte.

Art.8 I diritti degli Utenti

Gli ospiti della **RSA San Francesco Hospital S.r.L** hanno diritto a un'assistenza qualificata, rispettosa e personalizzata, che tuteli in ogni momento la loro dignità, la loro salute e il loro benessere. Ogni persona accolta ha diritto a essere trattata con cortesia, sensibilità e rispetto, senza alcuna forma di discriminazione legata all'età, al genere, alla cultura, alla religione o alla condizione personale. L'ospite ha diritto alla **riservatezza** delle informazioni che lo riguardano e alla protezione dei propri dati personali e sanitari, che vengono trattati con discrezione da parte del personale autorizzato. Ha diritto a vivere in un ambiente pulito, sicuro e adeguato, e a usufruire dei servizi assistenziali, alberghieri, educativi e ricreativi previsti dalla struttura. È garantito il diritto di **partecipare**, direttamente o tramite i familiari di riferimento, alle



informazioni relative alla propria assistenza, agli interventi programmati e all'organizzazione della vita quotidiana. L'ospite può richiedere chiarimenti, porre domande e comunicare le proprie esigenze al personale incaricato e alla Direzione. Ogni utente ha diritto a esprimere **osservazioni, segnalazioni o reclami**, che verranno accolti con attenzione e gestiti dalla Direzione secondo le procedure interne adottate. La struttura assicura ascolto, trasparenza e impegno nel migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Art.9 modalita' accesso agli atti

L'utente o il familiare autorizzato può richiedere la documentazione sanitaria, compresa la copia della cartella clinica, presentando la richiesta direttamente alla Direzione Sanitaria. La documentazione viene resa disponibile entro sette giorni dalla data della richiesta. Il ritiro può essere effettuato personalmente dall'utente oppure da una persona delegata per iscritto, previa presentazione della fotocopia del documento d'identità dell'utente. Su richiesta scritta, la documentazione può essere inviata al domicilio tramite posta.

Art.10 Segnalazione e reclami

Gli utenti, i familiari o i loro rappresentanti possono presentare segnalazioni o reclami riguardanti eventuali disservizi riscontrati durante la permanenza nella struttura. Il reclamo può essere espresso in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici, oppure comunicato verbalmente alla Direzione, che provvederà a registrarlo e a gestirlo secondo le procedure interne. Ogni segnalazione viene esaminata con attenzione dalla Direzione, che, una volta valutata la situazione, fornisce un riscontro all'interessato. Le segnalazioni e i reclami costituiscono uno strumento utile al miglioramento della qualità del servizio e sono trattati con riservatezza, garantendo la tutela della privacy dell'utente e della famiglia.

Art.11 Rapporti con i colleghi

I rapporti tra tutto il personale della **RSA San Francesco Hospital S.r.L** devono essere improntati al massimo rispetto reciproco, alla collaborazione e alla correttezza professionale. Ogni operatore è chiamato a contribuire a un clima di serenità e fiducia, fondamentale per garantire agli ospiti un ambiente accogliente e per permettere alla struttura di funzionare in modo efficace e armonico. È richiesto a ciascun membro del personale di mantenere un comportamento educato e leale nei confronti dei colleghi, evitando atteggiamenti o espressioni che possano generare tensioni o malintesi. In particolare, non devono essere rivolti giudizi, critiche o osservazioni sul comportamento dei colleghi in presenza degli ospiti o dei familiari, poiché tali atteggiamenti compromettono la serenità della comunità e possono generare sfiducia negli utenti. La fiducia reciproca rappresenta un elemento essenziale per la crescita professionale individuale e per il buon andamento del servizio. Confronto, dialogo aperto e collaborazione sono strumenti indispensabili per individuare soluzioni, affrontare eventuali difficoltà operative e garantire una gestione coerente, uniforme e rispettosa del percorso assistenziale degli ospiti.

Art.12 integrazione professionale

All'interno della **RSA San Francesco Hospital S.r.L**, l'integrazione professionale rappresenta uno dei principi fondamentali dell'organizzazione del lavoro e dell'erogazione dell'assistenza. Ogni figura professionale opera nel rispetto delle proprie competenze, ma sempre in un'ottica di collaborazione e condivisione, affinché ogni ospite possa beneficiare di interventi coordinati, coerenti e orientati al suo benessere. L'assistenza fornita nella struttura richiede infatti il contributo di diverse professionalità – sanitarie, socio-assistenziali, educative e amministrative – che, attraverso il confronto continuo, garantiscono un approccio globale ai bisogni della persona. La comunicazione tra gli operatori, lo scambio di informazioni e il lavoro di équipe permettono di offrire interventi coerenti con gli obiettivi stabiliti per ciascun ospite e di affrontare insieme eventuali



cambiamenti nelle sue condizioni. Ogni professionista è tenuto a collaborare attivamente, a rispettare il ruolo e le responsabilità degli altri membri dell'équipe e a partecipare ai momenti di confronto programmati o necessari. L'integrazione professionale, intesa come lavoro condiviso, rappresenta un elemento essenziale per assicurare continuità assistenziale, qualità del servizio e un ambiente di lavoro sereno, basato sul rispetto reciproco e sulla valorizzazione delle competenze di ciascuno.

Art.13 integrazione degli interventi

All'interno della **RSA San Francesco Hospital S.r.L** , l'integrazione degli interventi si fonda sul **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, che rappresenta il documento principale attraverso cui vengono programmati, coordinati e monitorati tutti gli interventi rivolti all'ospite. Il PAI descrive i bisogni della persona, il livello di autonomia, le condizioni di salute, le abitudini di vita e gli obiettivi assistenziali da perseguire. Sulla base di questo piano, tutte le figure professionali coinvolte – operatori socio-sanitari, infermieri, personale educativo, animatori e responsabili di reparto – organizzano in modo integrato le attività quotidiane, così da garantire continuità, coerenza e qualità nell'assistenza. L'igiene personale, il supporto alla mobilità, la somministrazione delle terapie prescritte, il sostegno relazionale, le attività ricreative e le iniziative di socializzazione vengono svolti seguendo le indicazioni del PAI, che costituisce la guida operativa comune per tutto il personale. Ogni variazione significativa nelle condizioni dell'ospite o nella sua autonomia viene segnalata agli operatori responsabili affinché il PAI possa essere aggiornato, assicurando una risposta tempestiva ai nuovi bisogni. L'integrazione degli interventi permette di evitare sovrapposizioni o interruzioni, garantisce un'assistenza omogenea durante l'intera giornata e favorisce una comunicazione costante tra gli operatori, nel pieno rispetto della dignità e della privacy della persona accolta. L'obiettivo è assicurare un percorso assistenziale che sia sempre personalizzato, unitario e orientato al benessere dell'ospite.

Art.14 consegne

All'interno della **RSA San Francesco Hospital S.r.L** , il passaggio delle consegne rappresenta un momento fondamentale per garantire continuità, sicurezza e qualità dell'assistenza. Le consegne costituiscono lo strumento attraverso il quale le informazioni relative agli ospiti vengono trasmesse in modo completo e ordinato da un operatore al successivo, permettendo a tutto il personale di conoscere con chiarezza le condizioni della persona, le attività effettuate e le necessità da soddisfare. Le consegne riguardano tutte le informazioni significative: variazioni dello stato di salute, comportamenti, terapie somministrate, indicazioni nutrizionali, eventi della giornata, esigenze particolari, eventuali difficoltà riscontrate o situazioni da monitorare. Ogni dato rilevante viene riportato e condiviso nel rispetto del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che rimane il punto di riferimento centrale per l'organizzazione degli interventi. Il personale in servizio è tenuto a partecipare al passaggio di consegne in modo puntuale, rispettoso e responsabile, contribuendo con osservazioni, comunicazioni e aggiornamenti utili alla gestione dell'ospite. Le consegne avvengono nel rispetto della privacy, evitando divulgazioni non necessarie e mantenendo un linguaggio professionale e adeguato. Una corretta gestione delle consegne assicura che ogni operatore possa iniziare il proprio turno con tutte le informazioni necessarie, prevenendo disguidi, ritardi o omissioni e garantendo un'assistenza continua e coerente durante l'intera giornata.

Art. 15 - Organizzazione del servizio e continuità assistenziale

La continuità dell'assistenza costituisce principio fondamentale dell'organizzazione della struttura e rappresenta un interesse primario volto a garantire la tutela della salute, della sicurezza e del benessere degli ospiti. Per assicurare la regolare erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie e socio-sanitarie, la Direzione organizza il servizio secondo le esigenze della struttura, nel rispetto della normativa vigente e del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro AGIDAE. In presenza di assenze improvvise, eventi imprevedibili, emergenze assistenziali o di ogni altra situazione che possa compromettere la continuità del servizio, la Direzione potrà contattare il personale temporaneamente non in servizio, ivi compreso il personale smontante dal turno, in riposo, in ferie, ovvero comunque assente dal servizio, al fine di verificare l'eventuale disponibilità ad effettuare una prestazione lavorativa, nei limiti e secondo le modalità previste dal CCNL AGIDAE e dalla normativa vigente. Il personale, compatibilmente con la propria situazione personale e con i limiti previsti dalla legge e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro AGIDAE, è tenuto a garantire la propria collaborazione con l'organizzazione del servizio, fermo restando che ogni eventuale richiamo in servizio, nonché il relativo trattamento economico e normativo, saranno disciplinati esclusivamente dalle disposizioni del CCNL applicato. La Direzione provvede ad individuare il personale da contattare sulla base delle esigenze organizzative, delle professionalità richieste e della necessità di assicurare la continuità assistenziale, nel rispetto dei principi di correttezza, imparzialità e buona organizzazione del servizio.

Art. 16 – Copertura assicurativa professionale

Al fine di garantire la tutela degli ospiti, degli operatori e della RSA San Francesco Hospital S.r.l., tutto il personale operante presso la struttura, indipendentemente dalla qualifica, dal profilo professionale e dalla tipologia del rapporto di lavoro, è tenuto a mantenere per tutta la durata dell'attività lavorativa una idonea polizza di responsabilità civile professionale. La copertura assicurativa dovrà possedere caratteristiche non inferiori ai requisiti minimi previsti dalla Legge 8 marzo 2017, n. 24 e dal Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy 15 dicembre 2023, n. 232, garantendo, in particolare:

- un massimale di copertura non inferiore ad euro 1.000.000,00 per sinistro e ad un importo annuo non inferiore al triplo del massimale per sinistro;
- operatività nella forma "claims made";
- retroattività non inferiore a dieci anni;
- ultrattività della garanzia non inferiore a dieci anni nei casi previsti dalla normativa vigente;
- assenza di limitazioni, condizioni o vincoli che possano compromettere l'effettiva operatività della copertura durante lo svolgimento dell'attività presso la RSA San Francesco Hospital S.r.l.

Prima dell'inizio dell'attività lavorativa e ad ogni rinnovo della polizza, il personale dovrà consegnare all'Ufficio del Personale copia della documentazione attestante la validità della copertura assicurativa. Il mantenimento di una polizza conforme ai requisiti sopra indicati costituisce requisito organizzativo essenziale per lo svolgimento dell'attività presso la RSA San Francesco Hospital S.r.l.

Art.17 Valorizzazione e Sostegno della Famiglia



La RSA San Francesco Hospital S.r.L. riconosce il ruolo centrale della famiglia nel benessere dell'ospite e favorisce un rapporto costante, collaborativo e rispettoso con i familiari di riferimento. La struttura garantisce una comunicazione chiara con la famiglia, informandola sull'andamento dell'assistenza, sulle attività quotidiane e su eventuali variazioni delle condizioni dell'utente. La presenza dei familiari è considerata importante, ma deve svolgersi nel pieno rispetto degli orari stabiliti per le visite, che sono fissati dalla struttura allo scopo di tutelare il riposo, la sicurezza e la serenità degli ospiti, oltre al corretto svolgimento delle attività assistenziali e alberghiere. L'accesso al di fuori degli orari previsti è consentito solo in situazioni motivate o concordate con la Direzione. Durante le visite i familiari sono tenuti a rispettare l'ambiente, gli altri ospiti e le regole interne, evitando comportamenti che possano disturbare la quiete della struttura o interferire con le attività assistenziali. La collaborazione tra familiari e operatori è incoraggiata e rappresenta un elemento importante per garantire una permanenza serena e una presa in carico più completa.

Art.18 Partecipazione della Persona Assistita: Empowerment

La RSA San Francesco Hospital S.r.L. riconosce e tutela il diritto della persona accolta a partecipare, per quanto possibile, alle decisioni che riguardano la propria assistenza e la propria vita quotidiana all'interno della struttura. Ogni ospite è considerato protagonista del proprio percorso e viene messo nelle condizioni di esprimere preferenze, bisogni, abitudini e volontà, che vengono tenuti in considerazione nella definizione degli interventi e nell'organizzazione della giornata. La struttura valorizza ogni forma di autonomia residua, fisica, cognitiva e relazionale, incoraggiando l'ospite a partecipare alle attività compatibili con il suo stato di salute e a mantenere, nei limiti del possibile, le proprie abitudini personali. L'équipe favorisce un clima di ascolto e rispetto, accogliendo le opinioni dell'utente e tenendo conto dei suoi desideri nella predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Quando le condizioni della persona lo consentono, l'ospite viene informato sugli aspetti essenziali dell'assistenza, sugli orari, sulle attività programmate e sulle iniziative proposte dalla struttura, così da poter scegliere o partecipare secondo le proprie possibilità. Nei casi in cui l'ospite non possa esprimere chiaramente le proprie preferenze, la struttura si avvale del contributo dei familiari di riferimento, al fine di garantire sempre la massima tutela della persona e il rispetto della sua storia, delle sue abitudini e della sua dignità. La partecipazione dell'utente rappresenta un elemento fondamentale per migliorare la qualità della vita all'interno della residenza Sanitaria e per garantire un'assistenza che sia realmente personalizzata, attenta e rispettosa della persona in ogni suo aspetto.

Art.19 Tariffe in Conformità alle Normative Vigenti

Le tariffe applicate dalla RSA San Francesco Hospital S.r.L. sono definite nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni stabilite dagli enti competenti. Le informazioni relative ai costi, alle modalità di pagamento e ad eventuali agevolazioni possono essere richieste direttamente alla Direzione o agli uffici amministrativi della struttura, che garantiscono piena trasparenza e disponibilità nel fornire ogni chiarimento necessario.

Art.20 Tariffe vari ed eventuali

Per ogni aspetto non espressamente disciplinato nel presente Regolamento Interno, si fa riferimento alle disposizioni contenute nella **Carta dei Servizi**, nei **contratti di ingresso** sottoscritti dall'utente o dai suoi familiari, alle informazioni e agli aggiornamenti pubblicati sul **sito internet** della struttura e alle normative vigenti in materia, sia nazionali che europee. La gestione della vita comunitaria all'interno della **struttura** si fonda inoltre sul rispetto delle regole di buona educazione, correttezza e convivenza civile, che devono essere osservate da utenti, familiari, visitatori e personale. Ogni comportamento deve essere improntato alla tutela



della serenità dell'ambiente, al rispetto della dignità di tutte le persone presenti e al buon andamento delle attività della struttura. Il presente Regolamento costituisce parte integrante dell'organizzazione interna della struttura ed è soggetto ad aggiornamenti qualora intervengano modifiche normative, organizzative o gestionali. Ogni eventuale aggiornamento sarà comunicato attraverso gli strumenti informativi della struttura e messo a disposizione degli utenti e dei loro familiari.