

# AZIENDA OSPEDALIERA DI VERONA

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE IN DATA 25 maggio 2004

N. Progress. 692

Pag. 1

OGGETTO: REGOLAMENTO RECANTE NORME PER LA DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'AZIENDA OSPEDALIERA DI VERONA.

Il sottoscritto Direttore Generale,

Premesso:

- che ai sensi dell'articolo 14 comma 7 del D. Lgs. 502 /92 "E' favorita la presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti. A tal fine le unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere stipulano con tali organismi, senza oneri a carico del Fondo sanitario regionale, accordi o protocolli che stabiliscano gli ambiti e le modalità della collaborazione, fermo restando il diritto alla riservatezza comunque garantito al cittadino e la non interferenza nelle scelte professionali degli operatori sanitari; le aziende e gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti concordano programmi comuni per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini. I rapporti tra aziende ed organismi di volontariato che esplicano funzioni di servizio o di assistenza gratuita all'interno delle strutture sono regolati sulla base di quanto previsto dalla legge n. 266/91 e dalle leggi regionali attuative.";
- che l'articolo 2 comma 1 della Legge 266/91 definisce l'attività di volontariato quella "... prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'Associazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà.";
- che l'articolo 8 della L.R.V. 40/93 prevede, al comma 1, che "Le attività di volontariato, prestate all'interno di strutture pubbliche o di strutture convenzionate con gli enti pubblici, sono rese in regime di convenzione e solo dalle Associazioni iscritte, da almeno sei mesi, al registro regionale di cui all'articolo 4";

Considerato:

- che, in considerazione dell'operare di numerose Associazioni di Volontariato



all'interno dell'Azienda Ospedaliera è emersa la necessità di disciplinare in modo uniforme l'attività di volontariato, creando le condizioni per una maggior trasparenza e visibilità dell'attività prestata all'interno dell'Azienda Ospedaliera, rinviando a specifici accordi, da stipularsi mediante convenzione con ogni singola Associazione di Volontariato, gli aspetti di dettaglio dell'attività stessa;

- che a tal fine è stato costituito, su iniziativa del Servizio Affari Generali d'intesa con la Direzione Sanitaria, un gruppo di lavoro, coordinato dal dott. Gianluigi Tarondi, che ha visto coinvolte più figure professionali afferenti alle Direzioni Mediche di Sede, agli Uffici Infermieristici di Sede, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Servizio Affari Generali con lo scopo di elaborare un regolamento avente ad oggetto l'attività di volontariato, creando le condizioni per una maggior partecipazione di tutti i soggetti coinvolti ed una maggior visibilità ai soggetti che potranno beneficiare di tale attività;
- che nel corso dell'elaborazione del testo sono state affrontate varie problematiche, legate anche ad alcuni aspetti di dettaglio, ivi comprese le questioni riconducibili ai possibili rischi connessi con la presenza dei volontari presso le strutture dell'Azienda Ospedaliera, discusse e risolte con l'ausilio di professionalità diverse, mediche e non, afferenti al Servizio Prevenzione e Protezione, al Servizio Sorveglianza Sanitaria, all'Osservatorio Epidemiologico, oltre al Medico Autorizzato e all'Esperto Qualificato per la radioprotezione di questa Azienda Ospedaliera;
- che a conclusione dei lavori summenzionati si è giunti alla stesura del regolamento, che fa parte integrante del presente provvedimento;

Ritenuto opportuno provvedere all'approvazione del regolamento per la disciplina delle attività di volontariato presso l'Azienda Ospedaliera di Verona al fine di favorire una regolamentazione uniforme delle Associazioni di Volontariato presenti all'interno delle strutture ospedaliere e il conseguente beneficio in termini di supporto morale e sociale ai pazienti e ai loro parenti anche attraverso un efficace sistema di informazione;

Visto il D. Lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni;



Vista la Legge 266/91 e successive modifiche ed integrazioni;  
Vista la L.R.V. 40/93 e successive modifiche ed integrazioni;

Su proposta del Responsabile del Servizio Affari Generali;

Acquisito agli atti il parere favorevole espresso dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario, per quanto di rispettiva competenza;

### **DELIBERA**

1. di approvare il seguente Regolamento recante norme per le attività di volontariato presso l'Azienda Ospedaliera di Verona, per le motivazioni indicate in premessa e che qui si intendono integralmente richiamate:

### **REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'AZIENDA OSPEDALIERA DI VERONA**

#### **ARTICOLO 1 (Requisiti di ammissione)**

Le attività di volontariato prestate all'interno dell'Azienda Ospedaliera di Verona dovranno essere rese in regime convenzionale, come previsto dall'articolo 8 della L.R.V. 18/80, e solo dalle Associazioni iscritte da almeno sei mesi al registro regionale delle Associazioni di Volontariato istituito presso la Giunta regionale.

#### **ARTICOLO 2 (Richiesta e convenzione)**

Ogni Associazione di Volontariato, in regola con le disposizioni di cui all'articolo 1, dovrà stipulare annualmente con l'Azienda Ospedaliera di Verona una convenzione, previa richiesta di autorizzazione da inoltrare, entro il 31 ottobre di ogni anno, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Sarà cura di quest'ultimo ufficio acquisire dalle Direzioni Mediche di Sede, per quanto di rispettiva competenza, l'autorizzazione o il diniego della stessa e conseguentemente



inviare, nel caso di parere favorevole, al Servizio Affari Generali tutti gli elementi necessari per la stipula della convenzione.

La collaborazione con l'Associazione di Volontariato potrà essere anche richiesta dal Direttore Generale su segnalazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sentite le Direzioni Mediche di Sede interessate.

La convenzione dovrà recepire il presente regolamento e disciplinare nello specifico l'attività di volontariato relativamente agli elementi essenziali di cui all'articolo 9 della L.R.V. 40/93, ove non già previsti dal medesimo regolamento.

### **ARTICOLO 3** **(Priorità nella scelta)**

L'Azienda Ospedaliera di Verona, per il tramite delle Direzioni Mediche di Sede, individuerà nell'ambito dei criteri, di cui all'art. 10 della L.R.V. 40/93, le priorità nella scelta delle Associazioni di Volontariato per la stipula delle convenzioni, ossia:

1. attività di volontariato rivolta al conseguimento di particolari obiettivi individuati con carattere di priorità dagli atti di programmazione regionale o che a questi risultano particolarmente correlati;
2. attività che si propone obiettivi per la soluzione di problematiche connesse ad emergenze sociali o sanitarie o ambientali;
3. attività e servizi assunti integralmente in proprio in assenza di servizio pubblico;
4. attività e servizi integrativi o di supporto a servizi pubblici;
5. espletamento dell'attività con sistemi e modalità innovativi che garantiscano comunque il concreto ed efficace raggiungimento degli obiettivi;
6. sede dell'Associazione e presenza operativa nel territorio di svolgimento dell'attività;
7. esperienza maturata dai volontari nell'attività oggetto di convenzione;
8. livello qualitativo dal punto di vista organizzativo e professionale del personale volontario impegnato nell'attività, anche con riferimento a parametri prioritariamente fissati da vigenti disposizioni e a titoli di specializzazione posseduti;
9. partecipazione a corsi e a sistemi di formazione ed aggiornamento professionale dei volontari negli specifici settori d'intervento.



**ARTICOLO 4**  
**(Sede dell'Associazione)**

E' fatto obbligo all'Associazione comunicare a questa Azienda Ospedaliera l'ubicazione della propria sede legale.

All'atto della stipulazione della convenzione l'Azienda Ospedaliera, su richiesta dell'Associazione di Volontariato, comunicherà l'eventuale disponibilità di spazi all'interno dei presidi della stessa, da destinare alle esigenze dell'Associazione di Volontariato

L'Azienda Ospedaliera da parte sua potrà valutare anche la possibilità di assegnare, compatibilmente con le reali disponibilità logistiche, un locale comune per tutte le Associazioni che sottoscriveranno la convenzione.

Tale locale non potrà ritenersi la sede legale dell'Associazione.

**ARTICOLO 5**  
**(Norme di tutela per il volontario)**

Le attività tipiche del volontario, trattandosi delle sole attività di supporto morale e sociale e/o riguardanti le piccole incombenze della vita quotidiana del degente, così come specificate all'articolo 6 del presente regolamento, non sono soggette ad alcuna delle disposizioni previste in materia dalla normativa occupazionale.

Anche l'eventuale possibilità di esposizione ad agenti biologici va ritenuta di tipo generico e paragonabile a quella del pubblico che accede a vario titolo alla struttura sanitaria.

Pur nella considerazione di quanto sopra si ritiene opportuno prevedere le seguenti norme di tutela per il volontario.

Prima di essere ammesso all'interno del Presidio Ospedaliero il volontario dovrà dimostrare, per il tramite del rappresentante legale dell'Associazione di Volontariato, di aver completato con esito positivo l'iter formativo di cui all'articolo 8 del presente regolamento.

E' fatto in ogni caso divieto al volontario di:

- accedere per qualsiasi motivo nelle aree, presenti all'interno dell'Azienda Ospedaliera, segnalate e delimitate da cartelli riportanti la dicitura "zone



controllate” e/o “zone sorvegliate” per quanto riguarda il rischio da radiazioni ionizzanti e in qualunque altra zona con limitazione di accesso;

- assistere in qualsiasi forma il paziente sottoposto a indagine di medicina nucleare con impiego di radioisotopi. Dovrà essere cura del Caposala, o persona delegata, informare il volontario della presenza di individuo iniettato con materiale radioattivo e fornire le adeguate indicazioni.

L’Azienda Ospedaliera, in ogni caso, intende assicurare ai volontari le stesse forme di tutela previste ai dipendenti in caso di eventuale ed imprevedibile esposizione ad agenti biologici per i quali sia utile e/o necessaria una sorveglianza post - esposizione.

E’ ritenuto, inoltre, opportuno offrire al volontario la possibilità di accedere, in accordo con il Responsabile dell’Osservatorio Epidemiologico, alla vaccinazione antinfluenzale e, pur non svolgendo egli attività con esposizione a liquidi biologici potenzialmente infettanti, l’Azienda Ospedaliera dà al volontario, per suo beneficio individuale, la possibilità di effettuare le vaccinazioni antiepatite “A” e “B” presso il medesimo Osservatorio Epidemiologico.

## **ARTICOLO 6** **(Attività di Volontariato)**

Ogni Associazione di Volontariato, dopo la sottoscrizione della convenzione con l’Azienda Ospedaliera, concorderà di volta in volta modalità e tempi dell’attività prestata con il Responsabile e il Caposala dell’Unità Operativa di destinazione.

I volontari autorizzati ad operare presso l’Unità Operativa dovranno rispettare le disposizioni vigenti presso l’Unità Operativa di destinazione, intendendo per queste ultime a titolo puramente esemplificativo: le procedure operative interne sull’utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, le procedure di smaltimento di eventuali rifiuti non configurabili quali rifiuti ospedalieri (es. residui alimentari) ed ogni altra regola imposta dal Responsabile e dal Caposala.

Sarà cura del volontario utilizzare un abbigliamento consono al luogo di cura presso il quale opera e funzionale all’attività che andrà a prestare. E’ fatto pertanto obbligo a tutti i volontari di munirsi di camice, fornito a cura dell’Associazione di Volontariato, di colore preferibilmente bianco, salvo casi eccezionali precedentemente autorizzati dal Responsabile e dal Caposala dell’Unità Operativa, da indossare durante l’attività prestata



presso l'Unità Operativa.

Il volontario dovrà svolgere esclusivamente attività di supporto morale e sociale di carattere non sanitario ai pazienti ed eventualmente ai loro parenti. Tale attività potrà spaziare dal sostegno morale, al conforto, alla compagnia, ad attività ricreative, all'approvvigionamento di generi vari, quali giornali, indumenti, schede telefoniche eccetera, ad eccezione delle bevande e del cibo che dovranno essere precedentemente autorizzati dal personale sanitario, al supporto nelle cure igieniche elementari, quali truccare, lavare le mani, pettinare i capelli, all'accompagnamento dei pazienti deambulanti, solo se in precedenza autorizzato dal personale di assistenza, per motivi sociali (es. bar, passeggiata), all'alimentazione dei pazienti parzialmente autosufficienti, alla sorveglianza notturna, in quest'ultimo caso solo se precedentemente autorizzata dal personale sanitario e dai familiari del paziente e per i soli pazienti che versano in particolari situazioni.

#### **ARTICOLO 7**

##### **(Cartellino di riconoscimento e registro presenze)**

Ogni volontario prima di entrare presso le strutture dell'Azienda deve munirsi di apposito cartellino di riconoscimento di colore verde, rilasciato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e contenente il nome dell'Associazione di Volontariato, la dicitura "Servizio di Volontariato", il cognome, il nome, l'indicazione "Azienda Ospedaliera Istituti Ospitalieri di Verona", la fotografia, l'indicazione "Ufficio Relazioni con il Pubblico", la data di rilascio, il numero di registro, il timbro, la firma del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, o suoi delegati, e le indicazioni per la restituzione dello stesso in caso di smarrimento. Su richiesta del rappresentante legale dell'Associazione, opportunamente motivata, potrà eventualmente essere omesso sul cartellino di riconoscimento il solo cognome del volontario.

Nel corso dell'anno di validità della convenzione, nel caso in cui il volontario cessi di prestare la propria attività di volontariato presso l'Azienda Ospedaliera, sarà cura del legale rappresentante dell'Associazione restituire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico il cartellino di riconoscimento in precedenza consegnato. Lo stesso legale rappresentante dovrà comunicare tempestivamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico i nominativi di tutti i nuovi volontari indicati a operare presso le strutture di questa Azienda, al fine di consentire le relative conseguenti procedure di ammissione e il rilascio dei cartellini di



riconoscimento.

La presenza dei volontari presso l'Unità Operativa verrà accertata mediante il Registro Presenze, predisposto a cura dell'U.R.P. e disponibile presso l'Unità Operativa stessa, sul quale il volontario dovrà indicare, di volta in volta, la data, il cognome, il nome, l'ora di entrata e di uscita dall'Unità Operativa e apporre la propria firma.

### **ARTICOLO 8 (Corso di formazione)**

Saranno ammessi ad operare presso l'Azienda Ospedaliera di Verona solo i volontari che avranno seguito un apposito corso di formazione avente validità triennale e con verifica finale, organizzato dall'Associazione di Volontariato o dall'Azienda Ospedaliera, con contenuti e durata prefissati dalla Direzione Aziendale.

Il legale rappresentante dell'Associazione di Volontariato dovrà pertanto dichiarare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questa Azienda la data in cui il/i volontario/i, che andrà/anno ad operare presso le strutture di questa Azienda Ospedaliera, ha/hanno superato con esito positivo il corso di formazione, secondo la durata ed i contenuti più sopra menzionati.

### **ARTICOLO 9 (Durata del rapporto convenzionale, cause e modalità di risoluzione del rapporto)**

La convenzione stipulata, avrà durata dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno, eventualmente ratificata per il periodo intercorrente dal primo gennaio dell'anno di riferimento alla data di stipula della convenzione.

La convenzione potrà essere rinnovata di anno in anno, previa adozione di un formale provvedimento e fatto salvo il permanere dei presupposti.

All'Associazione spetterà in via esclusiva l'obbligo di curare l'osservanza delle norme civili, previdenziali e contrattuali disposte a favore del personale. In caso di inosservanza di quanto sopra l'Azienda Ospedaliera potrà procedere, a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento, alla risoluzione della presente convenzione, senza che l'Associazione abbia a pretendere alcun risarcimento o corrispettivo.

Nel caso si riscontrassero inadempienze ai contenuti della convenzione, l'Azienda Ospedaliera, a suo insindacabile giudizio, potrà decidere con effetto immediato la



sospensione o la risoluzione della convenzione stessa.

Nel caso in cui la validità dell'iscrizione al Registro Regionale delle Associazioni di Volontariato venisse meno nel corso della durata della convenzione, l'Azienda Ospedaliera considererà risolta la convenzione stessa, fatta salva la presentazione da parte dell'Associazione del documento attestante la conferma dell'iscrizione.

La convenzione verrà risolta anche al verificarsi delle inadempienze o della non idoneità di cui all'articolo 9 comma 2 della L.R.V. 40/93.

La risoluzione del rapporto verrà formalizzata con lettera raccomandata A.R. a firma del Direttore Generale e verrà inviata all'Associazione al verificarsi dell'evento risolutivo del rapporto convenzionale ed avrà effetto dal giorno del ricevimento della stessa, senza che nulla l'Associazione abbia a pretendere.

#### **ARTICOLO 10**

##### **(Forme e modalità di verifica e di controllo qualitativo delle prestazioni)**

L'Azienda Ospedaliera, mediante i propri uffici, potrà accertare in qualsiasi momento e con qualsivoglia modalità il regolare svolgimento e la qualità del servizio oggetto della convenzione, al fine di verificare i risultati e il controllo degli stessi anche in rapporto ai costi - benefici.

#### **ARTICOLO 11**

##### **(Copertura assicurativa)**

E' fatto obbligo all'Associazione predisporre adeguata polizza assicurativa per la copertura della responsabilità civile verso terzi e contro gli infortuni e le malattie, connessi allo svolgimento dell'attività.

#### **ARTICOLO 12**

##### **(Prestazioni specializzate fornite da terzi)**

L'Associazione potrà avvalersi delle prestazioni specializzate fornite da terzi e a questi retribuite nei limiti di cui al comma 2 dell'art. 3 della L.R.V. 40/93 previa autorizzazione dell'Azienda Ospedaliera in ordine all'entità e alla qualità delle sopracitate prestazioni.



**ARTICOLO 13**  
**(Obblighi dei volontari ed eventuali sanzioni)**

Ogni volontario è tenuto:

- al rispetto della dignità e dei diritti degli utenti;
- ad osservare un comportamento conforme ai principi che ispirano la missione del volontario, mantenendo con gli altri volontari un rapporto di collaborazione che possa contribuire al buon andamento del servizio;
- ad osservare il più rigoroso segreto sulle notizie e sui fatti dei quali può venire a conoscenza nel corso delle prestazioni svolte ed improntare ogni servizio alla più assoluta discrezione e riservatezza;
- a rispettare le disposizioni impartite dai Responsabili delle Unità Operative coinvolte e dalle Direzioni Mediche di Sede, per quanto di rispettiva competenza, ed operare con il massimo spirito di collaborazione con il personale delle Unità Operative stesse e con i destinatari del servizio;
- ad intrattenere con il personale infermieristico in servizio presso l'Unità Operativa di destinazione un efficace flusso di informazioni sui risvolti delle attività di supporto effettuate nei confronti dei pazienti.

Il mancato rispetto dei summenzionati obblighi comportamentali da parte dei volontari potrà comportare l'irrogazione del divieto di accesso alle strutture afferenti all'Azienda Ospedaliera, fatte salve le segnalazioni all'autorità giudiziaria per eventuali comportamenti penalmente rilevanti.

**ARTICOLO 14**  
**(Sospensione del volontario)**

Nel caso in cui un volontario non rispetti gli obblighi di cui all'articolo precedente, il Responsabile o il Caposala dell'Unità Operativa provvederà ad allontanare immediatamente il volontario e a darne immediata comunicazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e alle Direzioni Mediche di Sede, per quanto di rispettiva competenza. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà a contattare il Presidente dell'Associazione, sentiti il Responsabile e il Caposala dell'Unità Operativa e la Direzione Medica della Sede di competenza.

Nel caso in cui emergessero elementi di gravità tali da determinare la sospensione del



volontario, il Direttore Generale invierà formale e motivata lettera al Presidente dell'Associazione ed il volontario non potrà più aver accesso alle strutture ospedaliere in qualità di volontario, a meno di una successiva revoca della sospensione stessa da parte del Direttore Generale.

**ARTICOLO 15**  
**(Potere di vigilanza generale)**

Come previsto all'art. 9, comma 2 della L.R.V. n. 40/93 è riservato alla Giunta Regionale un potere di vigilanza generale, da espletarsi anche per il tramite dell'ente locale competente per territorio, per la verifica delle prestazioni e per il controllo della loro qualità con possibilità di dichiarare la risoluzione del rapporto convenzionato quando sia constatata l'inadempienza delle clausole contrattuali o la non idoneità dell'Associazione di Volontariato ai sensi della sopra menzionata legge regionale.

**ARTICOLO 16**  
**(Spese, registrazione, I.V.A.)**

Le spese inerenti alla stipulazione della convenzione sono a carico dell'Associazione. La convenzione è, inoltre, esente dall'imposta di bollo e di registro, secondo l'art. 8 della Legge 266/91. Le prestazioni oggetto della convenzione non si considerano cessioni di beni, né prestazioni di servizi ai fini dell'imposta sul valore aggiunto ai sensi dell'art. 8 comma 2 della Legge 266/91.

**ARTICOLO 17**  
**(Privacy)**

Ai sensi del D.Lgs. 196/03, l'Associazione viene considerata Responsabile, presso la propria sede legale, del trattamento, sia manuale che informatizzato, dei dati personali connessi con l'espletamento del servizio oggetto della presente convenzione. E' fatto obbligo al Responsabile dell'Associazione di Volontariato di provvedere:  
A) alla nomina degli incaricati del trattamento, in modo che ogni soggetto che concretamente opera su dati personali sia espressamente autorizzato secondo quanto



disposto dall'art. 30 del D. Lgs. 196/03. L'attività dell'incaricato deve svolgersi secondo le istruzioni e sotto la diretta autorità del titolare o del responsabile;

B) alla opportuna sensibilizzazione del personale e dei volontari addetti al trattamento dei dati in ordine alle prescrizioni della legge in materia di privacy, in modo particolare per quanto riguarda gli obblighi di riservatezza cui il personale ed i volontari stessi sono tenuti, nonché del segreto d'ufficio e professionale;

C) alla vigilanza del personale e dei volontari per il rispetto delle disposizioni di legge, secondo le istruzioni impartite.

In ogni caso l'Associazione di Volontariato dovrà impegnarsi alla corretta e integrale applicazione della normativa in materia di tutela della riservatezza, con ogni relativa assunzione di responsabilità.

#### **ARTICOLO 18** **(Sottoscrizione di presa visione del regolamento)**

Ogni volontario operante presso le strutture di questa Azienda, all'atto del rilascio del cartellino da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sottoscriverà il Foglio di presa visione del presente regolamento con particolare riferimento alle norme di tutela per il volontario di cui all'articolo 5 del presente provvedimento.

#### **ARTICOLO 19** **(Modifiche al regolamento)**

Il presente regolamento potrà essere successivamente modificato e/o integrato sulla base delle osservazioni e/o necessità che dovessero emergere nel corso della sua applicazione.

\*\*\*

2. di incaricare le Direzioni Mediche di Sede, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Servizio Affari Generali, il Responsabile e il Caposala delle Unità Operative coinvolte, per quanto di rispettiva competenza, della gestione di quanto indicato nel presente regolamento;



3. di incaricare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di dare adeguata visibilità, sentito il Coordinatore della Comunicazione, alle Associazioni di Volontariato operanti di anno in anno presso le strutture ospedaliere, attraverso idonei mezzi di comunicazione interni e/o esterni all'Azienda Ospedaliera;
4. di stabilire che quanto non previsto nel presente regolamento venga disciplinato nell'apposita convenzione;

Verona,

IL DIRETTORE GENERALE  
(Dott. Valerio Alberti)

