SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
ASL LATINA

REGIONE LAZIO

# AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE LATINA
# DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

**Delibera.0000964.30-10-2026**

**Oggetto: Approvazione Regolamento Aziendale per la disciplina dei rapporti con gli Enti del Terzo Settore.**

| | |
|---|---|
| Struttura Proponente: | **UOC - Sviluppo organizzativo, Formazione e Bilancio sociale** |
| Responsabile del procedimento: | **Marialisa Coluzzi** |
| Dirigente dell'Ufficio Proponente: | **Assunta Lombardi** |

**Proposta N° 1163 del 22/10/2026**

Il Dirigente e/o il responsabile del procedimento a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

**Attestazione di regolarità economico-contabile**

La delibera comporta impegno di spesa: **NO**

Dirigente dell'U.O.C. Economico Finanziaria:

| PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO | PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO |
|---|---|
| **Positivo** | **Positivo** |
| Data: **2026-10-29** | Data: **2026-10-29** |
| IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO | IL DIRETTORE SANITARIO |
| **Alfonso Spano'** | **Sergio Parrocchia** |

I seguenti file sono allegati come parte integrante e sostanziale dell'atto:
- Regolamento , regolamento completo.pdf
  hash256: 250a9c9c2fa105f89b728d19e103a3e1f44ce6053dc123a6798012d6684ff824

**LA DIRETTRICE**
**UOC SVILUPPO ORGANIZZATIVO, FORMAZIONE E BILANCIO SOCIALE**

**VISTI**

- il Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00003 del 10 gennaio 2025, con cui la Dott.ssa Sabrina Cenciarelli è stata nominata Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria Locale Latina;
- la Deliberazione n. 1 del 15 gennaio 2025, con cui si è preso atto dell'insediamento e dell'assunzione in carica della Dott.ssa Sabrina Cenciarelli quale Direttore Generale dell'ASL Latina, con decorrenza 15 gennaio 2025;
- la Deliberazione n. 570 del 28 maggio 2026, con cui è stato conferito al Dott. Alfonso Spanò l'incarico di Direttore Amministrativo Aziendale;
- la Deliberazione n. 383 del 7 aprile 2025, con cui è stato conferito al Dott. Sergio Parrocchia l'incarico di Direttore Sanitario Aziendale;
- la Deliberazione n. 1240 del 13 novembre 2025, con la quale è stata adottata la proposta del nuovo Atto di Autonomia Aziendale dell'Azienda Sanitaria Locale Latina;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 71 del 19 febbraio 2026, pubblicata sul B.U.R.L. Lazio n. 16 del 24 febbraio 2026, con cui è stata approvata la modifica dell'Atto di Autonomia Aziendale dell'ASL Latina;
- i provvedimenti attuativi dell'Atto Aziendale, che qui si intendono integralmente richiamati;
- la Deliberazione n. 806 del 22 ottobre 2024, con la quale è stato confermato l'incarico di Direttrice della UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale in favore della Dott.ssa Assunta Lombardi;

**VISTO** il funzionigramma della UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale di cui al vigente Atto di Autonomia Aziendale;

**VISTI ALTRESÌ**

- il D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e s.m.i., in materia di riordino della disciplina sanitaria e di organizzazione del Servizio Sanitario Nazionale;
- il D. Lgs. 19 giugno 1999, n. 229, con particolare riferimento all'integrazione sociosanitaria e alla valorizzazione dei servizi territoriali;
- il Decreto del Ministero della Salute 23 maggio 2022, n. 77, recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio Sanitario Nazionale e, in particolare, il modello organizzativo delle Case della Comunità;
- il D. Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 e s.m.i., recante il Codice del Terzo Settore, con particolare riferimento agli articoli 17, 18 e 55-57;
- il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 31 marzo 2021, n. 72, recante le Linee guida sul rapporto tra pubbliche amministrazioni ed enti del Terzo Settore negli articoli 55-57 del D. Lgs. n. 117/2017;
- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., in materia di procedimento amministrativo e, in particolare, di principi di pubblicità, trasparenza, partecipazione e imparzialità;
- il D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i., in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- il D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i., per quanto applicabile alle eventuali acquisizioni di beni e servizi necessarie all'attuazione del progetto;
- il Regolamento (UE) 2016/679 e il D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, in materia di protezione dei dati personali;
- il D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i., in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- il D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., recante il Codice dell'Amministrazione Digitale;

• la Deliberazione della Giunta Regionale del Lazio 15 ottobre 2019, n. 736, recante l'atto di indirizzo sul ruolo e sugli strumenti di partecipazione delle organizzazioni dei cittadini nella programmazione e valutazione dei servizi sanitari regionali;

**PREMESSO CHE**

• l'Azienda ritiene qualificante la sinergia fra l'attività istituzionale e le azioni proposte da Enti III settore – ETS, che pur non sostituendosi in alcun modo alle competenze e ai compiti istituzionali, concorrono e collaborano al miglioramento della qualità assistenziale, offrendo un supporto globale e di umanizzazione durante i percorsi di prevenzione, cura e riabilitazione;
• il volontariato e gli enti del Terzo Settore – ETS possono concorrere, nel rispetto delle rispettive competenze, al miglioramento dell'accessibilità, dell'accoglienza, dell'orientamento ai servizi, del supporto relazionale e della promozione della salute, senza sostituire le funzioni proprie del personale sanitario, sociosanitario e amministrativo;
• l'Azienda può instaurare rapporti di collaborazione con gli ETS secondo forme, alternative o concorrenti, come di seguito indicato:
- Convenzioni ex art. 56 CTS con ODV e APS per lo svolgimento in favore di terzi di attività di interesse generale
- Co-progettazione ex art. 55 CTS, per la realizzazione di progetti, anche innovativi e sperimentali, su specifici bisogni assistenziali,
- Accordi di collaborazione occasionale o progettuale per iniziative di sensibilizzazione, informazione, accompagnamento e supporto non riconducibili a servizi organizzati e continuativi;
- Partecipazione a Tavoli aziendali di co-progettazione e co-policy, quale ulteriore e distinta forma di collaborazione, anche non accompagnata dall'impiego diretto di volontari nei servizi;

**CONSIDERATO CHE**;

• è necessario aggiornare il regolamento per la disciplina dei rapporti con gli enti del Terzo Settore che collaborano, in forma gratuita e attraverso l'apporto di volontari, allo svolgimento di attività nei servizi aziendali e nei Tavoli aziendali di co-progettazione e co-policy, in attuazione del D. Lgs. n. 117/2017 (Codice del Terzo Settore) e s. m. i;
• l'attivazione di rapporti con gli enti del Terzo Settore dovrà avvenire mediante procedimenti conformi agli articoli 55-57 del D. Lgs. n. 117/2017 e al D.M. n. 72/2021, assicurando evidenza pubblica, trasparenza, parità di trattamento, motivazione e tracciabilità;

**RITENUTO CHE**

• il Regolamento proposto, in linea con la normativa di settore, deve perseguire le seguenti finalità: garantire trasparenza, imparzialità e parità di trattamento nella selezione e nella gestione dei rapporti con gli ETS; assicurare la coerenza delle collaborazioni con la missione istituzionale dell'Azienda e con i principi di sussidiarietà orizzontale di cui all'art. 118, quarto comma, della Costituzione; disciplinare le procedure di accesso, formazione, sicurezza e tutela assicurativa dei volontari operanti presso le strutture aziendali e nei Tavoli aziendali di co-progettazione e co-policy, con particolare riferimento ai percorsi di tutela del cittadino e del malato;
• le attività del volontariato previste nel Regolamento hanno natura esclusivamente non clinica e sono subordinate alla selezione dei soggetti, alla copertura assicurativa, alla formazione, all'assegnazione di un tutor, alla chiara delimitazione dei compiti, alla riservatezza e al rispetto delle procedure aziendali;

**ATTESTATA** la regolarità giuridico-amministrativa della presente proposta di provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nel rispetto delle proprie competenze, funzioni e responsabilità

**PROPONE**

Per le motivazioni indicate in premessa, che qui si intendono integralmente riportate:

1. di approvare il Regolamento per la disciplina dei rapporti con gli Enti del Terzo Settore, in attuazione del D. Lgs. n. 117/2017 (Codice del Terzo Settore) e s. m. i, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

2. di dare mandato alle strutture competenti di procedere con la presentazione del regolamento de quo in seno al Tavolo Misto Permanente della Partecipazione -TMPP, al fine di condividere in modo partecipato con gli ETS il nuovo disciplinare;

3. di dare atto che il presente provvedimento non necessita del visto della UOC Bilancio e Contabilità, in quanto non comporta rilevazioni economiche;

4. di pubblicare il presente atto sul sito web istituzionale, sezione Albo pretorio on-line, nel rispetto della normativa in materia di trasparenza e protezione dei dati personali.

Con la sottoscrizione del presente atto il Responsabile del Procedimento e il Dirigente attestano di non trovarsi in alcuna situazione di conflitto di interessi ai sensi della normativa vigente e del Codice di comportamento.

**La Responsabile del Procedimento**
Dott.ssa Marilisa Coluzzi

**La Direttrice UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale**
Dott.ssa Assunta Lombardi

**IL DIRETTORE GENERALE**

**IN VIRTÙ** del Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00003 del 10 gennaio 2025, di nomina della Dott.ssa Sabrina Cenciarelli quale Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria Locale Latina;

**ESAMINATA** la proposta che precede;

**ACQUISITO** il parere favorevole del Direttore Amministrativo Aziendale e del Direttore Sanitario Aziendale;

**DELIBERA**

Tutto ciò premesso, per le motivazioni sopra esposte:

- di adottare la proposta in premessa, che qui si intende integralmente riportata.

**IL DIRETTORE GENERALE**
Dott.ssa Sabrina Cenciarelli

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
ASL LATINA

REGIONE LAZIO

# REGOLAMENTO AZIENDALE
## PER LA DISCIPLINA DEI RAPPORTI CON GLI ENTI DEL TERZO SETTORE E LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO NEI SERVIZI AZIENDALI

*in attuazione del D. Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 (Codice del Terzo Settore) e s.m.i.*
*Con disciplina dei Tavoli aziendali di co-progettazione e co-policy*
*e dei percorsi di tutela del cittadino e del malato*




PERSONE

COMUNITÀ

OPPORTUNITÀ

UN MONDO PIÙ SOLIDALE

A cura della
**UOC Sviluppo organizzativo, Formazione e Bilancio sociale**
*Direttore Dott.ssa Assunta Lombardi*
Resp. le F. O. Formazione e processi organizzativi *Dott.ssa Marialisa Coluzzi*

# Sommario

Art. 1 – Oggetto e finalità
Art. 2 – Definizioni
Art. 3 – Ambito di applicazione e principi generali
Art. 4 – Forme di collaborazione con gli Enti del Terzo Settore e Iscrizione all'Elenco aziendale degli ETS collaboranti
Art. 5 – Convenzioni con Organizzazioni di Volontariato e Associazioni di Promozione Sociale
Art. 6 – Assicurazione e tutela dei volontari
Art. 7 – Formazione, sicurezza e integrazione operativa dei volontari
Art. 8 – Percorsi di tutela del cittadino e del malato
Art. 9 – Monitoraggio, verifica e Bilancio sociale
Art. 10 – Durata, rinnovo, sospensione e revoca delle convenzioni
Art. 11 – Trattamento dei dati personali e responsabilità
Art. 12 – Norme finali, transitorie e di rinvio

## Art. 1 – Oggetto e finalità

1. Il presente Regolamento disciplina, in attuazione del D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 e successive modificazioni (di seguito "Codice del Terzo Settore" o "CTS"), i rapporti tra l'Azienda Sanitaria Locale di Latina (di seguito "ASL Latina" o "Azienda") e gli Enti del Terzo Settore (di seguito "ETS") che collaborano, in forma gratuita e attraverso l'apporto di volontari, allo svolgimento delle attività e dei servizi aziendali.

2. Il Regolamento persegue le seguenti finalità: garantire trasparenza, imparzialità e parità di trattamento nella selezione e nella gestione dei rapporti con gli ETS; assicurare la coerenza delle collaborazioni con la missione istituzionale dell'Azienda e con i principi di sussidiarietà orizzontale di cui all'art. 118, quarto comma, della Costituzione; disciplinare le procedure di accesso, formazione, sicurezza e tutela assicurativa dei volontari operanti presso le strutture aziendali; definire le linee di responsabilità interne, con specifico riferimento alla UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale, quale struttura di coordinamento e presidio del sistema dei rapporti con il Terzo Settore.

## Art. 2 – Definizioni

**Ente del Terzo Settore (ETS):** le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali (incluse le cooperative sociali), le reti associative, le società di mutuo soccorso, le fondazioni e gli altri enti di cui all'art. 4 del CTS, iscritti al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).

**Volontario:** la persona che, per sua libera scelta, svolge attività in favore della comunità e del bene comune, anche per il tramite di un ente del Terzo Settore, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per promuovere risposte ai bisogni delle persone e delle comunità beneficiarie della sua azione, in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per fini di solidarietà, ai sensi dell'art. 17 del CTS.

**Convenzione:** l'accordo di cui all'art. 56 del CTS stipulato tra l'Azienda e le Organizzazioni di Volontariato (ODV) e le Associazioni di Promozione Sociale (APS) iscritte da almeno sei mesi nel RUNTS, per lo svolgimento in favore di terzi di attività sanitarie e/o socio-sanitarie di interesse generale.

**Co-progettazione:** l'istituto di cui all'art. 55 del CTS, quale procedura di amministrazione condivisa mediante la quale l'Azienda e gli ETS, in condizioni di parità, definiscono e realizzano congiuntamente progetti di intervento innovativi e sperimentali in relazione a specifici bisogni, superando la logica dell'affidamento in favore della costruzione condivisa di risposte.

**Co-policy:** ai fini del presente Regolamento, la partecipazione strutturata e stabile degli ETS ai processi di programmazione, valutazione e miglioramento delle politiche e dei percorsi assistenziali aziendali, mediante la loro presenza al Tavolo misto permanente della partecipazione, in tavoli tecnici, comitati consultivi e organismi di rappresentanza degli interessi dei cittadini e dei pazienti.

**Elenco aziendale degli ETS collaboranti:** il registro istituito ai sensi dell'art.45 del presente Regolamento presso la UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale, nel quale sono censiti gli ETS che collaborano con l'Azienda.

## Art. 3 – Ambito di applicazione e principi generali

1. Il presente Regolamento si applica a tutte le forme di collaborazione gratuita, non aventi natura di appalto o concessione, tra l'Azienda e gli ETS, che comportino l'impiego di volontari presso le articolazioni organizzative aziendali (Presidi Ospedalieri, Distretti Sanitari, Dipartimenti, Servizi Territoriali, Ambulatori, Consultori, RSA, Hospice e ogni altra struttura aziendale).

2. Sono esclusi dall'ambito di applicazione del presente Regolamento i rapporti aventi ad oggetto prestazioni onerose rese da ETS in qualità di operatori economici, disciplinati dal D. Lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici) e, ove applicabile, dagli artt. 56-57 del CTS nei limiti ivi previsti.

3. I rapporti tra Azienda ed ETS sono improntati ai principi di sussidiarietà, trasparenza, pubblicità, partecipazione, parità di trattamento, gratuità dell'apporto volontaristico, non lucratività, adeguatezza organizzativa e responsabilità reciproca, in coerenza con quanto previsto dagli artt. 55 e 56 del CTS e dalle Linee guida di cui al D.M. Lavoro e Politiche Sociali 31 marzo 2021.

4. Le collaborazioni disciplinate dal presente Regolamento non danno luogo, in alcun caso, a rapporti di lavoro subordinato o parasubordinato tra i volontari e l'Azienda, né a forme di sostituzione del personale dipendente o convenzionato.

## Art. 4 – Forme di collaborazione con gli Enti del Terzo Settore e Iscrizione all'Elenco aziendale degli ETS

1. L'Azienda può instaurare rapporti di collaborazione con gli ETS secondo le seguenti forme, alternative o concorrenti:

1. Convenzioni ex art. 56 CTS con ODV e APS per lo svolgimento in favore di terzi di attività di interesse generale, nei limiti e con le modalità di cui all'art. 5 del presente Regolamento;
2. Co-progettazione ex art. 55 CTS, per la realizzazione di progetti, anche innovativi e sperimentali, su specifici bisogni assistenziali, previa procedura di co-progettazione aperta a tutti gli ETS interessati e in possesso dei requisiti;
3. Accordi di collaborazione occasionale o progettuale per iniziative di sensibilizzazione, informazione, accompagnamento e supporto non riconducibili a servizi organizzati e continuativi;
4. Partecipazione a Tavoli aziendali di co-progettazione e co-policy di cui all'Art. 9, quale ulteriore e distinta forma di collaborazione, anche non accompagnata dall'impiego diretto di volontari nei servizi.

2. La scelta della forma di collaborazione è motivata e validata dalla UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale in ordine alla coerenza con la normativa vigente e con il presente Regolamento.

3. È istituito, presso la UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale, l'Elenco aziendale degli ETS collaboranti con convenzioni operative, aggiornato con cadenza almeno annuale e pubblicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale aziendale.

## Art. 5 – Convenzioni con Organizzazioni di Volontariato e Associazioni di Promozione Sociale

1. L'iscrizione all'Elenco è condizione necessaria, ma non sufficiente, per l'attivazione di rapporti di collaborazione operativa con impiego di volontari, ed è subordinata alla presentazione di apposita istanza da parte dell'ETS, corredata da:

- estremi di iscrizione al RUNTS e visura aggiornata;
- statuto e atto costitutivo dell'ente;
- elenco nominativo dei volontari destinati alle attività aziendali, con indicazione delle mansioni previste;
- copia della polizza assicurativa di cui all'art. 18 CTS, o impegno alla stipula contestuale alla convenzione;
- dichiarazione di insussistenza di conflitti di interesse e di assenza di finalità di lucro;
- attestazione di formazione minima già acquisita dai volontari, ove pertinente all'ambito sanitario.

2. La proposta di convenzione è presentata mediante apposita relazione tecnica che illustri: l'attività oggetto della collaborazione, i beneficiari, i tempi e i luoghi di svolgimento, il numero e il profilo dei volontari coinvolti, nonché la coerenza con la programmazione aziendale.

3. La relazione tecnica è trasmessa alla UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale, che ne cura l'istruttoria amministrativa, ne verifica la completezza e la regolarità, potendo richiedere integrazioni documentali, avvalendosi del raccordo anche con altre strutture aziendali per gli aspetti giuridico-formali e per i profili di sicurezza, predispone altresì, lo schema di convenzione da sottoporre all'approvazione del Direttore Generale o disposto con provvedimento dirigenziale subordinato a delega.

4. L'Atto convenzionale è trasmesso all'ETS e ai Responsabili di macrostruttura e unità operative coinvolte e interessate dall'attività dei volontari, che hanno rilasciato il Nulla osta, propedeuticamente al perfezionamento della convenzione e che sono altresì individuati, per assicurare il rispetto dei limiti e dei vincoli previsti dalla Convenzione, formulando periodicamente pareri sulla qualità, quantità opportunità e convenienza delle prestazioni oggetto della Convenzione.

5. La convenzione individua espressamente: l'oggetto, le finalità e modalità di svolgimento delle attività; il numero e il nominativo dei volontari impiegati, aggiornabile con comunicazione semplificata; il referente aziendale e il referente dell'ETS; gli obblighi assicurativi e formativi; le cause di sospensione e revoca; le modalità di verifica periodica.

6. È fatto, altresì, divieto assoluto a tutti i dirigenti e coordinatori dell'Azienda ASL Latina di concedere o rilasciare autorizzazioni, nulla osta, attestati o intraprendere iniziative non contemplate nel presente regolamento.

## Art. 6 – Assicurazione e tutela dei volontari

1. Condizione imprescindibile per l'accesso dei volontari alle strutture aziendali è la copertura assicurativa contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività, nonché per la responsabilità civile verso terzi, stipulata dall'ETS di appartenenza ai sensi dell'art. 18 del CTS, e per l'Azienda non comporta oneri aggiuntivi.

2. Copia della polizza in corso di validità, con indicazione nominativa o per categorie dei volontari coperti, è depositata presso la UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale e aggiornata a ogni rinnovo, a pena di sospensione automatica dell'accesso alle strutture aziendali in caso di mancato aggiornamento.

3. L'Azienda non risponde di eventi dannosi occorsi ai volontari o cagionati da questi ultimi a terzi in conseguenza di attività non ricomprese nella convenzione o svolte in difformità dalle disposizioni impartite dai referenti aziendali.

## Art. 7 – Formazione, sicurezza e integrazione operativa dei volontari

1. I volontari destinati a operare presso le strutture aziendali sono tenuti a partecipare a un percorso formativo minimo obbligatorio, avente ad oggetto almeno: le norme di igiene e sicurezza applicabili al contesto sanitario, la privacy e la riservatezza dei dati sanitari, le procedure di accoglienza e relazione con il paziente fragile, il codice etico e comportamentale aziendale.

2. Il Servizio di Prevenzione e Protezione, sentito il Medico Competente ove necessario in relazione alla tipologia di attività svolta, individua le eventuali misure di sorveglianza sanitaria e i dispositivi di protezione individuale da fornire ai volontari operanti in aree a rischio, i cui oneri sono regolati nella convenzione.

3. I volontari devono essere dotati di apposito tesserino di riconoscimento, con indicazione dell'ETS di appartenenza, da esporre in modo visibile durante lo svolgimento dell'attività; l'accesso alle strutture è subordinato al possesso del tesserino e all'assolvimento degli obblighi formativi di cui al comma 1.

4. Il referente aziendale individuato nella convenzione cura l'integrazione operativa dei volontari con il personale dipendente e convenzionato, garantendo che l'attività dei volontari sia complementare e mai sostitutiva rispetto alle prestazioni sanitarie e assistenziali proprie del personale strutturato.

## Art. 8 – Percorsi di tutela del cittadino e del malato

1. L'Azienda riconosce agli ETS operanti nell'ambito della tutela dei diritti del cittadino e del malato, ivi comprese le associazioni di pazienti, di familiari e di volontariato in ambito sanitario, un ruolo strutturato di partecipazione ai processi di ascolto, valutazione e miglioramento continuo della qualità dei servizi.

2. A tal fine gli ETS che operano in tale ambito, in stretto raccordo con la UOSD Comunicazione e Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e con il Tavolo Misto Permanente della Partecipazione, possono dare specifico apporto con le seguenti funzioni:

- partecipazione alla definizione e all'aggiornamento delle Carte dei Servizi e degli standard di qualità e umanizzazione delle cure;
- collaborazione nella gestione dei percorsi di segnalazione, reclamo e mediazione dei conflitti tra cittadini/pazienti e Azienda, fatte salve le competenze proprie dell'URP e degli organismi di garanzia;
- supporto informativo e di accompagnamento ai pazienti fragili e ai loro familiari, in particolare nei percorsi oncologici, cronici, di fine vita e nelle situazioni di vulnerabilità sociale;
- partecipazione a specifici gruppi di lavoro per l'umanizzazione dei percorsi di cura e per la rilevazione della qualità percepita, anche mediante indagini di customer satisfaction realizzate in collaborazione con gli ETS;
- contributo alla programmazione di iniziative di educazione sanitaria e di prevenzione rivolte alla cittadinanza.

3. La partecipazione degli ETS ai percorsi di tutela del cittadino e del malato non comporta, in alcun caso, l'assunzione di funzioni proprie degli organi e degli uffici aziendali preposti alla gestione dei reclami e del contenzioso, né l'accesso a dati sanitari personali al di fuori dei casi e delle modalità espressamente autorizzati e disciplinati ai sensi dell'Art. 11.

4. La UOSD Comunicazione e URP, cura annualmente una relazione sui percorsi di tutela realizzati in collaborazione con gli ETS, da trasmettere alla UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale per gli adempimenti inerenti l'elaborazione del Bilancio sociale aziendale di cui all'Art. 9.

## Art. 9 – Monitoraggio, verifica e Bilancio sociale

1. La UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale effettua, con cadenza almeno annuale, il monitoraggio delle convenzioni e degli accordi di collaborazione attivi, rilevando in particolare: il numero di ETS e di volontari coinvolti, le attività svolte, le eventuali criticità riscontrate.

2. Gli esiti del monitoraggio confluiscono in una specifica sezione del Bilancio sociale aziendale, predisposto ai sensi della normativa vigente in materia di enti del Servizio Sanitario Nazionale e, per quanto compatibile, dei principi di rendicontazione sociale di cui al CTS, al fine di garantire la trasparenza verso la comunità di riferimento sull'impatto delle collaborazioni con il Terzo Settore.

## Art. 10 – Durata, rinnovo, sospensione e revoca delle convenzioni

1. Le convenzioni e gli accordi di collaborazione hanno durata determinata, non superiore a tre anni e sono rinnovabili previa verifica positiva degli esiti, su proposta e conforme parere della UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale.

2. L'Azienda può disporre la sospensione cautelare immediata dell'accesso dei volontari alle strutture aziendali, con provvedimento del Direttore della UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale, in caso di: mancato aggiornamento della copertura assicurativa; comportamenti non conformi al codice etico aziendale o lesivi della dignità degli utenti; grave inadempimento delle prescrizioni in materia di sicurezza.

3. La revoca definitiva della convenzione è disposta previo contraddittorio con l'ETS interessato, salvi i casi di urgenza in cui la sospensione cautelare può protrarsi sino alla definizione del procedimento.

4. Eventuali modifiche devono essere concordate tra le parti nel rispetto delle norme di legge in materia.

5. Tutti gli obblighi ed accordi della convenzione hanno natura essenziale per le parti.

6. L'inadempimento o l'inesatto o parziale adempimento delle prestazioni assunte da ciascun sottoscrittore della convenzione, comporterà – attesa la natura essenziale di cui al comma che precede – la risoluzione ex lege senza necessità alcuna di formalità.

## Art. 11 – Trattamento dei dati personali e responsabilità

1. I volontari operanti presso le strutture aziendali che, in ragione dell'attività svolta, vengano a conoscenza di dati personali e, in particolare, di dati relativi alla salute degli utenti, sono tenuti al rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.) e sono formalmente designati, ove necessario, quali soggetti autorizzati al trattamento, previa specifica istruzione impartita a cura del Titolare del trattamento, sentito il Responsabile della Protezione dei Dati.

2. È fatto assoluto divieto ai volontari di accedere a informazioni sanitarie o amministrative non strettamente necessarie allo svolgimento dell'attività autorizzata, nonché di divulgare a terzi, informazioni di cui siano venuti a conoscenza in ragione dell'attività prestata.

3. L'ETS di appartenenza risponde, in solido con il volontario nei limiti di legge, degli eventuali danni cagionati a terzi in violazione degli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo, fatta salva la responsabilità diretta dell'Azienda quale Titolare del trattamento nei confronti degli interessati.

## Art. 12 – Norme finali, transitorie e di rinvio

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento si rinvia alle disposizioni del D. Lgs. 117/2017 e successive modificazioni, nonché alla normativa generale di settore e in materia di protezione dei dati personali.

2. Il Regolamento è soggetto a revisione periodica, a cura della UOC Sviluppo Organizzativo, Formazione e Bilancio Sociale, anche in relazione all'evoluzione della normativa di riferimento e agli esiti del monitoraggio di cui all'Art. 9.