



**CONVENZIONE TRA AZIENDA USL TOSCANA CENTRO E L'ASSOCIAZIONE A.V.O. FIRENZE O.D.V. PER UN SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E SUPPORTO ALL'UTENZA PRESSO I PRESIDI OSPEDALIERI – TERRITORIALI DELLA ZONA FIORENTINA.**

**PERIODO DI VALIDITA' DALLA DATA DI SOTTOSCRIZIONE FINO AL 31/12/2026 – RINNOVABILE**

**TRA**

L'Azienda USL Toscana Centro, di seguito denominata "Azienda", codice fiscale e partita IVA 06593810481, con sede legale in Firenze, Piazza Santa Maria Nuova 1 nella persona della Dott.ssa Maria Antonietta Ciardetti, non in proprio, ma nella sua qualità di Direttore della SOS Convenzioni e Rapporti con Erogatori Esterni, delegato alla stipula del presente atto con deliberazione del Direttore Generale n.1264 del 03/11/2023 ;

**E**

L'Associazione A.V.O. FIRENZE O.D.V. di seguito denominata "Associazione" con sede legale in Prato, Via dei Malcontenti n. 6, codice fiscale n. 94004420488, nella persona della Dr.ssa Giuliana Cortigiani, nata a Firenze il 25/04/1951, non in proprio ma in qualità di Presidente domiciliato per la carica presso la Associazione.

Il medesimo dichiara inoltre, sotto la propria responsabilità, che non si trova in nessuna condizione di incompatibilità e conflitto d'interessi ai sensi della L. 412 art. 4 del 30.12.1991. e la l. n. 662 del 1996 e successive modificazioni;

**PREMESSO CHE**

- la L.R.T. n. 40/2005 "Disciplina del servizio sanitario regionale" all'art. 17 "Rapporti con il volontariato, le associazioni di promozione sociale e la cooperazione sociale" prevede che *"i rapporti fra le associazioni di volontariato, le cui attività concorrono con le finalità del servizio sanitario regionale siano regolati da apposite convenzioni"*;
- Il Decreto Legislativo n. 117/2017 " Codice del terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma

- 2, lettera b) della legge 6 giugno 2016 n.106” precisa all’art.2 “ Principi Generali” *“il valore sociale e la funzione dell’attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, promuovendone lo sviluppo e favorendone l’apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale anche mediante forme di collaborazione con lo Stato, le Regioni...”* ed individua quali Enti del Terzo Settore, le *“organizzazioni del volontariato, le associazioni di promozione sociale....le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento senza scopo di lucro mediante lo svolgimento di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria ... ed iscritti nel registro unico nazionale del Terzo Settore”;*
- con Delibera del D.G. n. 1147 del 26/09/2023 è stato approvato il Bando d’Avviso di Manifestazione d’Interesse rivolta all’individuazione di Enti del Terzo Settore con i quali sottoscrivere un accordo convenzionale, per un servizio di accoglienza, informazione, orientamento e supporto all’utenza presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina.
  - che l’Avviso è stato pubblicato per 15 giorni, dal 02/10/2023 al 17/10/2023 sul sito dell’Azienda USL Toscana Centro e che è pervenuta nei termini all’Azienda, la Manifestazione d’Interesse da parte dell’Associazione A.V.O. FIRENZE O.D.V.;
  - che con Delibera del D.G. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ è stato preso atto dell’esito della Manifestazione d’Interesse con la quale la Commissione di Valutazione ha ritenuto idonea alla sottoscrizione di accordo convenzionale dell’Associazione A.V.O. FIRENZE O.D.V.;
  - dell’Associazione A.V.O. FIRENZE O.D.V (di seguito denominata soggetto contraente) è iscritta al RUNTS (Atto n. 76217 del 30/10/2022);
  - non sono in corso procedure di revoca;
  - l’Associazione svolge prevalentemente attività volte ad umanizzare il periodo del ricovero del malato nell’ospedale e dell’ospite nelle residenze sanitarie assistite (RSA);

## **RILEVATA**

la volontà di entrambe le parti di addivenire alla sottoscrizione della presente convenzione, alle condizioni definite e riportate nel presente testo;

## **RICHIAMATI**

- il Regolamento Europeo 2016/679 (RGPD) concernente la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ed alla libera circolazione di tali dati;
- il D.lgs. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, così come modificato con D.lgs. 101/18;
- la Deliberazione del Direttore Generale dell’Azienda n. 179 del 30.01.19 “Sistema Aziendale Privacy. Soggetti del trattamento dei dati: responsabili, referenti, incaricati. Ricognizione e ratifica degli schemi degli atti di nomina. Ulteriori determinazioni”.

## **SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:**

### **ART. 1 - PREMESSA**

La premessa costituisce parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

### **ART. 2 - OGGETTO DELLA CONVENZIONE**

La presente convenzione regola i rapporti che si instaurano tra l’Azienda USL Toscana Centro e l’Associazione A.V.O. FIRENZE O.D.V. per un servizio di accoglienza, informazione, orientamento e supporto all’utenza presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina, come specificato nella Progettualità Allegato B1) alla presente Convenzione, come parte integrante e sostanziale.

L’associazione garantisce:

Per i Presidi Ospedalieri di **Santa Maria Nuova, Piero Palagi, San Giovanni di Dio e Santa Maria Annunziata:**

- Accoglienza, Informazione e Orientamento dell’utenza all’ingresso del Presidio, o presso i piani e padiglioni caratterizzati da maggiore attività, integrandosi con il personale della portineria;



- Supporto all'utenza nell'espletamento di pratiche amministrative come pagamento ticket , emissione scontrini di prenotazione, informazioni sulle modalità di prenotazione/erogazione delle prestazioni;
- Collaborazione nella gestione delle carrozzine messe a disposizione dei pazienti con difficoltà motorie, evidenziando criticità per carenza dei presidi, malfunzionamento ect, al personale sanitario di riferimento;
- Supporto nelle piccole necessità quotidiane durante il ricovero.

**Dal lunedì al venerdì 08:30 -12:30 e in orario pomeridiano due volte a settimana anche dalle ore 14:30 alle 17:00;**

Per il Presidio Territoriale di **Camerata** :

- Accoglienza e supporto per i degenti nello svolgimento delle attività di riabilitazione e terapia occupazionale;

**Due volte a settimana dalle ore 15:00 alle 18:00;**

Per la **RSD Villa Monteturli** :

- Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all'utenza;

**Dal lunedì al venerdì 3 ore giornaliere in orario mattutino;**

**L'Associazione fornisce attività concordandone l'organizzazione con i Responsabili Gestionali di cui al successivo art. 11.**

Le suddette attività saranno svolte dall'Associazione per l'Azienda a titolo gratuito, salvo l'erogazione dei rimborsi di cui all'art. 18 comma 3 del D.lgs. 117/2017, per Assicurazione Obbligatoria.



## **ART. 3 - ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA AI SENSI DEL D.lgs. 81/2008**

L'Associazione dichiara di aver preso conoscenza e di aver informato i propri collaboratori, ai fini dell'applicazione del D.lgs. 81/2008 e D.lgs. 230/1995 e ss.mm. ed ii, dei rischi presenti e delle misure di prevenzione e protezione da adottare nelle strutture dell'Azienda attraverso il "Documento di informazione sui rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro nell'Azienda USL Toscana Centro e di prevenzione incidenti per imprese e soggetti esterni" disponibile in formato elettronico sul sito web <http://www.estar.toscana.it/> seguendo il percorso on-line : Home, Aziende Sanitarie, Portale delle Aziende Sanitarie, Tecnico Amministrativo, Informativa di Sicurezza, oppure attraverso la funzione di ricerca di "Informativa di Sicurezza Aziende Sanitarie".

L'Associazione A.V.O. FIRENZE O.D.V. garantisce il rispetto degli obblighi previsti dal D.lgs. 81/08 e ss.mm.ii. in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e dei soggetti ad essi equiparati, e si impegna a coordinarsi e cooperare con l'Azienda al fine di informarsi reciprocamente su eventuali rischi da interferenza e sulle misure necessarie per eliminarli e ridurli. Le parti si riservano di precisare eventuali specifiche non contemplate nel presente articolo con successivo atto integrativo.

## **ART. 4 - OBBLIGHI DELLE PARTI**

### **4.1 Verifiche e controlli**

La verifica dello svolgimento delle prestazioni ed il controllo della loro qualità è assegnata ai Responsabili Gestionali Aziendali della presente Convenzione, di cui al successivo art. 11.

Eventuali osservazioni devono essere comunicate all'Associazione, per iscritto, entro 15 giorni dalla verifica, affinché l'Associazione adotti i necessari provvedimenti in merito.

Al perdurare di situazioni difformi da quanto previsto nella presente convenzione o comunque incompatibili con l'ordinamento vigente, l'Azienda ha facoltà di recedere dalla convenzione dandone comunicazione scritta all'Associazione, con un preavviso di almeno 30 giorni.

### **4.2 Coperture assicurative**

La Associazione attesta di aver assicurato il personale contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività oggetto della presente convenzione nonché per la responsabilità civile verso terzi art. 18 D.lgs. del 2 Agosto 2017 n. 117.

L'Associazione A.V.O. FIRENZE O.D.V. solleva l'Azienda da qualsiasi responsabilità per danni



eventualmente causati nell'effettuazione dell'attività oggetto della presente Convenzione e garantisce che il personale volontario sia regolarmente assicurato per responsabilità civile verso terzi e per infortuni e malattie professionali a cura degli stessi o dell'Associazione medesima.

L'Associazione si impegna a produrre copia delle Polizze Assicurative.

## **ART. 5 - ANTICORRUZIONE, INCOMPATIBILITA' E CODICE DI COMPORTAMENTO**

L'Associazione A.V.O. FIRENZE O.D.V. è tenuta a far osservare a tutti i Volontari e/o Professionisti operanti nelle Strutture aziendali i principi contenuti nel codice di Comportamento dell'Azienda adottato con deliberazione del Direttore Generale n. 16 del 11/01/2023. La violazione degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento comporta la risoluzione del contratto ai sensi dell'art.1456 del Codice Civile. In particolare l'Associazione dichiara, l'assenza di cause di incompatibilità del personale impiegato, ai sensi L. 662/96 e/o del D.lgs. 165/2001 art. 53, e L.412/91.

Le parti si impegnano al rispetto della Normativa Nazionale sulla Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, anche per quanto riguarda il divieto di Pantouflage (L.N. 190/2012 e successivi decreti attuativi in particolare DPR n. 62/2013 e D.lgs. n. 33/2013).

Si segnala che alla sezione del sito Aziendale dell'Azienda Usl Toscana Centro – Amministrazione Trasparente/ Altri Contenuti – sono reperibili le istruzioni e la modulistica per rendere le segnalazioni di illeciti (Whistleblowing).

L'Associazione dichiara di aver preso visione del Codice Etico dell'Azienda Usl e di accettarne il contenuto, per quanto applicabile, e di condividerne i principi.

## **ART. 6 - PRIVACY**

Gli operatori, in relazione all'attività svolta, sono tenuti all'osservanza del segreto professionale quando previsto e, per il trattamento dei dati personali, al rispetto delle norme previste dal D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di Protezione dei dati personali" e s.m.i., dal Regolamento Generale sulla Protezione dei dati 2016/679 (GDPR) e dalla deliberazione del Direttore Generale n. 179 del 30.01.2019 visibile sul sito aziendale [www.uslcentro.toscana.it](http://www.uslcentro.toscana.it) alla voce "Privacy"



Ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 196/2003 “Codice in materia di Protezione dei dati personali” e s.m.i., e del Regolamento Generale 2016/679 (GDPR), l’Azienda USL è titolare del trattamento, mentre l’Associazione è nominata Responsabile esterno del trattamento, limitatamente alle finalità ed alla durata della presente convenzione. Gli operatori dell’ Associazione sono designati Incaricati del Trattamento e sono tenuti all’osservanza, tra le altre cose, delle indicazioni impartite dal Responsabile della presente convenzione.

Ai sensi di quanto indicato ai punti 4, 5 e 6 del dispositivo della sopra richiamata delibera 179/2019, è allegato al presente accordo convenzionale, quale sua parte integrante e sostanziale, “l’Atto di nomina a Responsabile del Trattamento Dati ai sensi dell’art. 28 del Regolamento UE 2016/679”, Allegato C. L’Azienda USL provvederà, con le modalità di cui all’art. 24 dell’allegato C, ove è prevista la possibilità, ad impartire per iscritto eventuali ulteriori specifiche che dovessero risultare necessarie per il corretto svolgimento delle attività di trattamento dei dati.

L’Associazione:

- garantisce che gli operatori si attengano alle disposizioni vigenti in materia di Privacy e che osservino le indicazioni a tutela della riservatezza dell’Azienda USL;
- garantisce che l’accesso ai dati personali sia consentito solo a soggetti appositamente nominati nella misura in cui sia necessario per l’esecuzione della presente convenzione;
- si impegna a fornire agli interessati tutte le informazioni sul trattamento dei dati personali in relazione alle attività oggetto della presente Convenzione, ai sensi dell’articolo 13 del GDPR e di acquisire il libero e informato consenso, ove necessario;
- si impegna ad adottare misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate contro l’elaborazione non autorizzata o illecita, la perdita, il furto o il danneggiamento dei dati degli interessati e a non conservare i dati per un periodo ulteriore rispetto agli scopi per cui sono stati raccolti e trattati.

## **ART. 7 - DURATA RECESSO E RISOLUZIONE**

La convenzione ha efficacia dalla data di sottoscrizione in formato digitale fino al 31/12/2026. Le parti concordano che la presente convenzione è rinnovabile per ulteriori 36 mesi previo scambio di accordo scritto fra le parti.

Qualora, in corso di vigenza, si rendesse necessario procedere alla revisione di alcune clausole o di specifiche condizioni operative, le parti procederanno alla stipula di un atto aggiuntivo.

Le parti concordano inoltre che, nelle more della sottoscrizione della convenzione, sono fatti salvi gli eventuali rapporti intercorsi che sono regolati dalle norme previste dalla presente convenzione.

L'Associazione può richiedere la risoluzione della convenzione:

- in caso di impossibilità ad eseguirla qualora si manifestino condizioni non previste che comportino eccessiva onerosità delle prestazioni o per il verificarsi di eventi straordinari con un preavviso, salvo causa di forza maggiore, di giorni 90 mediante PEC.
- in caso di mancato rispetto delle disposizioni della presente convenzione e/o di gravi inadempienze nell'erogazione del servizio. In questi casi l'Azienda è tenuta a contestare per iscritto le inadempienze stesse nei tempi e con le modalità di cui all'art. 14 del presente atto. Decorso inutilmente il termine fissato, l'Azienda ha facoltà di risolvere la convenzione.
- per motivate esigenze di pubblico interesse o in caso di specifiche disposizioni normative o regolamentari che modifichino l'attuale assetto organizzativo (art. 1373, comma 2, C.C.).

La volontà di recesso dovrà essere comunicata all'Associazione con almeno 90 giorni di anticipo mediante PEC (Posta Elettronica Certificata). In tali casi nessun indennizzo è dovuto alla Struttura da parte dell'Azienda.

#### **ART. 8 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Il presente contratto decade di diritto nei seguenti casi:

- perdita dei requisiti per l'iscrizione al Registro regionale del volontariato ex L.R.T. 28/93;
- accertato caso di incompatibilità e conflitto d'interessi ai sensi della L. 412 art. 4 del 30.12.1991 e la L. n. 662 del 1996 e s.m.i. art. 1 co. 5 e co. 19;
- reato per condotta esercitata ai danni dell'Azienda;
- reati contro il patrimonio, la Pubblica Amministrazione, o per reati di tipo mafioso sulla base della normativa vigente;
- in tutti i casi previsti dalla normativa vigente.

## **ART. 9 - REGISTRAZIONE E IMPOSTA DI BOLLO**

La presente convenzione, che consta di n. 30 pagine, comprensiva della Progettualità allegato B1) e dell'Atto di Nomina a Responsabile esterno del trattamento dati ai sensi del Regolamento UE 679/2016 allegato C), verrà registrata solo in caso d'uso. In tal caso le spese di registrazione saranno a totale carico del richiedente.

La presente convenzione è esente dall'imposta di bollo e di registro ai sensi dell'art. 82 c.4 e 5 D.lgs. n. 117/2017.

## **ART. 10 - FORO COMPETENTE E LEGISLAZIONE APPLICABILE**

In caso di controversie in merito all'applicazione della presente convenzione sarà competente a giudicare il Foro di Firenze.

Per tutto quanto non disciplinato dalla presente convenzione si applicano le norme del codice civile e le leggi vigenti in materia.

## **ART. 11 - RESPONSABILI**

Vengono individuati:

**a)** per l'Azienda:

- il Responsabile del Procedimento ai sensi della Legge n.241/90 nella figura del Direttore della SOS Convenzioni e Rapporti con Erogatori Esterni, Dott.ssa Maria Antonietta Ciardetti;
- Responsabili Gestionali della Convenzione nella figura del:
  - Direttore SOS DPSO Santa Maria Annunziata – Dr.ssa Elettra Pellegrino;
  - Direttore SOS DSPO Piero Palagi e San Giovanni di Dio – Dr. Simone Naldini;
  - Direttore SOS DPSO SMN – Dr. Tommaso Grassi;
  - Direttore di Presidio Camerata – Dr.ssa Daniela Mazzotta;
  - Direttore RSD Villa Monteturli – Dr.ssa Elisabetta Cocchi.



b) per la L'Associazione:

- il Responsabile della Convenzione nella figura del Presidente o suo delegato.

Letto, confermato e sottoscritto.

Firenze,

<p><b><u>Per l'Azienda USL Toscana Centro</u></b></p> <p><b>Il Direttore SOS Convenzioni e Rapporti con Erogatori Esterni</b></p> <p><i>Dott.ssa Maria Antonietta Ciardetti</i></p>	<p><b><u>Per l'Associazione</u></b></p> <p><b>Il Presidente</b></p> <p><i>Dr.ssa Giuliana Cortigiani</i></p>
---	--

## Accoglienza, informazione, orientamento e supporto all'utenza

### Ospedale Santa Maria Nuova

L'ospedale Santa Maria Nuova di Firenze ha da molti anni un'associazione di volontariato che opera all'interno dell'ospedale per attività di accoglienza e supporto all'utenza. Nel corso degli anni, l'associazione in questione, ha effettuato anche attività all'interno dei reparti integrandosi con il personale operante al fine di supportare il paziente ricoverato.

L'emergenza pandemica ha comportato la cessazione di questa attività che è ripresa quest'anno per qualche settimana prima della pausa estiva, essendo ancora vigente la convenzione.

L'esperienza delle settimane di ripresa dell'attività ci hanno confermato la necessità di avvalersi del supporto di volontari che si integrino con il personale operante.

Tale necessità deriva anche dalla specificità del Presidio Ospedaliero che, oltre alle attività legate all'assistenza, ospita la Direzione aziendale e un percorso museale. Ciò comporta quindi una consistente presenza di persone all'interno del complesso di SMN.

Si propone pertanto di potersi avvalere di una collaborazione a titolo gratuito di volontari con formazione specifica rivolta all'utenza (capacità relazionale, empatia, superamento di barriera linguistica con conoscenza anche elementare di lingue straniere) per i quali l'Azienda USL TC si impegna a svolgere attività di informazione e formazione ad hoc, per le attività sotto elencate:

- Accoglienza, informazione e orientamento dell'utenza all'ingresso del presidio ospedaliero integrandosi con il personale della portineria
- Supporto all'utenza nell'espletamento di pratiche amministrative (pagamento ticket etc), emissione scontrini di prenotazione etc.
- Collaborazione nella gestione delle carrozzine messe a disposizione dei pazienti con difficoltà motorie, evidenziando criticità per carenza dei presidi, malfunzionamento etc., al personale sanitario di riferimento
- Evidenziazione di problematiche di decoro e igiene per aree comuni allertando le ditte che si occupano di sanificazione e il personale sanitario addetto al coordinamento della sanificazione stessa

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte dal lunedì al venerdì con orario 8,30-12,30.

Costituirà titolo preferenziale:

a) la possibilità di estensione di tale attività in orario pomeridiano (ore 14,30-17) e la disponibilità ad effettuare da parte del personale che opera all'accoglienza sia in orario mattutino che pomeridiano un servizio di *SOS reparti* consistente nel supporto per il disbrigo di piccole incombenze per i pazienti ricoverati (acquisto/reperimento di prodotti per l'igiene, indumenti di prima necessità, quotidiani o riviste etc.).

b) la disponibilità per ulteriori ambiti di intervento quali:

- interventi di socializzazione a supporto del personale operante per i pazienti del reparto SPDC

- interventi di accoglienza rivolti ai familiari e ai pazienti in attesa presso il DEA con integrazione con il personale sanitario operante

- interventi al letto dei pazienti ricoverati in stato di fragilità per compagnia, socializzazione. Tale intervento è a supporto del personale operante nel reparto

La durata del rapporto di collaborazione viene fissata in 60 mesi prorogabili in caso di parere positivo e disponibilità dell'Associazione

Semestralmente l'Associazione si impegna a fornire un report sull'attività svolta segnalando eventuali criticità.

Il Direttore SOS DSPO SMN



Dott. Tommaso Grassi

CB/cb

## **Accoglienza, informazione, orientamento e supporto all'utenza**

### **Ospedale Piero Palagi**

Nell'Ospedale Piero Palagi di Firenze, da molti anni, è presente un'associazione di volontariato che si occupa dell'accoglienza e di supporto all'utenza.

La ripresa e l'incremento di tutte le attività ambulatoriali del Presidio ci confermano la necessità di avvalerci del supporto di volontari che si integrino con il personale operante.

Si propone pertanto di potersi avvalere di una collaborazione, a titolo gratuito, di volontari con formazione specifica rivolta all'utenza (capacità relazionale, empatia, superamento di barriera linguistica con conoscenza anche elementare di lingue straniere) per i quali l'Azienda USL TC si impegna a svolgere attività di informazione e formazione ad hoc, per le attività sotto elencate:

- Accoglienza, informazione e orientamento dell'utenza all'ingresso del presidio ospedaliero, o presso i piani e padiglioni caratterizzati da maggiore attività, integrandosi con il personale della portineria;
- Supporto all'utenza nell'espletamento di pratiche amministrative (pagamento ticket etc), emissione scontrini di prenotazione etc.;
- Collaborazione nella gestione delle carrozzine messe a disposizione dei pazienti con difficoltà motorie, evidenziando criticità per carenza dei presidi, malfunzionamento etc., al personale sanitario di riferimento.

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte dal lunedì al venerdì con orario 8,30-12,30.

Costituirà titolo preferenziale la possibilità di estensione di tale attività in orario pomeridiano (ore 14,30-17).

La durata del rapporto di collaborazione viene fissata in 36 mesi prorogabili in caso di parere positivo e disponibilità dell'Associazione per un massimo di ulteriori 24 mesi.

Semestralmente l'Associazione si impegna a fornire un report sull'attività svolta segnalando eventuali criticità.

Il Direttore SOS DSPO Palagi  
Dott. Simone Naldini

## **PROGETTO “ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO RICOVERATI ED UTENTI”**

**OGGETTO: PROGETTO PER ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E SUPPORTO PAZIENTI RICOVERATI ED UTENTI NELL' AREA OUTPATIENTS**

L'attività relativa al progetto consisterebbe nel fornire agli utenti e pazienti, integrandosi con le risorse interne (personale sanitario, front-office e servizi ambulatoriali), il supporto e le informazioni necessarie per l'orientamento nei percorsi, per la fruizione delle prestazioni sanitarie e amministrative all'interno del presidio.

Il contributo dei volontari con formazione specifica, integrati con il personale ospedaliero, potrà permettere agli utenti di ricevere accoglienza e informazioni in modo più dettagliato, personalizzato e umanizzato nonché supporto nell'espletamento delle formalità burocratiche richieste per l'accesso ai servizi sanitari.

Per i pazienti ricoverati i volontari potrebbero fornire le informazioni necessarie per facilitare il loro adattamento in un sistema sconosciuto, il rispetto e la valorizzazione delle diversità culturali, rassicurare e supportare nelle piccole necessità quotidiane durante il ricovero.

Nell'area outpatients, il contributo delle associazioni permetterà di ricevere il cittadino ponendosi in ascolto attivo, rilevare rapidamente i suoi reali bisogni ed identificare le sue esigenze, garantire una corretta e mirata informazione e orientamento nell'accesso all'Area dei servizi, dare informazioni sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del sito Web aziendale dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate, aiutare nell'informazione sulle nuove modalità di accesso ai servizi e prenotazioni ambulatoriali.

Le aree di interesse per il fabbisogno sono le seguenti:

Sala d'attesa poliambulatorio Leonardo da Vinci  
Sala d'attesa Endoscopia/Padiglione Vespucci  
Sala d'attesa Radiologia  
Ingresso principale Ospedale  
Reparti di Area Medica- Chirurgica- D'Urgenza

**MOTIVAZIONE:** Migliorare il percorso di accoglienza degli utenti e ricoverati contribuendo ad ottimizzare la qualità dell'assistenza e al rispetto del diritto alla salute e alla completa corretta informazione.

### **OBIETTIVI specifici:**

- accoglienza/orientamento dell'utente all'interno dei servizi outpatient
- accompagnamento degli utenti “fragili” verso i servizi di cui hanno bisogno
- supporto nella risoluzione di piccoli problemi che l'utente incontra all'interno della struttura
- informazioni sulle modalità di prenotazione/erogazione delle prestazioni

- informazioni e supporto sulle modalità di pagamento delle prestazioni
- supporto nelle piccole necessità quotidiane durante il ricovero.

Semestralmente l'Associazione si impegna a fornire un report sull'attività svolta segnalando eventuali criticità.

**ORARIO:** Le attività descritte negli obiettivi di cui sopra dovranno essere svolte dal Lunedì al Venerdì principalmente in orario mattutino con la possibilità di estensione in orario pomeridiano da concordare.

**DURATA:** 36 mesi prorogabili , in caso di parere positivo e disponibilità dell'Associazione, per un massimo di ulteriori 24 mesi.

**COPERTURA DI SPESA:** Le Associazioni di volontariato si integreranno con le risorse ospedaliere a titolo gratuito.

Il Direttore

DSPO Firenze I  
Azienda USL Toscana Centro  
X Dott. Simone Naldini

  
AZIENDA USL TOSCANA CENTRO  
S.O.S. Direzione Sanitaria  
P.O. San Giovanni di Dio - Firenze  
Dirigente Medico  
Dott.ssa Giliberti Cristina

## **Progetto di integrazione di attività di volontariato presso il P.O. Santa Maria Annunziata**

progettualità anno 2023.

I pazienti che accedono in ospedale e che eventualmente vi vengono ricoverati presentano bisogni che spesso non sono solo di tipo sanitario. Si ritiene pertanto utile un servizio di accoglienza, costituito da personale adeguatamente formato che, in stretto raccordo con il personale di AUSL Toscana Centro, possa offrire al paziente ed ai suoi familiari informazioni chiare ed esaustive tali da consentire il corretto orientamento all' interno dell'ospedale.

In secondo luogo, costituisce un valore aggiunto, la possibilità di avere a disposizione persone in grado di offrire agli utenti ascolto e comprensione alleviando il senso di solitudine e impotenza che frequentemente può accompagnare la malattia, in particolar modo in caso di pazienti anziani, fragili e soli.

Le attività sanitarie effettuate all' interno del PO Santa Maria Annunziata sono numerose e spesso molto articolate. All' interno del PO sono presenti: un DEA, una rianimazione ed UTIC, 4 reparti di degenza di area medica, 2 reparti di degenza chirurgica (chirurgia di urgenza e di elezione), un reparto di ostetricia e ginecologia, un reparto di pediatria, un reparto di malattie infettive, e numerosi servizi effettuati in regime ambulatoriale (es. cardiologia, neurologia, diabetologia) e di Day-hospital (es. oncologia, malattie infettive). E' presente anche un servizio di DH multidisciplinare- Day Service ed una Melanoma Unit. Il Day Service è sviluppato come modalità assistenziale per problemi complessi per i quali non è appropriato ricoverare il paziente e che prevede l'attivazione di percorsi diagnostico-terapeutici rapidi. Tale percorso è utile anche per pazienti che una volta dimessi dovranno essere monitorati clinicamente o per completarne i percorsi diagnostico terapeutici con alta intensità ambulatoriale. In quest' ottica l'integrazione fra specialisti e territorio è il punto centrale per una pianificazione del percorso individuale del paziente.

Le specialistiche chirurgiche presenti nel presidio sono: chirurgia generale, ortopedia, ginecologia, senologia, urologia, chirurgia plastica con i relativi ambulatori. Sono presenti anche servizi di dialisi, radiologia, endoscopia digestiva, broncologia, SPDC, servizio farmaceutico. Sono attivi ambulatori infermieristici.

Presso il presidio ospedaliero è attivo un A.I.U.T.O. (Assistenza, Informazione, Urgenze nel Trattamento Oncologico) Point. Opera nell'ambito delle attività di accoglienza del C.O.R.D. ed esprime una forte integrazione fra assistenza socio-sanitaria e supporto amministrativo. E' presente anche una Piastra dei Servizi (CUP).

In questi ambiti si richiede un supporto come attività di volontariato per:

- ✓ un'attività integrativa di servizi di orientamento e accesso ai setting/servizi (sopra elencati), accoglienza, aiuto nelle pratiche amministrative di accettazione e nell'uso dei totem.
- ✓ Un servizio di ascolto e supporto per le piccole azioni, a sostegno della persona in Ospedale.
- ✓ Si aggiunge la necessità di un sostegno di accoglienza e orientamento per nuove progettualità previste.

Si richiede pertanto che le attività sopra elencate possano essere condivise con personale volontario, appositamente formato, che possa operare con turni e fasce orarie compatibili con il servizio di accoglienza all'utenza e in sintonia con le attività dei setting di degenza.

Bagno a Ripoli, 14.9.2023

Direzione Sanitaria P.O. Santa Maria Annunziata



## **Accoglienza, supporto al personale sanitario per la gestione dei pazienti in terapia occupazionale, presso degenza Cure Intermedie/Camerata**

Dal 10 gennaio u.s. all'interno del Presidio di Camerata sono attivi 12 p.l. di Cure Intermedie per il ricovero di pazienti post-acuti dimessi dagli Ospedali.

Nel corso di questi mesi l'associazione di volontariato che ha svolto attività presso questo Presidio si è fatta carico, all'interno del reparto, di supportare il personale sanitario nella gestione di alcune attività per gli ospiti degenti.

In particolare gli operatori volontari sono stati impegnati in attività di accoglienza, supporto per i degenti nello svolgimento delle attività di riabilitazione e terapia occupazionale.

Tale attività dovrà, pertanto, essere ripresa, mantenuta e implementata.

Il Responsabile di Presidio

Dott.ssa Daniela Mazzotta

# **Progetto: “Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all’utenza”**

La RSD Monteturli posta a San Felice a Ema è una struttura ex articolo 26 che ospita in regime residenziale 40 ospiti, tutti con gravissima disabilità psicofisica.

Si Propone di potersi avvalere di una collaborazione , a titolo gratuito, di volontari con una presenza per tre ore al giorno, preferibilmente al mattino (orario in cui i pazienti svolgono anche attività ricreative all'esterno quando possibile, o all'interno della struttura) perché tale orario coincide con la maggiore presenza di familiari che possono aver bisogno di un supporto. Tale attività sarebbe svolta in concerto con l' educatore presente in struttura e all'occorrenza anche con la psicologa.

Il Volontario che fornirà il supporto, sarà costantemente in contatto con il personale sanitario e la DSPO per ogni necessità e per decidere insieme le attività da svolgere.

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte dal Lunedì al Venerdì per 3 ore al giorno in orario mattutino.

Dr.ssa Elisabetta Cocchi  
Presidio San Felice a Ema Oblate