



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	2
2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3	RIFERIMENTI	2
4	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	2
5	REGOLAMENTO	2
	ARTICOLO 1 - ATTIVITÀ	2
	ARTICOLO 2 - TEMPI E MODALITÀ DI GESTIONE.....	3
	ARTICOLO 3 - SPAZI E ARREDI COMUNI.....	4
	ARTICOLO 4 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY.....	4
	ARTICOLO 5 - CORRETTEZZA NELL'ESERCIZIO DELLE PROPRIE FUNZIONI.....	5
	ARTICOLO 6 - PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE TRASPARENZA E INTEGRITÀ	5
	ARTICOLO 7 - ATTIVITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO DELL'AOUC.....	6
	ARTICOLO 8 - RESPONSABILITÀ E NORMA DI CHIUSURA	6
6	STRUMENTI DI REGISTRAZIONE	6

Gruppo di redazione: Carpini Claudio, Alderighi Sandra, Chisci Cristina, Mecherini Massimo, Zei Grazia (Gestione percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico); Orsi Simona (Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza); Tagliaferri Paolo (Referente privacy aziendale), Tamma Maria (Federconsumatori).

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	Carpini Claudio	Funzione Comunicazione / Gestione percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico	07/09/2017	Firmato in Originale
VERIFICA	Benelli Manuela	U.O. Accreditamento Qualità e Risk Management	07/09/2017	Firmato in Originale
APPROVAZIONE	Belardinelli Andrea	Coordinatore Staff Direzione Aziendale	08/09/2017	Firmato in Originale

1 INTRODUZIONE

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (di seguito denominata AOUC) mette a disposizione delle Associazioni di Volontariato, di Assistenza Socio-Sanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale che hanno sottoscritto il Protocollo d'Intesa con l'AOUC (di seguito denominate associazioni), uno spazio comune (di seguito denominato stanza) per lo svolgimento delle attività riportate all'art.1 del presente regolamento.

La stanza non può essere la sede o la succursale di alcuna associazione.

2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento definisce le regole di funzionamento della stanza ed è applicato dall'AOUC e dalle associazioni di volontariato, assistenza socio-sanitaria, tutela e promozione sociale che hanno sottoscritto il Protocollo d'Intesa.

Il regolamento è altresì applicato dal Comitato di Partecipazione.

3 RIFERIMENTI

- PT/903/10 "Protocollo d'intesa tra l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi e le Associazioni di Volontariato di Assistenza Socio-Sanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale" approvato con provvedimento del Direttore Generale dell'AOUC n. 65 del 7 febbraio 2015.
- D/903/118 "Regolamento del Comitato di partecipazione aziendale" approvato con provvedimento del Direttore Generale dell'AOUC n. 39 del 29 gennaio 2015.
- D/ 903/54 "Regolamento di Pubblica Tutela" approvato con provvedimento del Direttore Generale n. 120 del 28 marzo 2007.

4 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

- Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi: AOUC
- Comitato di partecipazione aziendale: Comitato
- Protocollo d'intesa tra l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi e le Associazioni di Volontariato di Assistenza Socio-Sanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale: Protocollo d'Intesa
- Regolamento del Comitato di partecipazione aziendale: Regolamento del Comitato
- Ufficio Gestione Percorsi di Partecipazione: UGPP
- Ufficio Relazioni con il Pubblico: URP

5 REGOLAMENTO

ARTICOLO 1 - ATTIVITÀ

Le attività che le associazioni possono svolgere nella stanza sono quelle riportate all'art. 2 del protocollo d'intesa (1° livello di attività) e precisamente:

- Tutela e promozione dei diritti, accoglienza, orientamento e informazioni.

Tali attività devono essere svolte nell'ottica della massima collaborazione con l'URP, in particolare si fa riferimento ai casi in cui l'associazione rilevi in prima persona o riceva dai cittadini reclami, segnalazioni, e/o



richieste di aiuto riguardanti i servizi erogati dall'AOUC. Queste tipologie di istanze devono essere trasmesse all'Ufficio Tutela dell'URP che provvederà alla loro gestione secondo quanto previsto dallo specifico Regolamento di Pubblica Tutela.

Le attività non potranno essere né sostitutive di quelle svolte dagli uffici aziendali, né contrastanti con le finalità dell'Azienda.

ARTICOLO 2 - TEMPI E MODALITÀ DI GESTIONE

Ogni associazione ha diritto, per svolgere le attività previste dal Protocollo d'Intesa e indicate all'art. 1 del presente regolamento, di usufruire della stanza per un periodo di tempo non superiore alle 2 ore settimanali (anche non consecutive).

Il Comitato ha diritto di usufruire della stanza fino a 15 ore mensili.

L'accesso alla stanza è previsto all'interno dell'arco orario 08,00/18,00 dal lunedì al venerdì e 08,00/13,00 il sabato. La stanza è a disposizione degli operatori dell'AOUC fuori dagli orari concordati con le associazioni e per motivi urgenti di servizio.

Alle associazioni viene richiesto di indicare:

- le preferenze di orario e di giorno della settimana per l'accesso alla stanza, in modo da predisporre un calendario che permetta di soddisfare le esigenze di tutti;
- i nominativi dei volontari che utilizzano la stanza.

L'Ufficio Gestione Percorsi di Partecipazione (di seguito UGPP), sentito il Comitato, si riserva il diritto di concedere ore ulteriori, eventualmente richieste, compatibilmente alla disponibilità della stanza tenendo conto dei criteri di equità e di uguaglianza.

L'UGPP, sentito il Comitato, stila e gestisce il calendario indicante giorni ed orari di presenza delle singole associazioni. Detto calendario dovrà essere aggiornato per consentire eventuali modifiche (di orario e dei nominativi dei volontari) da parte delle singole associazioni.

L'UGPP, nel caso di una nuova associazione che abbia sottoscritto il protocollo e chiesto di usufruire della stanza, provvede ad aggiornare il calendario e a comunicarlo al Comitato.

Il calendario sarà affisso all'interno della stanza e pubblicato sul sito dell'AOUC.

L'UGPP provvede a comunicare alla redazione web dell'AOUC tutte le eventuali modifiche che saranno apportate al calendario.

Le chiavi della stanza devono essere prelevate dai volontari e riconsegnate all'URP presso la hall del Centro Servizi (NIC 1) all'inizio e alla fine del proprio turno.

Le modalità di funzionamento sono le seguenti:

L'UGPP invia l'elenco dei volontari autorizzati all'URP; ogni volta che si presenta il volontario il personale addetto registra la consegna e la restituzione delle chiavi nel modulo "Registro chiavi" (M 903 D151). Il modulo deve indicare i seguenti dati:

- la data;
- l'orario;
- il nominativo;
- la registrazione del documento;
- la firma del volontario per la presa in carico;



- Pora di restituzione;
- la firma dell'addetto per l'avvenuta restituzione;
- le eventuali note.

Il rilascio delle chiavi è effettuato mediante riconoscimento dell'avente diritto e non è cedibile a terzi.

All'interno della stanza, l'UGPP affigge un manifesto che indica tutte le associazioni che hanno sottoscritto il Protocollo d'Intesa e le attività specifiche svolte dalle stesse.

L'AOUC si impegna a pubblicizzare, con apposita segnaletica, l'ubicazione della stanza destinata alle associazioni.

ARTICOLO 3 - SPAZI E ARREDI COMUNI

L'AOUC mette a disposizione delle associazioni una scrivania, due sedie e un armadio.

Ogni associazione si deve dotare di proprio personal computer e/o altri strumenti di lavoro per lo svolgimento delle attività.

Eventuale ulteriore strumentazione e/o arredo presente nella stanza è ad uso esclusivo degli operatori dell'AOUC.

Gli spazi ed i beni mobili comuni:

- devono essere utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle attività indicate nel presente regolamento e custoditi con la medesima diligenza di un bene proprio;
- non possono essere utilizzati per finalità personali, né essere trasferiti o messi a disposizione di terzi, salve specifiche disposizioni da parte dell'AOUC.

La porta della stanza deve rimanere chiusa anche nell'orario di apertura per garantire la necessaria sicurezza e riservatezza.

Tutte le associazioni s'impegnano a garantire l'ordine della stanza che utilizzano, prima dell'orario di uscita e a non lasciare nella stanza nessun documento e/o oggetto di loro pertinenza incustoditi.

L'attività di volontariato svolta a favore degli utenti deve avere carattere gratuito e non professionale.

ARTICOLO 4 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY

In riferimento al trattamento dei dati personali indispensabili per svolgere le attività previste, **i volontari sono individuati quali incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 196/2003.**

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 83 comma 2 lettera i del *Codice*, relativamente a trattamenti di dati svolti in ambito sanitario, anche gli incaricati del trattamento che non sono tenuti per legge al segreto professionale, sono sottoposti a regole di condotta analoghe al segreto professionale.

L'Associazione, cui il volontario afferisce, è individuata quale *Responsabile (esterno) del trattamento* ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/2003, e si assume la conseguente responsabilità di attivarsi affinché le istruzioni che seguono siano portate a conoscenza dei rispettivi incaricati e sia ad esse dato effetto e compiuta applicazione.

Il volontario deve in generale mantenere riservati i dati personali conosciuti nell'esercizio delle proprie attività, osservando tali doveri di riserbo anche dopo la cessazione dalla propria attività.

Il volontario, in particolare:

- deve controllare e custodire fino alla restituzione gli atti e i documenti contenenti dati personali eventualmente affidatigli per lo svolgimento dei propri compiti, in maniera che ad essi non accedano persone prive di autorizzazione, restituendoli al Titolare al termine delle operazioni;



- non può riferire indirizzi e numeri telefonici personali dei volontari della propria come delle altre associazioni, senza previo consenso degli stessi (nel caso ci siano necessità urgenti il volontario che raccoglie la richiesta fungerà da tramite);
- non deve mai lasciare incustoditi documenti contenenti dati personali, come anche le schede dei colloqui telefonici, durante lo svolgimento della propria attività, né lasciarli nella stanza al termine delle attività, ed adottare ogni cautela per evitare che soggetti non autorizzati possano venire a conoscenza del contenuto di documenti contenenti dati personali;
- deve adottare particolare cautele quando entra in possesso di documentazione originale;
- deve evitare che un soggetto terzo non autorizzato al trattamento possa esaminare, anche superficialmente o incidentalmente un documento contenente dati personali a lui non riferito;
- non deve discutere, comunicare o comunque trattare dati personali per telefono, se non è certo che l'interlocutore sia un soggetto legittimato a trattare i dati in questione;
- non deve parlare mai ad alta voce (anche al telefono cellulare), trattando dati personali, in presenza di terzi non autorizzati;
- non deve utilizzare strumenti di social networking per la condivisione di dati personali riferiti a utenti;
- non deve raccogliere immagini degli utenti e degli ambienti sanitari mediante dispositivi elettronici di ripresa non autorizzati, inclusi telefoni cellulari.

ARTICOLO 5 - CORRETTEZZA NELL'ESERCIZIO DELLE PROPRIE FUNZIONI

Tutti i volontari hanno l'obbligo, nell'esercizio delle proprie funzioni, di:

- tenere comportamenti corretti tali da non pregiudicare l'affidabilità morale e professionale;
- evitare nei confronti degli utenti qualsiasi comportamento di intolleranza, di prevaricazione o che comporti discriminazioni basate su sesso, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza ad una minoranza nazionale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età ed orientamento sessuale o altri diversi fattori;
- operare nel rispetto dei principi di correttezza, veridicità e trasparenza, a salvaguardia degli interessi e dell'immagine del Titolare;
- tenere un atteggiamento di rispetto ed un comportamento corretto nei confronti di chiunque;
- evitare di porre in essere atti o iniziative di qualunque tipo il cui scopo o comunque il cui esito sia quello di recare un illecito pregiudizio, di qualunque genere, a chiunque.

ARTICOLO 6 - PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE TRASPARENZA E INTEGRITÀ

I volontari hanno l'obbligo di adoperarsi al fine di prevenire situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interesse e sono tenuti ad astenersi dal concorrere o adottare decisioni o intraprendere attività, nei casi in cui sia ravvisabile un evidente conflitto di interessi rispetto all'attività svolta, come previsto dal "Codice etico e di comportamento aziendale" approvato con provvedimento del Direttore Generale n. 499/2014 e successive modifiche e integrazioni, nonché dal 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.



ARTICOLO 7 - ATTIVITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO DELL'AOUC

L'UGPP provvede a verificare che l'attività svolta dalle associazioni sia conforme a quanto previsto dal presente regolamento e dal protocollo d'intesa tra l'AOUC e le associazioni.

Gli operatori dell'URP provvedono al controllo dell'integrità della stanza al momento della consegna delle chiavi.

ARTICOLO 8 - RESPONSABILITÀ E NORMA DI CHIUSURA

Ogni associazione:

- è responsabile della condotta tenuta dai propri volontari;
- deve segnalare all'UGPP e al Comitato i comportamenti scorretti ed illegittimi tenuti dalle altre associazioni, dai suoi volontari e dagli utenti di cui sia venuta a conoscenza affinché siano adottate misure volte ad impedire il reiterarsi di simili comportamenti. Se persistono detti comportamenti, l'UGPP potrà valutare, a seconda della gravità dell'azione commessa, il richiamo e/o potrà essere interdetto, in via definitiva all'associazione, l'utilizzo della stanza;
- non risponde delle azioni scorrette ed illegittime commesse dagli utenti nei confronti dei quali ha prestato attività di volontariato;
- risponde di tutti i danni derivanti da una cattiva conduzione della stanza.

Per quanto non espressamente stabilito nel presente regolamento si fa riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente, dal Protocollo d'intesa (art. 14) e dal Regolamento del Comitato.

6 STRUMENTI DI REGISTRAZIONE

M/903/D151 "Registro Chiavi stanza per le Associazioni di Volontariato"