



SOMMARIO

<b>1 INTRODUZIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>3 RIFERIMENTI</b> .....	<b>3</b>
<b>4 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI</b> .....	<b>4</b>
<b>5 PROTOCOLLO</b> .....	<b>5</b>
ARTICOLO1 REQUISITI DELLE ASSOCIAZIONI CHE POSSONO SOTTOSCRIVERE IL PROTOCOLLO .....	5
ARTICOLO 2 AMBITI DI COLLABORAZIONE .....	5
ARTICOLO 3 IMPEGNI DELLE ASSOCIAZIONI.....	6
ARTICOLO 4 IMPEGNI DEL RAPPRESENTANTE LEGALE O DELEGATO DELL'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO.....	6
ARTICOLO 5 IMPEGNI / ATTIVITÀ DEI VOLONTARI CHE OPERANO PRESSO LE STRUTTURE.....	7
ARTICOLO 6 IMPEGNI DELL'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI.....	8
ARTICOLO 7 IMPEGNI DEL REFERENTE DELLA STRUTTURA RESPONSABILE DI PIATTAFORMA O SUO DELEGATO (PREPOSTO COORDINATORE INFERMIERISTICO) .....	9
ARTICOLO 8 COMITATO DI PARTECIPAZIONE AZIENDALE.....	10
ARTICOLO 9 OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY .....	10
ARTICOLO 10RISCHIO INFORTUNI - RESPONSABILITÀ VERSO TERZI - COPERTURA ASSICURATIVA .....	11
ARTICOLO 11MONITORAGGIO ATTIVITA' .....	11
ARTICOLO 12TRASPARENZA .....	11
ARTICOLO 13SOTTOSCRIZIONE DEL PROTOCOLLO.....	11
ARTICOLO 14DISPOSIZIONI FINALI.....	11
<b>6 STRUMENTI DI REGISTRAZIONE</b> .....	<b>12</b>
<b>7 LISTA DI DISTRIBUZIONE</b> .....	<b>12</b>

Gruppo di redazione: S. Alderighi, C.Chisci, P. Gabrielli, P. Landi, P. Paglia G. Zei (Percorsi di Accoglienza e relazioni con il pubblico), F. Niccolini, G. Franchi, (UOIgiene e Organizzazione Ospedaliera), M. Ughi (UOcServizio Prevenzione e Protezione),G. Arcangeli (UOMedicina del Lavoro), P. Gioachin (PO DPS),R. Giardiello(UO AA.GG),P. Tagliaferri (PO Referente aziendale Privacy ), S. Orsi (Responsabile aziendale per la prevenzione della corruzione, la trasparenza e l'integrità), G. Belli (UO Fisica Sanitaria), M. Benelli(UO Accreditamento, Qualità e Risk Management), S. Carli (UO Formazione).

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
<b>REDAZIONE</b>	Claudio Carpini	PO Gestione percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico	31/05/2018	Firmato in originale
<b>VERIFICA</b>	Antonietta Porrini	UOc Accreditamento, Qualità e R.M	31/05/2018	Firmato in originale
<b>APPROVAZIONE</b>	Rocco Donato Damone	Direttore Generale	31/05/2018	Firmato in originale

CONSULTABILE IN INTRANET AZIENDALE

## 1 INTRODUZIONE

Il rapporto con le Associazioni di Volontariato, di Tutela e di Promozione Sociale assume un ruolo fondamentale all'interno dell'azienda che pone tra i suoi obiettivi la valorizzazione, promozione e sviluppo delle forme di partecipazione come previsto dalla normativa in materia.

Il Protocollo d'intesa è lo strumento sottoscritto dall'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi (di seguito denominata AOUC) e dalle Associazioni, attraverso il quale si descrivono le modalità di confronto permanente sulle tematiche della qualità dei servizi e della partecipazione degli utenti, definendo altresì la concessione in uso di spazi e le modalità di esercizio del diritto di accesso e di informazione. Si contribuisce così alla realizzazione di un comune scopo che è quello di ampliare, tramite le associazioni, i diritti di partecipazione, informazione e tutela del cittadino.

L'AOUC considera tra i suoi obiettivi prioritari la rispondenza dei servizi sanitari e socio-sanitari alle esigenze dei cittadini, la centralità del ruolo del cittadino anche attraverso la valorizzazione attiva e collaborativa delle associazioni.

L'AOUC attraverso il presente protocollo definisce la modalità di attuazione relativamente al principio di partecipazione come stabilito dall'art.14 comma 7 del D.Lgs. n.502/92, dall'art. 3 dello Statuto della Regione Toscana, dalla Carta dei Servizi Sanitari, dall'art.16 della L.R. n.40/2005, dalla L.R.41/2005 e dalla L.R. 75/2017 che disciplina il sistema di partecipazione e tutela nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale. Tali norme sono proprio volte a favorire la presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie, delle organizzazioni di volontariato e tutela e delle associazioni di promozione sociale tramite la stipula di protocolli che definiscono gli ambiti e le modalità di collaborazione.

## 2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente protocollo è applicato ai rapporti tra AOUC e le Associazioni ed impegna ciascuno ad una modalità condivisa di comportamento nell'ambito delle strutture e dei servizi di AOUC. In particolare il documento definisce:

1. i requisiti delle Associazioni che svolgono attività in AOUC;
2. gli ambiti di collaborazione e gli impegni reciproci;
3. le regole di accesso dei volontari presso le strutture AOUC;
4. le forme di consultazione tra AOUC e le Associazioni firmatarie del presente protocollo;
5. le modalità di monitoraggio delle attività svolte dai volontari.

Al fine di garantire:

- un rapporto trasparente tra l'AOUC e le Associazioni
- la tutela della sicurezza dei cittadini/volontari che operano in AOUC
- partecipazione attiva dei cittadini al miglioramento della qualità dei servizi

L'adesione al protocollo è condizione necessaria per le Associazioni di Volontariato di Assistenza Socio-Sanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale (di seguito denominate Associazioni) per svolgere attività all'interno dell'AOUC.

### 3 RIFERIMENTI

- **In materia di Volontariato, Responsabilità Civile Terzi e Infortuni, Privacy, Prevenzione Repressione della corruzione, Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, Attività Pubblicitarie:**

**D.lgs 30 dicembre 1992, n. 502 e s.m.i.:** Art. 14 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n.421”

**D.lgs 30 giugno 2003, n.196:**“Codice in materia dei dati personali”

**L. 6 novembre 2012, n. 190:** “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”

**Dlgs. 14 marzo 2013, n. 33:** “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

**D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62:**“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”

**Dlgs. 3 luglio 2017 n. 117:**“Codice del terzo settore, a norma dell’art.1, comma 2, lettera b), della **Legge 6 giugno 2016 n. 106**” che all’art. 45 istituisce il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).

Fino alla data di operatività del RUNTS si continuano ad applicare le norme previgenti, quindi si continua a fare riferimento alla seguente normativa vigente:

- **Legge 11 agosto 1991, n. 266** “Legge Quadro sul Volontariato”
- **L.R.T. 26 aprile 1993, n. 28**“Norme relative ai rapporti delle organizzazioni di volontariato con la Regione, gli Enti locali e gli altri Enti pubblici – Istituzione del registro regionale delle organizzazioni del volontariato” e s.m.i.
- **Legge 7 dicembre 2000, n. 383** “Disciplina delle Associazioni di Promozione Sociale”
- **L.R.T. 9 dicembre 2002, n. 42**“Disciplina delle Associazioni di Promozione Sociale - modifica all’art.9 della legge regionale 3 ottobre 1997, n. 72 (organizzazione e promozione di un sistema di diritti di cittadinanza e di pari opportunità: riordino dei servizi socio assistenziali e socio-sanitari integrati)”
- **L.R.T.24 febbraio 2005,n. 40 e s.m.i.**“Disciplina del Servizio Sanitario Regionale”
- **L.R.T. 24 febbraio 2005, n. 41 e s.m.i.**“Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”
- **L.R.T. 20 febbraio 2008, n.9** “Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti”
- **L.R.T. 14 dicembre 2017 n. 75** “Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell’utenza nell’ambito del Servizio Sanitario Regionale. Modifiche alla LRT 40/2005”.

**D.G.R.T. 21 dicembre 2009, n. 1203** “Gestione diretta del rischio per responsabilità civile nel Servizio Sanitario Toscano – linee di indirizzo”

**D.G.R.T. 26 febbraio 2018, n. 177** “Indirizzi regionali per il funzionamento degli organismi di partecipazione di cui alla LRT 75/2017

**Prov. D.G. AOUC 22 aprile 2009, n. 209** “Gestione stragiudiziale dei sinistri” modificato dal provvedimento del DG AOUC n. 763/2010”



**Prov. D.G. AOUC 28 aprile 2014, n. 285** “Approvazione del regolamento per la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e di terzi in Aouc rispetto al consumo di alcol ai sensi dell'art. 15 – Legge 125/2001 e procedura operativa”

**Prov. D.G. AOUC 1° luglio 2014, n. 437** “Regolamento sulle attività pubblicitarie, promozionali ed informative svolte presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi”

**Prov. D.G. AOUC 15 gennaio 2015, n. 17** “Approvazione del nuovo regolamento aziendale sul divieto di fumare nei locali dell'AOUC”

**PN 14/903/01** “Piano triennale per la prevenzione della corruzione – anni 2014/2016” (approvato con provvedimento del Direttore Generale n. 58 del 31/01/2014)

**P/903/78** “Procedura gestione stragiudiziale sinistri”

**D/903/88** “Regolamento per l'uso del marchio aziendale e la concessione del gratuito patrocinio”

**D/903/115** “Codice etico e di comportamento aziendale” (approvato con provvedimento del Direttore Generale n. 712/2016).

➤ **In materia di sicurezza e prevenzione**

**D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81** “Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e s.m.i.”

**D.Lgs 26 marzo 2001, n.151** “Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, a norma dell'articolo 15 della legge 8 marzo 2000, n. 53”

**D.Lgs 17 marzo 1995, n. 230** “Attuazione delle direttive EURATOM 80/836, 84/467, 84/466, 89/618, 90/641 e 92/3 in materia di radiazioni ionizzanti”

**P/903/08** “Emergenze cliniche – gestione”

**PN/903/25** “Piano emergenze interne e modalità di evacuazione”

**P/903/30** “Procedura gestione infortuni”

**P 903/117** “Gestione del processo di radioprotezione del personale esposto a radiazioni ionizzanti operante nell'AOUCareggi”

**D/903/39** “Regolamento per l'identificazione dei dirigenti e dei preposti per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. 81/2008 e al D.Lgs. 230/95 s.m.i.”

**Legge 31 luglio 2017 n. 119** “Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 7 giugno 2017 n. 73, recante disposizioni urgenti in materia di prevenzione vaccinale”

➤ **Buone pratiche regionali per la sicurezza del paziente e Raccomandazioni ministeriali**

## **4 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI**

**AA.GG:** Affari Generali

**DAI:** Dipartimento ad Attività Integrata

**DD:** Dirigente con delega di funzioni ai sensi del Dlgs n. 81/2008 e s.m.i.

**DG:** Direttore Generale

**DL:** Datore di Lavoro

**DPI:** Dispositivi di Protezione Individuale

**DVR:** Documento Valutazione dei rischi

**PRP:** Preposto

**SOD:** Struttura Organizzativa Dipartimentale



**SPP:** Servizio Prevenzione e Protezione

**URP:** Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Volontario:** colui che svolge la propria attività in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà e di promozione sociale e civile.

## **5 PROTOCOLLO**

### **ARTICOLO 1 REQUISITI DELLE ASSOCIAZIONI CHE POSSONO SOTTOSCRIVERE IL PROTOCOLLO**

Ai fini della sottoscrizione del protocollo si intendono le organizzazioni di volontariato e tutela e le associazioni di promozione sociale operanti nel settore sanitario, socio-sanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute. Le associazioni possono stipulare il protocollo, fino alla data di operatività del RUNTS, facendo riferimento alla normativa nazionale e regionale vigente ed essendo comunque in possesso dei seguenti requisiti:

- funzionamento interno ispirato a principi di democraticità e di trasparenza, in particolare per quanto riguarda l'ammissione dei soci e la loro partecipazione alle attività associative;
- documentata esperienza negli specifici settori di competenza statutaria.

Sono escluse quelle associazioni che intrattengono rapporti economici continuativi con l'AOUC. L'attività di consulenza, di tutela e di supporto svolta a favore dei cittadini deve avere carattere gratuito e non professionale.

### **ARTICOLO 2 AMBITI DI COLLABORAZIONE**

Le Associazioni collaborano a realizzare la propria attività di sostegno al cittadino sul piano dell'accoglienza, dell'informazione e della facilitazione all'accesso, mettendolo in grado di esprimere i propri bisogni e facilitandolo nella fruizione dei servizi e nel coinvolgimento consapevole delle cure. Gli ambiti di collaborazione svolti dalle Associazioni, dichiarati nello statuto di ciascuna, devono essere compresi nelle attività previste dalla normativa con particolare riferimento ai settori:

- Sanitario
- Socio-Sanitario
- Sociale
- Tutela

Le Associazioni possono svolgere - presso le strutture dell'AOUC - una delle seguenti 3 tipologie di attività:

1. Attività di tutela e promozione dei diritti, accoglienza, informazione, orientamento e facilitazione all'accesso in aree non assistenziali;
2. Attività di accoglienza, ascolto, sostegno, orientamento e facilitazione all'accesso in aree assistenziali;
3. Attività di aiuto nel soddisfacimento dei bisogni di base della persona ricoverata in aree assistenziali.

Per il 3° livello di attività i volontari devono frequentare obbligatoriamente il corso aziendale di addestramento per l'aiuto del volontario nel soddisfacimento dei bisogni di base della persona ricoverata erogato dalla UO Formazione di AOUC.

Sono inoltre possibili altre forme di collaborazione da concordare con le Associazioni quali:

- a. iniziative aziendali di comunicazione e di sensibilizzazione degli utenti su tematiche attinenti alla salute;
- b. diffusione di guide informative e/o materiale informativo prodotto dalle Associazioni allo scopo di rendere conoscibili nei confronti dell'utenza le attività e le finalità delle Associazioni stesse.

### **ARTICOLO 3 IMPEGNI DELLE ASSOCIAZIONI**

Con l'adesione al presente protocollo, le Associazioni si impegnano a:

1. Rendere disponibile il proprio statuto aggiornato, in attuazione della necessaria fruibilità al pubblico di questo documento, ad es. con la pubblicazione sul sito web dell'Associazione.
2. Dichiarare la finalità del proprio operato, dettagliare le attività concordate con l'AOUC e la sede (Modulo M/903/ PT10-B).
3. Rispettare le norme, i regolamenti e le disposizioni dell'AOUC, in particolare:
  - il codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni approvato con il DPR 62 del 16/04/2013
  - il codice etico e di comportamento aziendale approvato con provvedimento del Direttore Generale n. 712/2016 e s.m.i.
  - il piano triennale per la prevenzione della corruzione, trasparenza ed integrità aziendale messi a disposizione sul sito istituzionale dell'azienda, sezione "Amministrazione Trasparente", per la parte di competenza.
4. Garantire la disponibilità del numero di volontari, assicurando la loro specifica competenza e preparazione per le attività cui sono destinati. Accertare in particolare i requisiti attitudinali, di integrità e correttezza dei volontari con particolare riferimento alla predisposizione psicologica alle specifiche attività in ambito sanitario.
5. Svolgere le attività compatibilmente alle esigenze organizzative che il personale dell'AOUC riterrà opportuno specificare nell'ambito operativo della gestione quotidiana dei servizi.
6. Dotare i volontari di abbigliamento adeguato in relazione alle specifiche attività. In generale i volontari indossano divise o camici che non possono essere confusi con quelli degli operatori sanitari.
7. Garantire l'osservanza del D.Lgs 81/2008 "Testo unico sulla sicurezza, salute e prevenzione sui luoghi di lavoro" anche fornendo ai volontari, tutta l'informazione necessaria affinché siano espletati gli adempimenti previsti dal D.Lgs 81/2008 con particolare riferimento a quanto contenuto nei documenti di cui all'articolo 6 punto 4.
8. Provvedere alla eventuale fornitura dei dispositivi di protezione individuale (articolo 6 punto 8) e, se del caso, della relativa formazione specifica, eventualmente beneficiando di quanto previsto all'articolo 6 punto 9.

### **ARTICOLO 4 IMPEGNI DEL RAPPRESENTANTE LEGALE O DELEGATO DELL'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO**

Con l'adesione al presente protocollo, il Rappresentante Legale dell'Associazione si impegna a:

1. Consegnare all'URP la dichiarazione sostitutiva di certificazione del Rappresentante legale come da modulo M/903/PT10-G.
2. Designare un unico referente e un sostituto che terrà i contatti con l'URP.

3. Comunicare per iscritto all'URP, dopo la sottoscrizione del protocollo e prima dell'inizio dell'attività, i nominativi dei volontari per i quali prevede l'accesso alle strutture.
4. Fornire ad AOUC, tramite l'URP, la documentazione sanitaria che attesti l'idoneità dello stato di salute del volontario ai fini della prevenzione dello stato di salute del paziente, precisamente i seguenti certificati:
  - a. Dichiarazione situazione vaccinale per il 2° e 3° livello (come da modulo M/903/PT10-H "Dichiarazione sostitutiva del certificato anamnestico").
  - b. Dichiarazione medica di salute. Qualora il volontario non sia in possesso di tale dichiarazione, l'AOUC provvederà a rilasciarla tramite le strutture competenti, senza oneri a carico delle Associazioni.
5. Comunicare preventivamente all'URP ogni variazione intercorsa nel tempo quali, ad esempio, la tipologia di attività, i nominativi dei volontari e le modifiche statutarie.
6. Inviare comunicazione all'URP sugli infortuni o danni a terzi (responsabilità civile) eventualmente accaduti ai volontari nello svolgimento della propria attività. L'URP trasmetterà immediatamente all'UO AA.GG. la denuncia e un report annuale all'UOc SPP.
7. Concordare preventivamente con il Referente delle strutture elencate all'art.7 punto 5 indicazioni prima dell'inizio dell'attività del Volontario.
8. Diffondere all'interno dell'Associazione la conoscenza dei documenti attinenti la prevenzione della corruzione, trasparenza ed integrità e del Codice etico e di comportamento aziendale di cui all'articolo 6 punto 3.

## **ARTICOLO 5 IMPEGNI / ATTIVITÀ DEI VOLONTARI CHE OPERANO PRESSO LE STRUTTURE**

I Volontari delle Associazioni si devono attenere scrupolosamente alle regole dell'AOUC e delle strutture in cui operano e in particolare si impegnano nelle seguenti attività e adempimenti:

1. Prendere visione del presente protocollo;
2. Attenersi alle attività concordate nel modulo M/903/PT10-B "Descrizione attività delle Associazioni di volontariato di assistenza socio-sanitaria, di tutela e di promozione sociale";
3. Sottoscrivere il modulo M/903/PT10-D "Scheda di orientamento del Personale del Volontariato";
4. Conoscere e rispettare il codice di comportamento aziendale, nonché il Piano per la prevenzione della corruzione trasparenza ed integrità dell'Azienda per quanto di competenza;
5. Accedere alle strutture sanitarie esponendo il cartellino di riconoscimento di cui all'articolo 6 punto 2 e indossando la divisa o camice forniti dall'Associazione di cui all'articolo 3 punto 6.
6. Osservare un comportamento conforme ai principi che ispirano la missione del volontario, mantenendo con gli altri volontari e con gli operatori dell'AOUC un rapporto di collaborazione che contribuisca al buon andamento del servizio. In particolare è richiesto ai Volontari di:
  - a. Rispettare la dignità e i diritti degli utenti.
  - b. Rispettare la privacy degli utenti allontanandosi durante gli interventi sanitari ed assistenziali ed evitando di consultare i documenti sanitari che li riguardano.
  - c. Intrattenere con il personale in servizio un efficace flusso di informazioni sui risvolti delle attività di supporto effettuate nei confronti dei pazienti.

- d. Rispondere a domande dei pazienti/utenti con informazioni di carattere generico evitando di intervenire con il paziente/utente in merito alle cure in corso, agli interventi diagnostici ed altro.
  - e. Non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale (soddisfacimento dei bisogni di base) se non preventivamente ed espressamente autorizzata dal personale delle strutture dell'Azienda in cui prestano la loro opera.
  - f. Rispettare gli orari concordati con i Responsabili delle strutture per le attività assistenziali.
7. Ricevere preventiva autorizzazione dei genitori laddove l'attività del Volontario riguardi minori o neonati, oppure, in caso di neonati non riconosciuti, concordare necessariamente le modalità con il Responsabile della struttura;
  8. Ricevere, nel caso di soggetti rappresentati o amministrati, preventiva autorizzazione, rispettivamente, da parte del tutore o dell'amministratore di sostegno.
  9. Non accedere senza autorizzazione alle aree presenti all'interno dell'AOUC e, in particolare, laddove è stata espressamente prevista la limitazione di accesso con apposita segnaletica.
  10. Osservare le disposizioni e le istruzioni impartite in qualsiasi forma (verbale, scritta, consegna di procedure e istruzioni) dal Responsabile/Referente/Preposto della struttura ai fini della protezione collettiva e individuale;
  11. Informare immediatamente il Referente della struttura presso cui svolge l'attività o il suo delegato e la propria Associazione, di eventuali criticità o infortuni accaduti.
  12. Attenersi scrupolosamente alle istruzioni impartite dal personale aziendale ed alle disposizioni contenute nei documenti di cui all'articolo 6 punto 4 in caso di evento pericoloso per persone o cose (ad esempio, incendio, scoppio, allagamento, ecc.) e in caso di evacuazione.
  13. Rispettare il divieto di assunzione di alcool e fumo durante lo svolgimento dell'attività come previsto dai vigenti regolamenti interni dell'AOUC.
  14. Documentare la presenza su apposito modulo (M/903/PT10-C "Rilevazione presenze del Personale del Volontariato") conservato all'interno della sede della struttura dove viene svolta l'attività.

## **ARTICOLO 6 IMPEGNI DELL'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI**

Con l'adesione al presente protocollo l'Azienda si impegna a:

1. Autorizzare le Associazioni firmatarie del presente protocollo, allo svolgimento di attività presso le strutture dell' AOUC.
2. Dotare i volontari di un cartellino di riconoscimento con l'indicazione di nome e cognome, qualifica di volontario e acronimo dell'associazione di appartenenza.
3. Consegnare, per il tramite dell'URP, i seguenti documenti:
  - a) Codice di comportamento dei pubblici dipendenti;
  - b) Codice etico di comportamento aziendale.
4. Fornire prontamente all'Associazione tutta l'informazione necessaria affinché siano espletati gli adempimenti previsti dal D.Lgs 81/2008. In particolare:
  - a) rilasciare dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti nei quali è chiamata ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla sua attività.

- b) consegnare, tramite l'URP, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., per opportuna conoscenza e divulgazione tra i volontari, i seguenti documenti:
- manuale "Aziende Sanitarie ed Ospedaliere Toscane Area Vasta Centro: Informazioni sui rischi presenti nelle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere Toscane dell'Area Vasta Centro per gli addetti delle imprese appaltatrici o lavoratori autonomi"
  - "Piano emergenze interne e modalità di evacuazione" PN/903/25
  - "Emergenze Cliniche - Gestione" P/903/08
  - "Gestione degli Infortuni" P/903/30
  - "Igiene delle mani" IL /903/05 e brochure illustrative disponibili in reparto
  - Brochure illustrativa "Rischio cadute" disponibile in reparto
5. Il Volontario non sarà destinato ad attività che prevedano l'accesso all'interno delle aree "zone classificate" che comportino il rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti ivi inclusa la possibilità di un contatto con pazienti portatori di radioattività.
6. Mettere a disposizione dell'Associazione idonei locali all'interno delle proprie strutture o, nell'impossibilità di reperirli, a consentire comunque, seppur non in via esclusiva, l'utilizzo di alcuni spazi, fermo restando quanto espressamente previsto dall'art. 14, comma 7 del D.Lgs. n. 502/92 in relazione al divieto di oneri finanziari a carico del Fondo sanitario regionale.
7. Dare visibilità sulle pagine del sito web aziendale, alle attività svolte nell'AOUC da ciascuna Associazione come registrate sul modulo M/903/PT10-B "Descrizione attività delle associazioni di volontariato di assistenza socio sanitaria, di tutela e di promozione sociale".
8. Assicurare la fruizione di camici monouso e di guanti monouso, dei DPI presenti nella struttura presso cui il volontario presta la propria attività, e dei DPI di terza categoria e degli otoprotettori con la presa d'atto firmando il modulo M/903/PT10-D " Scheda di orientamento del personale del volontariato".
9. Dare la possibilità al volontario di beneficiare, gratuitamente, della partecipazione ai corsi di formazione specifica in materia di salute e di sicurezza sul lavoro ai quali l'AOUC avvia i propri lavoratori dipendenti.
10. Organizzare tramite l'URP, almeno annualmente o qualora lo ritenga necessario incontri per analizzare le osservazioni e raccogliere i suggerimenti sull'erogazione dei servizi sanitari forniti agli utenti. Saranno utilizzati anche i risultati delle indagini del grado di soddisfazione del cittadino-utente.
11. Garantire la partecipazione delle Associazioni alla Conferenza dei Servizi.
12. Garantire un numero di permessi per usufruire del parcheggio interno aziendale in base al numero dei volontari che svolgono attività in AOUC.

## **ARTICOLO 7 IMPEGNI DEL REFERENTE DELLA STRUTTURA RESPONSABILE DI PIATTAFORMA O SUO DELEGATO (PREPOSTO COORDINATORE INFERMIERISTICO)**

Con l'adesione al presente protocollo il Referente della struttura è impegnato a:

1. Inserire il volontario curandone il tutoraggio direttamente o attraverso persona da lui incaricata secondo quanto indicato nel modulo M/903/PT10-D "Scheda di orientamento del Personale del Volontariato".
2. Verificare che il volontario effettui esclusivamente l'attività concordata con l'AOUC e mantenga un comportamento conforme ai principi che ispirino la missione del volontario comunicando, attraverso

PURP, le eventuali criticità da riferire all'associazione affinché questa adotti i necessari provvedimenti in merito.

3. Informare il Volontario, anche avvalendosi dei Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR) di pertinenza, sui rischi specifici presenti nella sua struttura, con particolare riferimento ai comportamenti da mettere in atto in condizioni ordinarie e di emergenza.
4. Fornire le informazioni specifiche e assicurare l'attivazione delle relative procedure per la prevenzione dei rischi e la sicurezza del volontario (es. prevenzione infezioni, prevenzione cadute, esclusione dall'assistenza a pazienti portatori di radioattività).
5. Concordare con il Rappresentante Legale dell'Associazione di Volontariato, in collaborazione con il Servizio Prevenzione Aziendale e la Medicina del Lavoro di AOUC, una procedura dedicata prima dell'inizio della frequenza del volontario, se questa si svolge in una delle sotto elencate strutture:
  - SOD/Aree Assistenziali dove sono somministrati/prodotti radio farmaci;
  - SOD/Aree Assistenziali dove sono somministrati/prodotti farmaci antitumorali;
  - SOD/Aree Assistenziali di Malattie Infettive;
  - Locali di alta disinfezione (acido peracetico, glutaraldeide);
6. avvertire nell'immediatezza il Servizio di Prevenzione e Protezione ed attivarsi per la messa in atto di eventuali azioni correttive, in caso di evento infortunistico.

## **ARTICOLO 8 COMITATO DI PARTECIPAZIONE AZIENDALE**

Il Comitato aziendale si caratterizza come luogo prioritario di confronto e di relazione tra le Associazioni e l'AOUC e interlocutore privilegiato per le scelte aziendali che interessano la qualificazione complessiva del servizio sanitario e il conseguimento degli obiettivi di salute dalla parte dei cittadini. Si riconosce ai Comitati il compito di raccogliere e rappresentare il "punto di vista dei cittadini", al fine di valutare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Le Associazioni che sottoscrivono il presente protocollo possono far parte, su base volontaria, del Comitato di partecipazione aziendale previa accettazione del Regolamento del Comitato e designano i rappresentanti all'interno della Commissione Mista Conciliativa. In base alla normativa vigente ciascun Comitato Aziendale di partecipazione designa inoltre tra i propri componenti il Rappresentante del Consiglio dei Cittadini per la Salute, al fine di rafforzare la partecipazione dei cittadini alle scelte delle aziende in materia di salute.

## **ARTICOLO 9 OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY**

I Volontari, quali incaricati (esterni) del trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n. 196/2003, sono tenuti ad osservare l'obbligo di riservatezza e a tutelare la privacy in generale e in particolare in ambito sanitario. Non possono consultare documenti sanitari e devono comunque osservare il più rigoroso riserbo su notizie e fatti dei quali vengano a conoscenza nel corso delle prestazioni svolte, improntando il servizio alla più assoluta discrezione. Si ricorda altresì che, ai sensi dell'art. 83 comma 2 i) del D.Lgs. n. 196/2003, anche gli incaricati del trattamento che non sono tenuti per legge al segreto professionale, sono sottoposti a regole di condotta ad esso analoghe. In caso di inosservanza dell'obbligo della riservatezza l'AOUC adotterà i provvedimenti previsti dalla normativa in materia, oltre all'allontanamento immediato del Volontario.

## **ARTICOLO 10 RISCHIO INFORTUNI - RESPONSABILITÀ VERSO TERZI - COPERTURA ASSICURATIVA**

L'AOUC s'impegna a garantire ai volontari copertura assicurativa contro il rischio di infortuni, come da polizza stipulata da AOUC con un limite di età non superiore agli 80 anni. Per quanto riguarda i rischi derivanti da responsabilità civile verso terzi, si rimanda alla D.G.R.T. n. 1203/2009 e al regolamento dell'AOUC (approvato con provvedimento del D.G. n. 209/2009 modificato dal provvedimento del D.G. n. 763/2010 e s.m.i.) e alla relativa procedura, P/903/78 "Gestione stragiudiziale e giudiziale dei sinistri", ove è prevista l'assunzione in capo direttamente all'AOUC, dei rischi derivanti dalle loro attività.

## **ARTICOLO 11 MONITORAGGIO ATTIVITA'**

L'URP:

- verifica l'attuazione e il rispetto di quanto definito nel presente protocollo;
- effettua un monitoraggio annuale sul numero e i nominativi dei volontari operanti all'interno dell'AOUC;
- effettua un'analisi delle attività svolte in raccordo con il referente individuato della struttura di riferimento.

## **ARTICOLO 12 TRASPARENZA**

Le Associazioni sono consapevoli che l'Azienda è soggetta agli obblighi di pubblicazione sul sito istituzionale previsti ai sensi della recente normativa.

## **ARTICOLO 13 SOTTOSCRIZIONE DEL PROTOCOLLO**

L'Accordo con le Associazioni per l'esercizio di un confronto permanente sulle tematiche della qualità dei servizi e della partecipazione degli utenti è sancito con la formale accettazione e sottoscrizione del Protocollo, espressa dal Responsabile Legale dell'Associazione e dal Direttore Generale dell'Azienda.

## **ARTICOLO 14 DISPOSIZIONI FINALI**

Le Associazioni si impegnano a rispettare le norme e i Regolamenti aziendali.

Per quanto non espressamente stabilito nel presente protocollo si fa riferimento alla normativa aziendale, regionale e nazionale.

Il presente protocollo ha validità fra le parti fino al sopravvenire di una nuova normativa che ne modifichi le condizioni. In tal caso si provvederà alla revisione dello stesso e ad una nuova sottoscrizione.

L'AOUC interromperà, con decorrenza immediata, e fatte salve le eventuali richieste di risarcimento, il rapporto di collaborazione con l'Associazione, a mezzo P.E.C. o raccomandata A/R o telegramma, qualora siano posti in essere dalla stessa o da soggetti che operano per essa, comportamenti contrari al contenuto del presente protocollo o ad altra disposizione di legge o comunque lesivi dell'immagine o degli interessi dell'AOUC.

Le Associazioni possono recedere dal rapporto inviando comunicazione scritta a nome del loro Rappresentante Legale o suo delegato indirizzata al Direttore Generale dell'AOUC.



## **6 STRUMENTI DI REGISTRAZIONE**

- M/903/PT10-A “Sottoscrizione del Protocollo d’intesa tra l’Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi e le Associazioni di Volontariato di Assistenza Socio-Sanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale”
- M/903/PT10-B “Descrizione attività delle Associazioni di Volontariato di Assistenza socio-sanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale”
- M/903/PT10-C “Rilevazione Presenze del Personale del Volontariato”
- M/903/PT10-D “Scheda di orientamento del Personale del Volontariato”
- M/903/PT10-E “Protocollo d’intesa tra l’Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi e le Associazioni di Volontariato di Assistenza Socio-sanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale - Delega”
- M/903/PT10-F “Richiesta di sottoscrizione del Protocollo d’intesa con l’AOUC”
- M/903/PT10-G “Dichiarazione sostitutiva di certificazione del Rappresentante Legale”
- M/903/PT10-H “Dichiarazione sostitutiva del certificato anamnestico”.

## **7 LISTA DI DISTRIBUZIONE**

- Direzione aziendale
- Staff Direzione aziendale
- Direttori DAI
- Direttore UO Igiene e Organizzazione Ospedaliera
- Piattaforme DAI DPS
- Coordinatori infermieristici DAI DPS