

## SERVIZIO VOLONTARIATO

### REGOLAMENTO

#### 1. Premessa

Pro Senectute è la maggiore organizzazione di prestazioni e servizi a favore del mantenimento a domicilio delle persone anziane in Svizzera. In Ticino e nel Moesano è presente su tutto il territorio con sei sedi regionali.

La Fondazione Pro Senectute Ticino e Moesano (PS TiMo) si prefigge di mantenere e migliorare il benessere delle persone anziane, attraverso l'erogazione e la promozione di prestazioni e servizi destinati a favorirne la permanenza al domicilio. Promuove i contatti sociali e le relazioni interpersonali attraverso attività di vario genere.

Tra i molteplici servizi, c'è anche quello del Volontariato, destinato a tutte le persone che desiderano avere maggiori contatti sociali e relazioni con persone volontarie.

#### 2. Terminologia e linguaggio

Laddove non è possibile mantenere la neutralità di genere, per facilitare la lettura viene utilizzato il genere maschile.

#### 3. Definizione volontariato e organizzazione del servizio

Il presente regolamento è parte integrante del contratto di volontariato e regola i diritti e i doveri che legano PS TiMo e il volontario.

Il volontariato organizzato è un'azione liberamente scelta e non remunerata.

Il rapporto tra il volontario e l'ente d'appartenenza si fonda su una relazione di fiducia e richiede il reciproco rispetto di diritti e doveri.

I volontari di PS TiMo sono adulti maggiorenni che desiderano impegnarsi concretamente in un atto di solidarietà. Il loro supporto è fondamentale, in quanto dedicano con regolarità parte del loro tempo per sostenere la nostra missione. Essi possono operare in diversi settori di attività, con tempi e modalità diversi, secondo gli accordi con i coordinatori del Servizio.

I coordinatori del Servizio Volontariato si occupano del reclutamento e della gestione dei volontari. Svolgono il primo colloquio con i candidati, formalizzano la richiesta e danno informazioni sui diversi settori di attività e sulle modalità di intervento. Sono le figure di riferimento per tutti i volontari.

#### 4. Obblighi del volontario

Di seguito elenchiamo i doveri vincolanti del volontario.

##### a. Riscontri puntuali

I contatti tra i coordinatori e i volontari avvengono in maniera regolare, in modo da poter condividere le informazioni importanti relative all'esecuzione dell'attività. In particolare, informazioni inerenti a:

- difficoltà riscontrate nell'ambito del loro intervento,
- assenze di lunga durata per vacanze o altri motivi,
- sospensione temporanea dell'attività

### **b. Prestazioni regolari**

Nei limiti e nel rispetto delle finalità del Servizio, i volontari intervengono per rispondere ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Le modalità vengono preventivamente definite di comune accordo tra volontario, utente e Servizio.

Sono esclusi i lavori domestici e le prestazioni di competenza dei professionisti (per esempio le cure infermieristiche).

I volontari garantiscono l'esecuzione regolare delle prestazioni concordate, rispettando la durata e la frequenza stabilite preventivamente di comune accordo. Essi si impegnano ad informare tempestivamente chi di dovere nel caso in cui fossero costretti ad annullare un appuntamento.

In generale, i volontari si impegnano a garantire una relazione di lunga durata con gli utenti, avendo tuttavia la possibilità di concludere la collaborazione in qualsiasi momento, previo colloquio con i coordinatori del Servizio. L'interruzione dell'attività di volontariato avviene, nel limite del possibile, in tempi tali da permettere l'organizzazione di un'eventuale sostituzione.

Ulteriori dettagli operativi vengono stabiliti nelle direttive specifiche. Laddove non ci siano, queste vengono stabilite dai coordinatori del servizio.

### **c. Obbligo di discrezione**

Conformemente all'Art. 13 della Costituzione federale concernente la protezione della sfera privata e quanto stabilito dalla Legge federale sulla Protezione dei dati, i volontari assicurano la massima discrezione, in particolare non rivelano e utilizzano informazioni di natura confidenziale, anche dopo aver concluso l'incarico. Possibili deroghe sono ammesse solo nei confronti dei coordinatori per esigenze di Servizio.

### **d. Formazione**

Attraverso la partecipazione agli eventi di formazione e condivisione organizzati da PS TiMo, i volontari si impegnano a conoscere la missione di PS TiMo, a rispettarne gli obiettivi e a migliorare la qualità del loro operato.

### **e. Denaro e regali**

I volontari non possono accettare denaro o regali da parte degli utenti, ad eccezione di piccoli pensieri in occasione di eventi particolari.

### **f. Autocertificazione in sostituzione degli estratti del casellario giudiziale e dell'ufficio esecuzione e fallimenti (UEF)**

Ogni candidato volontario deve compilare un formulario di autocertificazione in sostituzione degli estratti del casellario giudiziale e dell'UEF.

La conferma della collaborazione potrebbe essere subordinata alla presentazione degli estratti del casellario giudiziale e/o dell'Ufficio esecuzione e fallimenti.

Tutti i procedimenti penali (conclusi o ancora pendenti) a carico del volontario devono essere riportati nell'apposito formulario.

Una falsa dichiarazione può giustificare l'annullamento della collaborazione.

I volontari si impegnano a informare tempestivamente i coordinatori del Servizio in caso di nuovi procedimenti penali o finanziari.

## **5. Obblighi di PS TiMo**

Di seguito elenchiamo i doveri vincolanti della Fondazione.

### **a. Riservatezza**

PS TiMo garantisce la riservatezza, in particolare non rivelando informazioni sul volontario e sugli utenti senza consenso.

### **b. Protezione dei dati**

La conservazione, l'archiviazione ed il trattamento di dati relativi agli utenti e ai volontari restano limitati allo stretto necessario, nel rispetto di principi legali vigenti. Viene messo in atto ogni dispositivo adeguato affinché unicamente le persone esplicitamente autorizzate dalla direzione abbiano accesso ai dati. Le informazioni raccolte vengono utilizzate unicamente a scopo di erogazione del servizio.

Per legge, non è consentito trasmettere dati a terzi senza un consenso esplicito in forma scritta (ossia senza un esonero specifico dall'obbligo di discrezione); delle eccezioni sono possibili laddove vi è l'obbligo d'informazione per interessi pubblici o privati preponderanti (esempio: grave pericolo per sé o per gli altri).

Il servizio Volontariato di Pro Senectute è sovvenzionato dall'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS). Per ragioni statistiche e di finanziamento alcuni dati (in forma anonima) concernenti le prestazioni effettuate vengono trasmessi all'UFAS.

Informazioni limitate allo stretto necessario sono inoltre trasmesse al nostro Servizio contabile per l'emissione delle fatture destinate all'utenza e per il rimborso spese dei volontari. Per ottimizzare la gestione dell'utenza e dei volontari, il Servizio volontariato si avvale di un software informatico nel quale viene creato per ognuno di essi un dossier in cui vengono registrati i contenuti delle prestazioni e le ore di servizio erogate.

In linea di massima gli utenti hanno il diritto di ricevere informazioni sugli atti che li riguardano.

Maggiori informazioni sul trattamento dei dati sono disponibili sul nostro sito.

### **c. Rimborso spese**

L'attività dei volontari è svolta su base volontaria e non viene remunerata. Ai volontari vengono rimborsate le spese sostenute nell'ambito della loro attività (es. spese di trasferta).

### **d. Formazione e consulenza**

PS TiMo si impegna ad offrire un'adeguata, gratuita formazione ai volontari e organizza incontri finalizzati allo scambio di esperienze.

### **e. Assicurazioni**

PS TiMo garantisce una copertura assicurativa ai suoi volontari durante il tempo di servizio e nei tragitti percorsi per raggiungere gli utenti.

I volontari beneficiano di un'assicurazione responsabilità civile e di un'assicurazione infortuni collettiva.

Nel caso di utilizzo della propria automobile, i volontari hanno una copertura «casco totale» come segue:

- a. In caso di danni, PS TiMo deve sostenere i costi previsti contrattualmente per la franchigia. L'importo è pari a CHF 1'000.-.
- b. Il volontario è responsabile del pagamento di una percentuale della franchigia in base al numero di incidenti causati durante l'uso del veicolo, come segue:
  - Primo danno: nessuna partecipazione finanziaria per il volontario;
  - Secondo danno: al volontario è chiesta una partecipazione pari al 50% della franchigia;
  - Terzo danno: al volontario è chiesta la copertura integrale della franchigia.

Eventuali danni e incidenti di ogni genere devono essere tempestivamente annunciati ai coordinatori del Servizio.

## **6. Responsabilità**

Il regolamento di Servizio, i protocolli e le direttive adottati sono finalizzati a garantire la qualità delle prestazioni e a ridurre al minimo i rischi per tutte le parti.

## **7. Base legale**

Valgono le disposizioni legali previste negli art. 394 ss CO.

## **8. Entrata in vigore**

Il presente regolamento entra in vigore il 1° maggio 2024 e sostituisce la versione precedente del 1° marzo 2024.