



Ospedale Maggiore di Lodi  
Presidi e Distretti del Lodigiano

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Lodi

## **AVVISO PUBBLICO FINALIZZATO ALL'ADESIONE ALLA CONFERENZA DI PARTECIPAZIONE DELL'ASST DI LODI E CONTESTUALE ISCRIZIONE ALL'ALBO AZIENDALE DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

*Scadenza presentazione delle domande*

**4 GIUGNO 2019**

### **PREMESSA**

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi riconosce il valore del volontariato ed 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.

Riconosce, in particolare, come fondamentale la collaborazione con le Organizzazioni di Volontariato anche nell'ambito delle attività di supporto nell'individuazione di specifiche azioni di miglioramento nei settori attenzionati.

L'ASST di Lodi intende dare vita ad uno strumento di raccordo e di confronto tra le varie Associazioni e l'Azienda stessa, per generare, a livello sperimentale, un vero e proprio canale di comunicazione trasversale che renda sinergico il prezioso impiego di risorse messe in campo da tutto il mondo del volontariato che opera all'interno delle strutture ospedaliere e territoriali.

Lo strumento individuato dalla ASST di Lodi è la Conferenza aziendale di Partecipazione, avente quale scopo quello di concordare una regia complessiva di tutte le risorse attive del volontariato operanti nelle strutture aziendali.

La Conferenza rappresenta in generale uno strumento partecipativo con funzioni consultive e propositive per la Direzione Generale dell'ASST di Lodi, in base a quanto previsto dall'art. 14 del D.Lgs. n. 502/1992 in merito alle forme di partecipazione alle attività di programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari e delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute.

La Conferenza costituisce pertanto, la sede per un rapporto sistematico tra le componenti aziendali impegnate nella programmazione controllo e nella garanzia di qualità dei servizi e le istanze dell'utenza, espresse attraverso organismi rappresentativi, in merito alle problematiche rilevate nella erogazione dei servizi anche attraverso le strutture aziendali già operanti sull'argomento (quali l'URP, la Comunicazione e la Qualità).

### **1. OGGETTO DELL'AVVISO**

Con il presente Avviso pubblico, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) di Lodi invita tutte le Associazioni che operano all'interno della ASST e quelle intenzionate a collaborare con l'Azienda, a presentare un'istanza formale di partecipazione alla Conferenza a firma del proprio legale rappresentante, designando contestualmente un membro della propria Associazione quale Componente.



## 2. OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA CONFERENZA DI PARTECIPAZIONE

La Conferenza si pone quale obiettivo principale quello di facilitare l'analisi ed il confronto sulla qualità dei servizi, in particolare attraverso:

- l'acquisizione delle informazioni sui servizi gestiti dall'ASST quale presupposto per la discussione sulla qualità dei servizi erogati, sulla Carta dei Servizi aziendale, sul rapporto tra Azienda, Utenti e Associazioni/Organizzazioni del terzo settore;
- la rilevazione della qualità dal lato dell'utenza, attraverso degli indicatori validati a livello regionale o da altre fonti competenti, con particolare riferimento ai percorsi d'accesso, ai servizi (ad esempio informazioni sui percorsi assistenziali, sulle modalità di prenotazione, sui punti informativi, sulla segnaletica) e alla qualità delle strutture e dei rapporti con i cittadini (ad esempio accoglienza dei locali, barriere architettoniche, relazione operatori/utenti, disponibilità di informazioni utili alla scelta delle prestazioni, dei servizi, delle sedi, delle modalità di erogazione, adeguatezza della comunicazione alla cultura, all'ambiente e all'esperienza degli interlocutori);
- il ricorso all'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi, definiti a livello regionale sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;
- la sperimentazione di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello aziendale che tengano conto di specificità di interesse locale;
- il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza (risultati della customer satisfaction, analisi, osservazioni e reclami, raccolta e analisi delle istanze delle organizzazioni del terzo settore e rappresentanza degli utenti presenti in Azienda, sondaggi a campione sul gradimento dei servizi);
- l'organizzazione di iniziative di audit civico per monitorare il grado di soddisfazione che hanno i cittadini rispetto ai servizi erogati dall'ASST.

## 3. COMPOSIZIONE

La Conferenza viene costituita dal Direttore Generale ed è presieduta dal Direttore Socio Sanitario dell'ASST di Lodi.

È composta da una parte aziendale e una parte di rappresentanti del volontariato operanti in Azienda.

## 4. PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DELLA ISTANZA AL FINE DELLA PARTECIPAZIONE ALLA CONFERENZA AZIENDALE

### 4.1 Modalità di presentazione delle istanze

Le istanze possono essere presentate tramite la compilazione del modulo allegato al presente Avviso (*Allegato 1*), con le seguenti modalità:

- a mezzo PEC al seguente indirizzo: [protocollo@pec.asst-lodi.it](mailto:protocollo@pec.asst-lodi.it);
- mediante raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi, Piazza Ospitale n. 10 – 26900 Lodi;



- mediante consegna diretta *brevi manu* presso l'Ufficio Protocollo dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi, sito in Piazza Ospitale n. 10 – 26900 Lodi.

La domanda eventualmente presentata senza l'utilizzo del modello sopra richiamato e redatta in carta semplice, è ugualmente valida purché contenga tutti i dati previsti dal suddetto modulo.

È data facoltà alle Associazioni di Volontariato interessate di presentare l'istanza di adesione alla Conferenza di Partecipazione in qualsiasi momento.

Si precisa a tal riguardo che le istanze inoltrate successivamente alla scadenza del presente avviso, verranno valutate trimestralmente da parte di questa ASST.

#### 4.2 Requisiti

Le Associazioni di Volontariato al momento della presentazione della domanda devono essere in possesso dei seguenti requisiti al fine di poter prendere parte alla Conferenza aziendale di Partecipazione:

- essere iscritte al Registro regionale del Volontariato;
- prestare/essere disponibili a prestare la propria opera all'interno dell'Azienda (ad esempio nei reparti, all'accoglienza, svolgendo supporto alle attività di cura, ecc...), coerentemente con le proprie finalità statutarie;
- svolgere sul territorio attività coerenti con quelle che istituzionalmente fanno capo all'ASST.

Permane l'obbligo in capo alle Associazioni di volontariato di comunicare tempestivamente all'ASST di Lodi eventuali variazioni intervenute in merito ai requisiti richiesti sopra elencati.

#### 4.3 Valutazione delle istanze e iscrizione nell'Albo aziendale

Si precisa che le domande pervenute a seguito della pubblicazione dell'Avviso di cui sopra, verranno valutate per la verifica del possesso dei requisiti richiesti, a seguito della quale si provvederà all'iscrizione in apposito Albo aziendale delle Associazioni riconosciute idonee a partecipare alla Conferenza.

Le domande pervenute successivamente alla scadenza del suddetto Avviso, saranno valutate trimestralmente al fine di procedere all'aggiornamento dell'Albo aziendale.

L'Albo delle Associazioni individuate per la partecipazione alla Conferenza è pubblicato sul sito internet aziendale, in una apposita sezione dedicata.

### 5. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA CONFERENZA DI PARTECIPAZIONE

Le modalità di funzionamento della Conferenza di partecipazione sono disciplinate da uno specifico Regolamento aziendale dell'ASST di Lodi adottato con deliberazione n. 326 del 14/03/2019 e pubblicato sul sito web istituzionale all'indirizzo [www.asst-lodi.it](http://www.asst-lodi.it).

### 6. ATTIVITA' DELLE ASSOCIAZIONI

Al di fuori delle strutture aziendali, le Associazioni di volontariato svolgono le attività in piena autonomia e libertà secondo quanto definito dal proprio statuto e nei limiti previsti dalla legge.



Le attività che le stesse svolgono all'interno delle strutture aziendali, devono essere svolte nell'interesse dell'ASST di Lodi.

Al fine di creare sinergie tra le attività dell'ASST di Lodi e quelle svolte dalle Associazioni nell'ambito di strutture dell'Azienda, le Associazioni organizzeranno le loro presenze e attività in accordo con l'Azienda, la quale si impegna a supportare le suddette attività, mettendo a disposizione, nei limiti delle risorse, spazi e servizi funzionali all'esercizio dei compiti da parte dei volontari.

## 7. PRIVACY

Tutti i dati (comuni identificativi, sensibili e/o giudiziari) comunicati dalle Associazioni all'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi saranno trattati per le finalità istituzionali e per le finalità consentite dalla legge nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali 679/2016 dell'Unione Europea, nell'ambito del presente Avviso.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatico – digitali.

Il Titolare del trattamento è l'Azienda Socio Sanitaria di Lodi, con sede legale in Piazza Ospitale n. 10 – Lodi.

Le Associazioni di Volontariato, nell'ambito della stipula di convenzioni o accordi di collaborazione con l'ASST di Lodi, verranno nominate, con apposita nota di incarico, quali Responsabili esterni al trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento europeo n. 679/2016/UE.

## 8. PUBBLICAZIONE ED INFORMAZIONI

Al fine di dare adeguata pubblicità, il presente avviso viene pubblicato, per 30 giorni, sul sito internet istituzionale, dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi [www.asst-lodi.it](http://www.asst-lodi.it)

Per qualunque informazione contattare UOC Affari Generali e Legali dell'ASST di Lodi (tel. 0371/374410 – 0371/372582 – 0371/372543).