



SOMMARIO

1 INTRODUZIONE	2
2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3 RIFERIMENTI	2
4 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	3
5 PROTOCOLLO	4
ARTICOLO 1 REQUISITI DELLE ASSOCIAZIONI CHE POSSONO SOTTOSCRIVERE IL PROTOCOLLO	4
ARTICOLO 2 AMBITI DI COLLABORAZIONE.....	4
ARTICOLO 3 IMPEGNI DELLE ASSOCIAZIONI E DEL RAPPRESENTANTE LEGALE	5
ARTICOLO 4 IMPEGNI DEI VOLONTARI CHE OPERANO PRESSO L'AOUC	5
ARTICOLO 5 IMPEGNI DELL'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI.....	6
ARTICOLO 6 COMITATO DI PARTECIPAZIONE AZIENDALE	7
ARTICOLO 7 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	7
ARTICOLO 8 RISCHIO INFORTUNI RESPONSABILITÀ VERSO TERZI COPERTURA ASSICURATIVA	7
ARTICOLO 9 MONITORAGGIO ATTIVITA'.....	8
ARTICOLO 10 TRASPARENZA	8
ARTICOLO 11 SOTTOSCRIZIONE DEL PROTOCOLLO	8
ARTICOLO 12 DISPOSIZIONI FINALI.....	8
ARTICOLO 13 DURATA	8
6 STRUMENTI DI REGISTRAZIONE	8
7 LISTA DI DISTRIBUZIONE	8

Gruppo di redazione: M. A. Cruciata (UO Comunicazione) P. Landi, P. Paglia (URP Partecipazione - UO Comunicazione), G. Gioachin (UO Attività Amministrativa a supporto delle attività sanitarie), G. Marconcini (UO Politiche e Formazione del Personale e Relazioni Sindacali), F. Niccolini, G. Franchi, (UO Igiene e Organizzazione Ospedaliera), N. Berti (UOC Servizio Prevenzione e Protezione), N. Mucci (UO Medicina del Lavoro), E. Masotti (UO Affari Generali), R. Giardiello (Responsabile aziendale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza), P. Tagliaferri (Responsabile della Protezione dei Dati), G. Belli (UO Fisica Sanitaria), M. Benelli (UO Accreditamento, Qualità e Risk Management)

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	Maria Antonietta Cruciata	UO Comunicazione	28/05/2024	Firma Digitale
VERIFICA	Manuela Benelli	UO Accreditamento, Qualità e Risk Management	28/05/2024	Firma Digitale
APPROVAZIONE	Dario Rosini	Direttore Amministrativo	Approvato con Provv. DG nr. 409 del 10/06/2024	
APPROVAZIONE	Elvira Bianco	Direttore Sanitario		
EMISSIONE	Daniela Matarrese	Direttore Generale		

CONSULTABILE IN INTRANET AZIENDALE

1 INTRODUZIONE

Il rapporto con le Associazioni di Volontariato, di Assistenza sociosanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale (di seguito denominate Associazioni), assume un ruolo fondamentale all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi (di seguito denominata AOUC) che pone tra i suoi obiettivi la valorizzazione, la promozione e lo sviluppo della partecipazione come previsto dalla normativa in materia.

Il Protocollo d'intesa è lo strumento dell'AOUC e delle Associazioni, attraverso il quale si definiscono gli ambiti e le modalità di collaborazione e di confronto permanente sulle tematiche della qualità dei servizi e della partecipazione degli utenti, fermo restando il diritto alla riservatezza, comunque garantito al cittadino, e la non interferenza nelle scelte professionali degli operatori sanitari.

Si contribuisce così alla realizzazione di un obiettivo condiviso che è quello di ampliare, tramite le Associazioni, i diritti di partecipazione, informazione e tutela del cittadino, conciliando la visione di scopo di ciascuna con quella più ampia dell'azienda.

2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente protocollo è applicato ai rapporti tra AOUC e Associazioni ed impegna ciascuna parte ad una modalità condivisa di comportamento nell'ambito delle strutture e dei servizi interni. L'adesione al protocollo è condizione necessaria per svolgere attività di volontariato all'interno dell'azienda.

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. l'utilizzo degli spazi e locali dedicati;
5. le forme di consultazione tra AOUC e le Associazioni ;
6. le modalità di monitoraggio delle attività svolte dai Volontari.

Al fine di garantire:

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

3 RIFERIMENTI

► In materia di Volontariato:

D.lgs 30/12/1992, n. 502 e s.m.i.: art. 14

Statuto della Regione Toscana: art. 3

L. 11/7/ 1995, n. 273 "Conversione in legge con modificazioni del Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni"

L.R.T. 24/02/2005, n. 40 e s.m.i. "Disciplina del Servizio Sanitario Regionale"

L.R.T. 24/02/2005, n. 41 e s.m.i. "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale"



L.R.T. 14/12/2017, n. 75 “Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell’utenza nell’ambito del Servizio Sanitario Regionale

Dlgs. 3 /07/2017 n. 117 “Codice del terzo settore”, a norma dell’art.1, comma 2, lettera b), della Legge 6/06/2016 n. 106” che all’art. 45 istituisce il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)

D.G.R.T. 26 /02/2018, n. 177 “Indirizzi regionali per il funzionamento degli organismi di partecipazione di cui alla LRT 75/2017

Deliberazione Consiglio regionale 9/10/2019 n. 73 “Approvazione del Piano Sanitario e Sociale integrato Regionale (PSSIR) 2018-2020 “

LRT 22 /07/2020, n. 65 “Norme di sostegno e promozione degli enti del Terzo settore toscano “.

➤ **In materia di Privacy, Prevenzione e Repressione della corruzione:**

Regolamento 2016/679/UE del Parlamento europeo e del Consiglio concernente la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati

D.lgs 30/06/2003, n.196 “Codice in materia dei dati personali”

L. 6 /11/ 2012, n. 190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”

Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza dell’A.N.A.C triennio 2023-2025

D/903/115 “Codice di comportamento di AOUC”

➤ **In materia di sicurezza e prevenzione:**

D.Lgs 9/04/2008, n. 81 “Attuazione dell’articolo 1 della Legge 3/08/2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e s.m.i.”

D.Lgs 26 /03/2001, 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 8/03/2000, n. 53”

D.Lgs 31 /07/2020, n. 101 “Attuazione della direttiva Euratom 2013/59, che stabilisce norme fondamentali di sicurezza relative alla protezione contro i pericoli derivanti dall’esposizione alle radiazioni ionizzanti, e che abroga le direttive Euratom 89/618, 90/641, 96/29, 97/43 e 2003/122”

P/903/08 “Emergenze cliniche AOUC – Gestione”

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

P/903/30 “Procedura gestione degli infortuni e delle malattie professionali”

P 903/117 “Procedura gestione del personale esposto a radiazioni ionizzanti”

D/903/186 “Organizzazione della salute e sicurezza in AOUC

Legge 31 /07/2017 n. 119 “Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 7/06/ 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

DPS: Dipartimento Professioni Sanitarie

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

CdP: Comitato di Partecipazione aziendale

PRP: Preposto

APS: Associazione di Promozione Sociale

ETS: Ente del Terzo Settore

ODV: Organizzazione di Volontariato

RUNTS: Registro Unico Nazionale del Terzo Settore

UO: Unità Operativa

SOD: Struttura Organizzativa Dipartimentale

SPP: Servizio Prevenzione e Protezione

URP Partecipazione: Ufficio che gestisce i percorsi di Partecipazione

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

Volontario: colui che svolge la propria attività in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui 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

Possono essere accolte le richieste delle Organizzazioni di Volontariato e Tutela e delle Associazioni di promozione sociale operanti nel settore sanitario, sociosanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute.

Le Associazioni possono stipulare il protocollo se in possesso dei seguenti requisiti:

- iscrizione al RUNTS
- statuto coerente con le finalità dell'Azienda
- documentata esperienza negli specifici settori di competenza statutaria.

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

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 agevolandolo nella fruizione dei servizi. 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, Promozione Sociale e Tutela.

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

1. accoglienza, informazione, orientamento e tutela
2. ascolto, sostegno e facilitazione all'accesso nelle aree sanitarie
3. aiuto nel soddisfacimento dei bisogni di base della persona ricoverata

Sono inoltre possibili altre forme di collaborazione da concordare ogni volta:

- a. iniziative aziendali di comunicazione e di sensibilizzazione degli utenti su tematiche attinenti alla salute;

- b. diffusione di materiale informativo prodotto dalle Associazioni allo scopo di far conoscere all'utenza le attività e le finalità di ciascuna.

ARTICOLO 3 IMPEGNI DEL RAPPRESENTANTE LEGALE

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

1. rendere disponibile il proprio statuto aggiornato;
2. definire le attività concordandole con l'AOUC in apposita modulistica M/903/PT10-B "Descrizione delle attività proposte dall'Associazione";
3. rispettare le disposizioni normative e i regolamenti interni dell'AOUC, elencati negli art. 5;
4. assicurare la presenza di volontari verificando che la loro salute psico-fisica sia compatibile con le attività espletate nonché con gli ambienti ed i rischi in essi presenti sollevando l'Azienda da qualsiasi responsabilità riguardo all'accertamento di tali requisiti. Il limite di età dei volontari è di anni 85, salvi gli accertamenti di cui sopra, e salve le clausole di copertura assicurativa al tempo vigenti, che dovessero disporre un limite diverso. In tal caso, comunicare al volontario che ha superato il limite di età previsto in polizza e sospendere l'attività;
5. accertare che le specifiche abilità, attitudini relazionali e preparazione dei volontari siano adeguate alle attività cui sono destinati;
6. conoscere e garantire l'osservanza del D.Lgs 81/2008 "Testo unico sulla sicurezza, salute e prevenzione sui luoghi di lavoro" affinché siano espletati gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di sicurezza secondo i contenuti esplicitati nei documenti di cui all'articolo 5 punto 4;
7. individuare e comunicare un eventuale referente/delegato che avrà il compito di mantenere i contatti con l'AOUC, tramite l'URP Partecipazione;
8. comunicare all'Azienda e mantenere aggiornati i nominativi e i dati dei volontari che presteranno servizio nonché le variazioni delle attività nel tempo;
9. diffondere all'interno dell'Associazione, e ai volontari che presteranno servizio, i documenti di cui agli articoli 5 punto 3 e 4 e di cui all'articolo 8 al fine di renderli consapevoli dei comportamenti da osservare nei confronti degli utenti e dei dipendenti di AOUC in materia di trasparenza, privacy, sicurezza, prevenzione e protezione.

ARTICOLO 4 IMPEGNI DEI VOLONTARI CHE OPERANO PRESSO L'AOUC

I Volontari si impegnano a:

- osservare un comportamento conforme ai principi che ispirino la missione del Volontario, mantenendo con gli altri Volontari e con gli operatori dell'AOUC un rapporto di collaborazione nel rispetto dei principi, delle regole e delle disposizioni stabiliti nei documenti inviati al Rappresentante Legale dell'associazione di cui all'articolo 3 punto 9;
- sottoscrivere il modulo M/903/PT10-D "Scheda di orientamento e attestazione degli impegni";
- svolgere le attività concordate nel modulo M/903/PT10-B "Descrizione delle attività proposte dall'Associazione";
- osservare le disposizioni e le istruzioni impartite in qualsiasi forma (verbale, scritta, procedure e istruzioni) dal Responsabile/Referente della struttura ai fini della protezione collettiva e individuale e attenersi alle disposizioni dei documenti di cui all'articolo 5 punto 4;
- attestare la propria presenza sul modulo M/903/PT10-C "Rilevazione Presenze Associazioni/Volontari" conservato nella sede della struttura dove viene svolta l'attività;



ARTICOLO 5 IMPEGNI DELL'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI

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

1. consentire l'utilizzo di alcuni spazi in forma concordata e non esclusiva alle associazioni che ne fanno richiesta, fermo restando quanto espressamente previsto dall'art. 14, comma 7 del D.lgs. n. 502/92;
2. autorizzare le Associazioni allo svolgimento di attività presso le strutture dell'AOUC;
3. inviare via mail, attraverso l'URP Partecipazione, al Rappresentante Legale dell'associazione i seguenti documenti:
 - Codice di comportamento Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi (D/903/115);
 - Guida all'applicazione del Regolamento UE 2016/679;
 - Piano triennale per la prevenzione della corruzione della trasparenza e integrità aziendale, si rinvia alla sezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del Piano Integrato di Attività e Organizzazione PIAO triennio 2024-2026.
4. fornire al Rappresentante Legale le informazioni relative ai rischi specifici esistenti negli ambienti e sulle misure di prevenzione e di emergenza da adottare, anche attraverso la fornitura del:
 - "Informativa sui pericoli presenti nell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi per le imprese appaltatrici e i lavoratori autonomi" del 2021.
 - "Piano emergenze interne e modalità di evacuazione" PN/903/25
 - "Procedura Emergenze Cliniche AOUC - Gestione" P/903/08
 - "Procedura gestione degli infortuni e delle malattie professionali" P/903/30
 - "Igiene delle mani" IL /903/05
 - Info paziente: "La prevenzione delle cadute in ospedale"
 - "Procedura misure di prevenzione e protezione da esposizione a materiale biologico" P/903/31;
5. escludere attività che prevedano l'accesso all'interno di zone che comportino il rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti, ivi inclusa la possibilità di contatto con pazienti portatori di radioattività;
6. dare visibilità nelle pagine del sito web aziendale, alle attività svolte in AOUC da ciascuna Associazione riportate nel modulo M/903/PT10-B "Descrizione delle attività proposte dall'Associazione";
7. provvedere alla eventuale fornitura dei DPI presenti nella struttura presso cui il Volontario presta la propria attività e favorire, eventualmente, la partecipazione ai corsi di formazione specifica in materia di salute e di sicurezza sul lavoro ai quali l'AOUC orienta i propri lavoratori dipendenti;
8. dotare i Volontari di un cartellino di riconoscimento con l'indicazione di nome e cognome, qualifica di volontario e acronimo dell'associazione di appartenenza;
9. organizzare per i volontari che svolgono attività di 3° livello, corsi aziendali di addestramento per l'aiuto nell'alimentazione alla persona ricoverata;
10. organizzare periodicamente delle riunioni con le associazioni per verificare le attività svolte, il monitoraggio della qualità dei servizi, e per confrontarsi su progetti futuri, comunque finalizzati all'umanizzazione, alla centralità e tutela della persona;
11. rilasciare, in base al numero dei volontari che svolgono attività in azienda, i permessi di sosta per usufruire del parcheggio aziendale dedicato.

In particolare, tramite il referente della struttura (Direttore, Coordinatore o Delegato) si impegna a:

12. 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 e attestazione degli impegni";
13. 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



L'URP Partecipazione, le eventuali criticità da riferire all'Associazione, affinché questa adotti i necessari provvedimenti in merito.

Con ulteriore modulistica, da sottoscrivere anche successivamente al presente documento potranno essere definite modalità operative più dettagliate per regolamentare la presenza nelle strutture aziendali delle associazioni interessate.

ARTICOLO 6 COMITATO DI PARTECIPAZIONE AZIENDALE

Il Comitato di Partecipazione Aziendale (CdP) si caratterizza come luogo prioritario di confronto e di relazione tra le Associazioni e l'AOUC ed è l'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 CdP previa richiesta di ammissione.

ARTICOLO 7 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le Parti si impegnano ad ottemperare la normativa in materia di protezione dei dati personali.

I Volontari, quali persone autorizzate al trattamento ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs. n. 196/2003, sono tenuti ad osservare l'obbligo di riservatezza e a tutelare la privacy degli assistiti. 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, improntando il servizio alla più assoluta discrezione. In caso di inosservanza degli obblighi dettati dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, l'AOUC adotterà i provvedimenti che valuterà più opportuni, oltre all'allontanamento immediato del Volontario.

ARTICOLO 8 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 e tenuto conto di quanto indicato all'art. 3 punto 4.

Per quanto riguarda i rischi derivanti da responsabilità civile verso terzi, si rimanda alla DGRT. n. 1203/2009 *Gestione diretta del rischio per responsabilità civile nel Servizio Sanitario Toscano – linee di indirizzo* e al regolamento dell'AOUC (approvato con provvedimento del DG. n. 209/2009, modificato dal provvedimento del DG. 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 9 MONITORAGGIO ATTIVITA'

Al fine di monitorare le attività dei volontari in azienda, l'URP Partecipazione verifica annualmente:

- l'attuazione e il rispetto di quanto definito nel presente protocollo
- il numero e i nominativi dei Volontari operanti all'interno dell'AOUC, comunicando all'Ufficio competente il numero effettivo dei volontari ai fini assicurativi
- la presenza e la qualità delle attività svolte in raccordo con il referente della struttura di riferimento.



ARTICOLO 10 TRASPARENZA

Le Associazioni sono consapevoli che l'Azienda è soggetta agli obblighi di trasparenza previsti ai sensi dalle disposizioni in materia; pertanto, sul sito istituzionale sono pubblicate le informazioni relative a ciascuna associazione come indicato nel M/903/PT10-B "Descrizione delle attività proposte dall'Associazione".

ARTICOLO 11 RICHIESTA DI ADESIONE AL PROTOCOLLO

L'Accordo è sancito con la formale richiesta di adesione, come da M/903/PT10-A "Richiesta di adesione al Protocollo d'intesa tra l'AOUC e le Associazioni", espressa dal Responsabile Legale dell'Associazione o suo delegato e con la relativa accettazione del Direttore Generale dell'azienda o suo delegato.

ARTICOLO 12 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto dal presente protocollo e dagli atti attuativi dello stesso, si fa riferimento alla normativa aziendale, regionale e nazionale vigente in materia.

ARTICOLO 13 DURATA

Il presente protocollo d'intesa decorre dalla data di sottoscrizione e ha validità quinquennale.

L'AOUC interromperà, con decorrenza immediata, e fatte salve le eventuali richieste di risarcimento, il rapporto di collaborazione con l'Associazione, a mezzo PEC o raccomandata AR, qualora siano attuati 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 qualora vengano meno le finalità che l'hanno determinato o per altri motivi da specificare, inviando comunicazione scritta a nome del loro Rappresentante Legale o suo delegato indirizzata all'URP Partecipazione.

6 STRUMENTI DI REGISTRAZIONE

1. M/903/PT10-A "Richiesta di adesione al Protocollo d'intesa tra l'AOUC e le Associazioni"
2. M/903/PT10-B "Descrizione delle attività proposte dall'Associazione"
3. M/903/PT10-C "Rilevazione Presenze delle Associazioni/Volontari"
4. M/903/PT10-D "Scheda di orientamento e attestazione degli impegni"
5. M/903/PT10-E "Richiesta di adesione al Protocollo d'intesa tra l'AOUC e le Associazioni - Delega"

7 LISTA DI DISTRIBUZIONE

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