

DISCIPLINA DELLE ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO PRESSO L'OSPEDALE DI VERDUNO E LE STRUTTURE SANITARIE ASL CN2

Redazione e Verifica dei contenuti	Approvazione	Verifica formale	Emissione
GRUPPO DI LAVORO	Dott.ssa Paola Malvasio DSPO Dott.ssa Sabrina Contini DiPSA	Dott. Luciano Vero SS QRMU	Dott. Luciano Vero SS QRMU

1	PREMESSA	3
2	SCOPI/OBIETTIVI	3
3	CAMPO DI APPLICAZIONE	4
4	MODIFICHE/ REVISIONI PRECEDENTI	4
5	GLOSSARIO/SIGLARIO	4
6	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	5
7	RIFERIMENTI E ALLEGATI	10
8	VERIFICA / INDICATORI / PARAMETRI DI CONTROLLO	10
9	LISTA DI DISTRIBUZIONE	10

1 Premessa

L'Azienda Sanitaria Locale CN2 riconosce il valore sociale ed il ruolo dell'attività di volontariato volta alla realizzazione di finalità di natura sociale, civile e culturale, salvaguardandone l'autonomia. L'Azienda Sanitaria Locale CN2 intende promuovere condizioni atte ad agevolare lo sviluppo delle Organizzazioni di Volontariato, quali espressioni di solidarietà e pluralismo, di partecipazione e di impegno civile.

L'Azienda Sanitaria Locale CN2 individua nei volontari delle Organizzazioni di Volontariato delle forze positive, che collaborano al miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza, mediante lo svolgimento della propria mission e la partecipazione fattiva alla vita dell'Azienda Sanitaria Locale, anche attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro con gli operatori sanitari.

L'Azienda Sanitaria Locale CN2 riconosce fondamentale la collaborazione con le Organizzazioni di Volontariato, anche nell'ambito delle attività progettuali di Promozione ed Educazione alla Salute.

1.1 Gruppo di lavoro

GRUPPO DI LAVORO	FIRMA
Rita Agosto	
Giuliana Chiesa	
Luciano Vero	
Elena Gorga	
Sabrina Contini	
Anna Vernassa	
Valentina Venturino	
Simonetta Cabutti	
Manuela Rabino	
Stefano Nava	
Annamaria Spina	
Paola Malvasio	
Laudani Elio	

2 Scopo/Obiettivi

2.1 Scopo

Scopo di questa procedura è disciplinare i rapporti con le Associazioni di Volontariato e le Associazioni di Promozione Sociale (di seguito per brevità, ETS, Enti del Terzo Settore) accreditate e convenzionate che esplicano servizi di sostegno, orientamento ed accompagnamento all'interno dell'Ospedale Michele e Pietro Ferrero di Verduno (di seguito, per brevità, Ospedale di Verduno) e nelle Strutture territoriali dell'Azienda, sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente, dall'accordo sottoscritto con ciascuna ETS accreditata e coerentemente alla regolamentazione ospedaliera.

	DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'OSPEDALE DI VERDUNO E LE STRUTTURE SANITARIE ASL CN2	Codice: PGSGQ120
		Data: 5 ottobre 2022
		Revisione: 0
		Pagina 4 di 10

2.2 Obiettivi

Obiettivi del presente documento sono:

- definire idonee condizioni organizzative, al fine di permettere lo svolgimento ordinato e proficuo delle attività di sostegno, orientamento ed accompagnamento in ambito ospedaliero ed extraospedaliero, da parte delle ETS accreditate dall'ASLCN2;
- definire la figura di “*Referente per le Attività di Volontariato*” (RAV), a cui faranno riferimento: a) il Referente dell'ETS per l'organizzazione e lo svolgimento delle attività dell'ETS nell'Ospedale di Verduno e nelle Strutture territoriali dell'Azienda; b) gli operatori dell'ASL CN2 per i rapporti con le ETS;
- definire le regole comportamentali a cui i Volontari dovranno attenersi nello svolgimento delle attività di volontariato in Ospedale, corredate da strumenti informativi e operativi.

3 Campo di applicazione

I contenuti del presente documento verranno applicati all'attività di tutte le ETS operanti presso l'Ospedale di Verduno in tutti i contesti di attività ospedalieri (reparti, servizi, pronto soccorso, ecc.) e nelle Strutture territoriali dell'Azienda.

4 Modifiche / revisioni precedenti

Revisione	Data	Motivo dell'aggiornamento
0	5 ottobre 2022	Prima emissione.

La procedura rimane in vigore come descritta fino a che non ve ne sia una revisione o necessità di modificarla nei suoi contenuti a fronte di variazioni legislative, linee guida specifiche o criticità od opportunità emergenti dalla sua applicazione; è prevista una sua revisione ogni tre anni per riconferma o modifica.

5 Glossario / Siglario

Sigla - acronimo-abbreviazione	Significato
ETS	Enti del Terzo Settore
RAV	Referente per le Attività di Volontariato
DSPO	Struttura Complessa Direzione Sanitaria di Presidio Ospedaliero
DIPSA	Struttura Complessa Direzione delle Professioni Sanitarie
SPP	Servizio Prevenzione e Protezione
QRMU	Struttura Semplice Qualità, Risk Management, URP

	DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'OSPEDALE DI VERDUNO E LE STRUTTURE SANITARIE ASL CN2	Codice: PGSGQ120
		Data: 5 ottobre 2022
		Revisione: 0
		Pagina 5 di 10

6 Descrizione delle attività

Attività 1: Istituzione del Referente per le Attività di Volontariato

1.1 Al fine di garantire alle ETS una figura aziendale di pronto riferimento, per le esigenze organizzative legate alla presenza dei volontari all'interno dell'Ospedale di Verduno, come previsto dall'Accordo convenzionale sottoscritto tra ASL CN2 e ciascuna ETS accreditata, si individua in un operatore sanitario il Referente per le Attività di Volontariato (RAV).

1.2 Il RAV avrà, come riferimento univoco di ogni ETS, il Referente dell'ETS, individuato nell'istanza di accreditamento inviata alla ASL CN2.

1.3 Il RAV sarà anche il punto di riferimento degli operatori sanitari, per quanto concerne i rapporti organizzativi con le diverse ETS operanti in Ospedale e nelle Strutture territoriali dell'Azienda.

1.4 Il profilo curricolare sanitario del RAV dovrà essere caratterizzato dalla conoscenza del funzionamento ospedaliero, della dislocazione di reparti e servizi, dei principali percorsi assistenziali e da spiccate competenze relazionali.

1.5 Il RAV riferisce e si rapporta in tale ruolo funzionalmente con la S.C. DSPO, con la S.C. DIPSA, con il QRMU e con i Direttori e Coordinatori dei Distretti per le attività di volontariato extra ospedaliero, con le quali pianifica l'inserimento in Ospedale e nelle Strutture territoriali delle ETS, analizza eventuali problematiche e definisce possibili soluzioni.

Attività 2: Modalità di svolgimento delle attività di una ETS

2.1 L'ETS accreditata dalla ASL CN2, che abbia individuato come possibile sede delle proprie attività l'Ospedale di Verduno o le Strutture territoriali dell'Azienda e che voglia avviare le proprie attività, contatta il RAV, che presi i primi contatti e verificati gli ambiti di attività di volontariato proposti, organizza un incontro tra ETS, DSPO (o Direzione dei Distretti), DIPSA e QRMU. In tale riunione vengono condivisi gli ambiti di azione, le modalità e le tempistiche di svolgimento iniziale dell'attività;

2.2 Le modalità e i tempi dell'attività prestata sono, successivamente all'avvio delle attività, di volta in volta concordati dall'ETS con il RAV, che si rapporta con SC DSPO/Direzione dei Distretti e SC DIPSA per i necessari atti organizzativi conseguenti;

2.3 I Volontari autorizzati ad operare presso le degenze/servizi ospedalieri o nelle Strutture territoriali dell'Azienda sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti presso le unità organizzative nelle quali prestano attività, intendendo per queste ultime e 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); le procedure comportamentali e di sicurezza previste dai regolamenti interni ed ogni altra indicazione fornita dal Direttore e dal Coordinatore della degenza/servizio;

2.4 Ogni Volontario è tenuto ad utilizzare un abbigliamento consono al luogo di cura presso il quale opera e funzionale all'attività che va a prestare. E' fatto pertanto obbligo a tutti i volontari che si recano presso le strutture ASL CN2 di munirsi di camice/divisa e cartellino identificativo, fornito a cura dell'ETS, da indossare durante l'attività (l'abbigliamento dovrà distinguersi dall'abbigliamento del personale sanitario, evitando confusioni o fraintendimenti). Il cartellino di riconoscimento,

	DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'OSPEDALE DI VERDUNO E LE STRUTTURE SANITARIE ASL CN2	Codice: PGSGQ120
		Data: 5 ottobre 2022
		Revisione: 0
		Pagina 6 di 10

recherà il nome dell'ETS di appartenenza, la dicitura "Servizio di Volontariato", i riferimenti del Volontario. In caso di smarrimento l'Associazione è tenuta a darne tempestiva comunicazione all'Azienda;

2.5 In Ospedale viene identificato uno spazio da adibire a luogo di deposito per i Volontari delle ETS, da utilizzarsi di volta in volta per il ricovero temporaneo delle suppellettili personali, in corso di attività di volontariato in Ospedale, la cui chiave dovrà essere ritirata in Accettazione Lato Verduno, firmando l'apposito registro di ritiro e consegna;

2.6 Il volontario svolge esclusivamente attività di supporto morale e sociale, di carattere non sanitario, ai pazienti ed eventualmente ai loro parenti/caregivers. Tale attività, descritta nell'accordo tra ASL CN2 ed ETS, potrà spaziare dal sostegno morale, al conforto, alla compagnia, ad attività ricreative, all'approvvigionamento di generi vari (giornali, indumenti, libri, etc.) - ad eccezione delle bevande e del cibo che dovranno essere precedentemente autorizzati dal personale sanitario, al supporto nelle cure igieniche elementari (truccare, lavare le mani, pettinare i capelli), all'accompagnamento dei pazienti deambulanti per motivi sociali per es. bar, passeggiata (previ accordi con il personale di assistenza), alla somministrazione dei pasti del paziente che versa in particolari situazioni, previa autorizzazione del personale sanitario e dei familiari;

2.7 I volontari dell'ETS impegnati nell'esercizio delle attività convenzionate devono registrare la loro presenza secondo le modalità indicate dal RAV dell'A.S.L. CN2;

2.8. Nel corso del periodo di validità della convenzione, il legale rappresentante dell'Organizzazione di Volontariato avrà l'onere di comunicare tempestivamente all'Amministrazione dell'Azienda il nominativo dei volontari, che inizieranno e/o cesseranno la frequenza nelle strutture dell'Azienda.

Attività 3: Allestimento di uno Sportello del Volontario

3.1 L'Azienda Sanitaria Locale CN2 mette a disposizione di tutte le ETS accreditate e convenzionate e che ne facciano richiesta, un ambiente ospedaliero comune a tutte le ETS, in spazio accessibile e chiaramente identificato, dotato di telefono, personal computer e arredi d'ufficio, ove effettuare attività di "segreteria" (reclutamento volontari, pubblicizzazione delle attività ETS ...). In tal modo gli utenti avranno anche modo di contattare direttamente le ETS, che operano all'interno dell'Azienda Sanitaria Locale CN2 per richieste di attività inerenti i servizi prestati;

3.2 Le ETS che aderiscono a questa iniziativa si impegnano a:

- a) concordare giorni e orari di accesso, mediante la definizione di un calendario di presenza, mediante il RAV, verificate le esigenze di tutte le ETS che desiderino aderire all'iniziativa,
- b) segnalare problemi o esigenze subentranti al RAV, per il suo tramite, al servizio di competenza;
- c) partecipare periodicamente agli appositi incontri, con il RAV e la SC DSPO/Direzione dei Distretti, DIPSA, QRMU, al fine di valutare aspetti critici o migliorativi dello sportello;
- d) richiedere la chiave del locale in Accettazione Lato Verduno e firmare l'apposito registro di ritiro e consegna;
- e) custodire e rispettare i beni dell'Azienda e delle altre ETS, messi a disposizione nel locale assegnato;
- f) rispettare la privacy degli utenti, secondo la normativa vigente;
- g) rispettare giorni e orari di presenza concordati, come da calendario;

	DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'OSPEDALE DI VERDUNO E LE STRUTTURE SANITARIE ASL CN2	Codice: PGSGQ120
		Data: 5 ottobre 2022
		Revisione: 0
		Pagina 7 di 10

h) trasmettere alla S.C. DSPO l'elenco degli operatori che si alterneranno nel locale ETS.

Attività 4: Tutele del Volontario

4.1 In conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 12-bis, DLgs. 81/08, secondo cui *“nei confronti dei volontari di cui alla Legge 1 agosto 1991, n. 266 (...) si applicano le disposizioni relative ai lavoratori autonomi di cui all'art. 21 del presente decreto (...) ove uno dei soggetti di cui al primo periodo svolga la sua prestazione nell'ambito di una organizzazione di un datore di lavoro”*, sull'ETS gravano gli obblighi di cui all'art. 21 del DLgs. 81/08, come illustrato all'art. 8 dell'accordo sottoscritto tra ETS accreditata e ASL CN2.

4.2 Dal canto suo, l'ASL CN2 è tenuta a fornire agli operatori dell'ETS informazioni in merito ai rischi specifici esistenti negli ambienti in cui l'operatore dell'ETS è chiamato ad operare, nonché sulle misure di prevenzione adottate relativamente alla propria attività e sulle misure utili a ridurre al minimo i rischi da interferenze tra la prestazione dell'ETS e le attività che si svolgono nell'ambito dell'ospedale. Ove si ravvedono particolari bisogni informativi, il RAV provvede in accordo con DSPO e DIPSA a organizzare brevi sessioni informative dedicate a temi specifici, anche avvalendosi di altri servizi aziendali (es. SC Psicologia, ecc...)

Inoltre, se necessario, il RAV provvede a stilare Istruzioni Operative relative a specifici ambiti di attività/servizio.

Si ricorda che, come previsto dal citato art. 8 dell'Accordo sottoscritto da ETS e ASL CN2, l'ETS si è impegnata a trasmettere al servizio S.P.P. dell'ASL CN2 l'apposito modulo *“Dichiarazione ai sensi del DLgs 81”* debitamente compilato e sottoscritto da ogni volontario adibito al servizio (il modulo è reperibile nella sezione *“Materiale Informativo”* della pagina web:

<http://www.aslcn2.it/categorie-modulistica/servizio-di-prevenzione-e-e-protezione/>.

Può prestare la propria attività in Ospedale e nelle Strutture territoriali dell'Azienda solo il volontario che abbia preso visione, compilato e sottoscritto il modulo anzidetto. Il RAV sarà a disposizione dell'ETS, al fine di favorire il contatto con gli operatori del S.P.P. in caso di eventuali richieste di chiarimenti o approfondimenti.

4.3 In diretta applicazione di quanto sopra enunciato, l'ASL CN2, pur ritenendo che la possibilità di esposizione ad agenti biologici da parte del volontario sia di tipo generico e paragonabile a quella del pubblico che accede a vario titolo alla struttura sanitaria, si impegna ad assicurare ai volontari le stesse forme di tutela previste per i propri operatori in casi di eventuale ed imprevedibile esposizione per i quali sia utile e/o necessaria una sorveglianza post - esposizione. In concomitanza con la pandemia da COVID, si predispose un memorandum con le misure di prevenzione del contagio, che il Referente ETS avrà cura di mettere a disposizione di ogni Volontario che presterà la propria attività in Ospedale (*vedi allegato n. 1*);

4.4 E' fatto in ogni caso divieto al Volontario di:

- accedere per qualsiasi motivo nelle aree, presenti all'interno dell'Ospedale di Verduno, 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;
- accedere per qualsiasi motivo nelle aree, presenti all'interno dell'Ospedale di Verduno, segnalate e delimitate da cartelli riportanti la dicitura *“isolamento infettivo”*.

	DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'OSPEDALE DI VERDUNO E LE STRUTTURE SANITARIE ASL CN2	Codice: PGSGQ120
		Data: 5 ottobre 2022
		Revisione: 0
		Pagina 8 di 10

Attività 5: Comportamento del Volontario

5.1 Ogni Volontario, di età superiore ai 18 anni, è tenuto:

- a) a non interferire con l'attività sanitaria;
- b) al rispetto della dignità e dei diritti degli utenti;
- c) 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;
- d) ad osservare il più rigoroso segreto sulle notizie e sui fatti dei quali può venire a conoscenza nel corso delle prestazioni svolte e ad improntare ogni servizio alla più assoluta discrezione e riservatezza in ottemperanza di quanto disposto dal GDPR (regolamento generale sulla protezione dei dati). Al fine di sottolineare l'impegno di ciascun Volontario alla riservatezza, si chiede a ciascuno la sottoscrizione preventiva di un "Impegno di Confidenzialità" (*allegato n. 2*);
- e) a rispettare le disposizioni impartite dai Direttori e Coordinatori delle unità organizzative presso cui viene svolta l'attività di volontariato e dalla S.C. DSPO/Direzione dei Distretti, per quanto di rispettiva competenza, e ad operare con il massimo spirito di collaborazione con il personale dei reparti/servizi e con i destinatari dell'attività;
- f) ad intrattenere con il personale infermieristico e di supporto in servizio presso i reparti/servizi un efficace flusso di informazioni sui risvolti delle attività di supporto effettuate nei confronti dei pazienti;
- g) a non interferire nelle scelte professionali degli operatori sanitari;
- h) a rispettare le indicazioni per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, in relazione al fatto che ciascuna persona può costituire veicolo di trasmissione di microrganismi tra ambienti e superfici diverse, che possono determinare infezioni a carico di persone immunocompromesse come possono essere spesso i pazienti ospedalizzati. A tal fine viene predisposto un memorandum con le misure di prevenzione, che il Referente ETS avrà cura di mettere a disposizione di ogni Volontario che presterà la propria attività in Ospedale (*allegato n.1*). Gli operatori della SS Infezioni Correlate all'Assistenza sono a disposizione del RAV e del Referente ETS, per eventuali chiarimenti o approfondimenti;
- i) ad agire e svolgere le proprie attività, mantenendo sempre alta l'attenzione alla sicurezza del paziente, specie (quando previste) durante l'accompagnamento dei pazienti deambulanti e la somministrazione dei pasti;
- j) a prendere visione del documento "Vademecum del Volontario" (*allegato n. 1*), che intende riassumere le principali regole comportamentali e a fornire elementi di supporto per la realizzazione di una corretta relazione con gli utenti e/o i loro caregiver, in riferimento alla loro specifica situazione di fragilità connessa al bisogno di salute che li ha portati in Ospedale o nelle strutture territoriali di cura;
- k) a rispettare le indicazioni, definite e concordate tra RAV e Referente ETS, relative a specifici ambiti di attività/servizio (es. vedi specifiche per Pronto Soccorso - *allegato n.1*).

5.2 Fatte salve le dovute segnalazioni all'Autorità Giudiziaria per eventuali comportamenti penalmente rilevanti, la riscontrata inidoneità attitudinale o l'accertamento di violazioni da parte dei Volontari in attività, rispetto alle indicazioni riportate nell'Accordo tra ASL CN2 ed ETS e meglio

	DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'OSPEDALE DI VERDUNO E LE STRUTTURE SANITARIE ASL CN2	Codice: PGSGQ120
		Data: 5 ottobre 2022
		Revisione: 0
		Pagina 9 di 10

dettagliate nel presente documento, comporterà l'applicazione di quanto descritto nell'art. 3 dell'Accordo citato.

Attività 6: Sviluppo di una partnership proattiva

6.1 Il RAV e il Referente ETS si tengono in costante contatto, al fine di monitorare l'andamento delle attività, sia in termini organizzativi, sia in termini di soddisfazione da parte degli utenti beneficiari dell'attività di volontariato, sia da parte dei Volontari e degli operatori sanitari;

6.2 Il RAV e il Referente ETS analizzano eventuali criticità del servizio e ricercano congiuntamente possibili soluzioni, interfacciandosi con la SC DSPO/Direzione dei Distretti, la SC DIPSA e la SS Qualità, Risk Management e Ufficio Relazioni con il Pubblico;

6.3 Il Referente ETS è sollecitato a segnalare al RAV eventuali suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi dell'ASL CN2. Si ritiene infatti fondamentale lo sguardo attento dei Volontari alla "vita in Ospedale e nel territorio", capace di individuare possibili ambiti di ottimizzazione dell'organizzazione o di introduzione di facilities o supporti tecnici, per il costante sviluppo dell'umanizzazione dei servizi sanitari.

Attività 7: Sottoscrizione di presa visione

7.1 Il Referente di ogni ETS riceve e sottoscrive per presa visione la nota con cui gli viene trasmesso il presente documento al momento dell'avvio delle attività di volontariato presso le strutture della ASL CN2, prendendosi l'impegno di dividerlo con i Volontari della sua ETS che frequenteranno le strutture sanitarie e di comunicare loro di prestare particolare attenzione alle norme concernenti diritti e doveri del volontario in attività di servizio;

7.2 Per quanto non riportato nel presente documento, si rinvia all'Accordo convenzionale per la Regolamentazione dei Rapporti tra l'ASL CN2 e l'ETS accreditato.

7 Riferimenti / allegati

7.1 Riferimenti

- Deliberazione aziendale n. 715 del 03/12/2021 "APPROVAZIONE AVVISO RIVOLTO ALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO ED ALLE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE PER LA COSTITUZIONE DI UN ALBO DI SOGGETTI ACCREDITATI PER SERVIZI DI SOSTEGNO, ORIENTAMENTO ED ACCOMPAGNAMENTO IN AMBITO OSPEDALIERO ED EXTRAOSPEDALIERO. PERIODO DAL 01/01/2022 – 31/12/2023"

- Deliberazione Aziendale n. 153 del 25/02/2022 "AVVISO RIVOLTO ALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO ED ALLE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE PER LA COSTITUZIONE DI UN ALBO DI SOGGETTI ACCREDITATI PER SERVIZI DI SOSTEGNO, ORIENTAMENTO ED ACCOMPAGNAMENTO IN AMBITO OSPEDALIERO ED EXTRAOSPEDALIERO. PERIODO DAL 01/01/2022 – 31/12/2023. APPROVAZIONE VERBALE COMMISSIONE. ACCREDITAMENTO E CONVENZIONAMENTO CON LE ORGANIZZAZIONI ACCREDITATE".

	DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI VOLONTARIATO PRESSO L'OSPEDALE DI VERDUNO E LE STRUTTURE SANITARIE ASL CN2	Codice: PGSGQ120
		Data: 5 ottobre 2022
		Revisione: 0
		Pagina 10 di 10

7.2 Allegati

- Allegato n. 1: ALL01 PGSGQ120 Vademecum del Volontario (Modalità di ingresso – Prevenzione infezioni – Regole comportamentali – Guida alla buona relazione – Specifiche per il Pronto Soccorso)
- Allegato n. 2: ALL02 PGSGQ120 Impegno di Confidenzialità

8 Verifica

Vengono definite modalità di monitoraggio dell'applicazione delle presenti indicazioni e di soddisfazione dei Volontari dell'ETS, degli utenti e degli operatori sanitari delle degenze/servizi in cui l'ETS ha svolto la propria attività.

Gli indicatori sono:

- n° di difformità registrate rispetto alla presenza di Volontari nelle degenze/servizi sul numero totale di giornate di attività/volontario erogate dall'ETS;
- n° di suggerimenti annuali, ricevuti dai Volontari dell'ETS e relativi a proposte di miglioramento dell'organizzazione ospedaliera;
- n° di apprezzamenti ricevuti rispetto alla presenza di Volontari nelle degenze/servizi sul numero totale di giornate di attività/volontario erogate dall'ETS.

La verifica viene fatta annualmente a cura del RAV. I risultati saranno trasmessi alla DSPO/Direzione dei Distretti, DiPSa e al QRMU.

9 Lista di distribuzione

Il presente documento viene distribuito a tutte le SSCC ospedaliere e territoriali per diffusione ai propri collaboratori e ai servizi di cui fanno parte i componenti del gruppo di lavoro.