



Carta dei Servizi

COMUNITÀ TERAPEUTICA DI ORTACESUS

01 Dianova

Chi siamo	3
Visione, Missione e Valori	3

02 La Comunità Terapeutica di Ortacesus

Localizzazione geografica	5
Risorse del territorio	5
Presenza nella rete dei servizi	6
Descrizione della struttura	6
I principi di riferimento	6
Il modello di intervento e la metodologia	7
Criteri di inclusione ed esclusione	7
Procedura di inserimento in Comunità	8
Centro di Ascolto per richieste di inserimento	9
Staff	9

03 Servizi Offerti

Servizio di Pronta Accoglienza, diagnosi e orientamento	11
Servizio terapeutico riabilitativo	12
Servizio pedagogico riabilitativo	13
Copia della cartella personale dell'utente	13
Gestione della lista d'attesa	13

04 Strumenti Terapeutici

Area terapeutica/educativa	15
Area sanitaria	17
Area sociale	17

05 Qualità del servizio

Il sistema di gestione della qualità	19
La partecipazione dell'utente nel miglioramento della qualità del servizio	20
La rilevazione della soddisfazione del personale	24
La rilevazione della soddisfazione degli enti	25

06 Norme adottate

Sicurezza contenimento Covid-19	29
Sicurezza alimentare: il sistema HACCP	29
Sicurezza e salute dei lavoratori	29
Sicurezza dei dati: diritto alla privacy	29
Modello organizzativo 231/2001	29

Indice

01

Dianova

TEMPO

Nuovo Giorno

RESILIENZA

Chi siamo

Nata in Italia nel 1984, Dianova è un ente che sviluppa programmi e progetti negli ambiti del trattamento delle dipendenze patologiche.

Dianova gestisce **5 Comunità Terapeutiche Residenziali e 5 Centri di Ascolto nelle Regioni Lombardia, Marche, Lazio, Campania e Sardegna.**

Tutte le strutture sono accreditate e convenzionate con gli enti di riferimento.

Dianova aderisce a **Dianova International**, un network presente in 4 continenti (America, Asia, Africa ed Europa), ha lo "Statuto Consultivo" del Consiglio Economico e Sociale delle Nazioni Unite (**ECOSOC**) in materia di educazione, giovani e tossicodipendenze ed è membro ufficiale dell'**UNESCO**.

Visione, Missione e Valori

Valori:

- > Impegno
- > Solidarietà
- > Tolleranza
- > Internazionalità

Visione:

la società si confronta con gravi problemi sociali come la povertà, le carenze educative, la violenza e le dipendenze. Dianova basa la sua azione nella convinzione che, con l'aiuto adeguato, ogni persona può trovare in se stessa le risorse necessarie per il proprio sviluppo personale e l'integrazione sociale.

Missione:

sviluppare azioni e programmi che contribuiscano attivamente all'autonomia personale e al progresso sociale.

02

La Comunità Terapeutica di Ortacesus



Localizzazione Geografica

La Comunità di “Ortacesus” di Dianova, è situata in un’area geografica chiamata “Trexenta”, il paese capofila di questa area è Senorbì che dista circa 3 km dal comune di Ortacesus.

La comunità dista 35 km da Cagliari, 150 km da Nuoro, 200 km da Sassari e 80 km da Oristano.

Risorse del territorio

I comuni limitrofi offrono risorse di varia natura a cui è possibile attingere:

Risorse sociali

- Servizi Sociali Comune di Ortacesus
- Comune di Ortacesus
- Servizi Sociali Comune di Cagliari
- Ufficio di orientamento lavoro di Senorbì
- Patronato di Senorbì
- Tribunale di Cagliari
- Uepe di Cagliari

Risorse sanitarie

- Ser.D. ASSL di Cagliari, Sanluri, Sassari, Oristano, Olbia, Carbonia, Lanusei, Nuoro
- A.R.E.S. Sardegna
- Centro Alcológico di Serramanna e di Senorbì
- Centro Alcológico di Cagliari
- Ambulatorio ASSL Cagliari UOC
- Ospedale di San Gavino (CA)
- Ospedale San Giovanni di Dio di Cagliari
- Ospedale Santissima Trinità Cagliari (seguimento hiv-hcv)
- Policlinico universitario di Monserrato (CA) servizio di Immunologia Clinica (seguimento hiv-hcv)

Risorse sportive

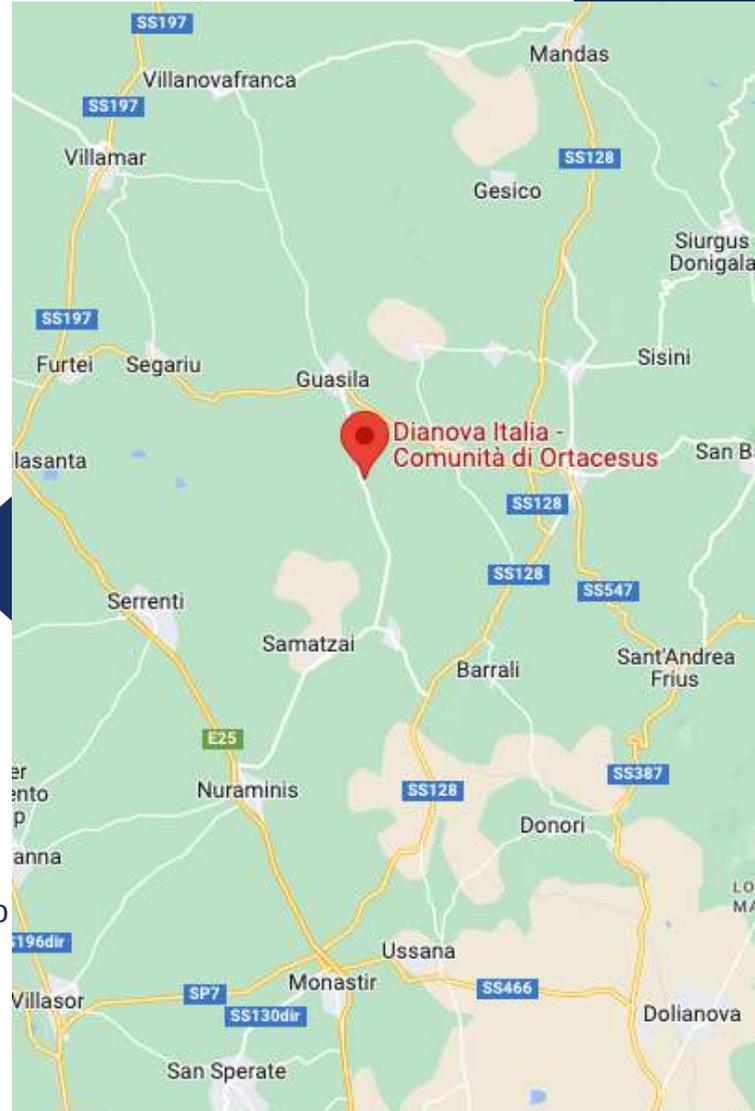
- Campo di calcetto, di pallavolo e di bocce all’interno della comunità
- Palestra all’interno della comunità
- Piscine Comunali
- Campi Comunali di Calcio, calcetto e tennis

Mezzi di trasporto

La struttura dispone di 2 automezzi per realizzare gli spostamenti necessari.

Linee di autobus interurbane: Senorbì-Cagliari

Linee ferroviarie (da Senorbì): Senorbì-Cagliari



<https://bit.ly/dianova-ortacesus>

Presenza nella rete dei Servizi

- Membro consulente speciale del Consiglio Economico e Sociale delle Nazioni Unite (ECOSOC)
- Membro con “Statuto Consultivo” dell’UNESCO
- Ministero della Sanità - Consulta delle Associazioni per la lotta contro l’Aids
- Membro del Coordinamento delle Comunità Sarde.

Descrizione della struttura

Accreditamento istituzionale definitivo presso la Regione Sardegna con Determinazione n° 198 del 27/02/2012.

Contratto con ARES della Regione Sardegna con scadenza Triennale.

La Comunità di “Ortacesus” è stata aperta grazie alla concessione in comodato d’uso da parte del Comune di Ortacesus, occupa un’area di 21 ettari circa, che comprende le seguenti installazioni: padiglioni residenziali e spazi comuni, giardini, laboratori, serra ed orti, zone sportive (campo di calcio e campo di pallavolo). Il totale edificato è di 1.300 m2 circa. La zona residenziale è così suddivisa:

- 7 stanze da 3 letti
- 3 stanza da 4 letti
- 3 stanza da 2 letti
- 22 toilettes completi (wc e lavabo)
- 3 toilettes complete (wc, lavabo e doccia per persone con disabilità)
- 19 docce
- sala da pranzo
- cucina - dispensa alimentare
- lavanderia/stireria

Per gli spazi socio-educativi, oltre alle zone esterne già nominate, la distribuzione è la seguente:

- sala riunioni/TV/video e sala giochi multifunzionale
- laboratorio di panificazione/pizzeria con forno professionale, di bricolage e riciclo, di piante grasse, di dolci
- orto, serra e giardinaggio
- allevamento animali domestici (asinelli, maialini, pavoni, galline ovaiole).

Installazioni di uso professionale:

- sala riunione per il gruppo tecnico interdisciplinare
- 1 ufficio amministrativo
- 2 uffici per colloqui individuali sala gruppi
- aula didattica
- ambulatorio medico e farmacia.

La distribuzione delle installazioni permette agli utenti di usufruire di uno spazio indipendente per trascorrere la loro vita quotidiana, di partecipare a tutte le attività e di utilizzare gli spazi comuni del centro, che agevolano gli interventi educativi in ogni situazione e momento concreto della giornata.

Inoltre sarà possibile visitare la struttura contattando il Dott. Giuseppe Secci al numero telefonico 070.9819057 - terapeutico.ortacesus@dianova.it

I principi di riferimento

Dianova, nel rispetto della sua laicità, accoglie tutte le persone che necessitano un percorso riabilitativo di tipo residenziale per un problema di dipendenza.

Le persone generalmente sono inviate dal servizio pubblico Ser.D e/o dai tribunali in misure alternative al carcere.

Inoltre, possono dirigersi direttamente a noi in forma privata.

Nel pieno rispetto della persona e della sua dimensione, Dianova si impegna a costruire una “relazione di aiuto” con il singolo per tutta la durata del percorso, centrando la sua attenzione sui bisogni, le scelte e le aspettative della persona accolta. L’Ente accetta e rispetta la Costituzione Italiana, l’Ordinamento Giuridico dello Stato, i fondamentali diritti dell’Uomo. È pertanto esclusa, nelle diverse fasi dell’intervento, ogni forma di coercizione fisica, psichica o morale e garantita la volontarietà dell’accesso e della permanenza nella struttura.

Il modello di intervento e la metodologia

Partendo da una visione olistica e da un approccio di tipo bio-psico-sociale che consente di trattare la complessità insita nel fenomeno della dipendenza e la persona nella sua globalità, viene somministrato ad ogni utente il set di strumenti l'ICF-Recovery, che comprende un questionario di autovalutazione (che compila l'utente stesso) e un protocollo di osservazione (che compila l'operatore di riferimento). L'ICF-Recovery è una classificazione che mira a descrivere lo stato di salute delle persone in relazione a questi ambiti: sociale, familiare e lavorativo al fine di cogliere tutte quelle difficoltà/barriere che nel contesto di riferimento possono causare problemi nella vita delle persone. L'ICF descrive le situazioni di vita quotidiana in relazione al loro contesto ambientale evidenziando l'unicità di ogni persona piuttosto che mettere in risalto la sua salute o la sua disabilità. Per ogni persona viene definito **un Progetto Educativo/Terapeutico Individuale (PEI/PTI), centrato sulle caratteristiche e i bisogni della persona**. L'intervento proposto è flessibile: per ognuno vengono definiti obiettivi specifici, suddivisi per aree (sanitaria, educativa, sociale e psicologica), perseguiti attraverso l'utilizzo di molteplici strumenti terapeutici (educativi e psicologici) ed è garantito dal lavoro sinergico di un'équipe multidisciplinare. I PEI/PTI vengono costruiti con l'utente e condivisi con il servizio inviante. Strutturare l'intervento sulla base di programmi differenziati e personalizzati comporta che le tempistiche di attuazione del percorso siano legate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti e possano variare da un utente all'altro. Il percorso in generale è volto a far sì che ognuno possa acquisire il **massimo grado di "autonomia possibile"**.

Il termine autonomia indica la capacità e la facoltà di governarsi e reggersi da sé. Raggiungere tale capacità in termini pieni e assoluti non sempre è possibile, in particolare da parte di coloro che hanno una lunga storia di dipendenza e di fallimenti.

L'approccio di Dianova è quindi di declinare il concetto sulla base di un'analisi delle risorse personali e la definizione di obiettivi individuali,

cercando di fare il meglio anche verso quelle persone che un grado di autonomia assoluta non riusciranno mai a raggiungerla.

I programmi residenziali vengono realizzati presso le Comunità di Dianova di Cozzo (PV), Garbagnate Milanese (MI), Montefiore dell'Aso (AP), Palombara Sabina (RM) e **Ortacesus (CA)** accreditate in base alle normative regionali vigenti.

Criteri di inclusione ed esclusione

Criteri di inclusione

Nei programmi possono essere accolte persone ambosessi, maggiorenni, anche alcolodipendenti, con eventuali problemi di salute, correlati o meno all'uso di sostanze (HIV, HCV, ecc.) e di giustizia (misure alternative al carcere).

Criteri di esclusione

Sono esclusi i minorenni, i soggetti con grave diagnosi psichiatrica antecedente e/o con condizioni di salute ritenute incompatibili con la vita comunitaria

Nel caso di dubbio iniziale o in itinere, è utile un approfondimento diagnostico prima dell'avvio o della prosecuzione del programma, effettuato congiuntamente tra personale del programma e del servizio inviante.

Le caratteristiche generali dei programmi (**ad esclusione del Servizio di Pronto Accoglienza**) sono le seguenti:

- accoglienza di tossicodipendenti e/o alcolodipendenti che ne fanno richiesta (fatte salve le condizioni sopra specificate), previa valutazione medico/diagnostica;
- approccio terapeutico/educativo svolto attraverso un lavoro in équipe multidisciplinare (colloqui individuali, gruppi educativi e/o terapeutici, somministrazione di interviste e test psico-diagnostici) in un contesto di attività occupazionali, laboratori formativi e attività sportive, ricreative e culturali nel rispetto e nella condivisione dello stile di vita comunitario e delle sue regole;
- coinvolgimento delle famiglie, ove possibile, nel programma terapeutico;
- lavoro in rete con il servizio pubblico preposto, le associazioni e le istituzioni del territorio.

Procedura di inserimento in comunità

Primo contatto e valutazione diagnostica multidisciplinare di idoneità al programma

L'ingresso al trattamento nella sede operativa, nel rispetto delle regole proprie di Dianova, avviene normalmente sulla base della richiesta effettuata dal Servizio Sanitario Locale di residenza del soggetto, in attuazione del programma terapeutico elaborato dal competente Ser.D. Nel caso in cui il soggetto si rivolgesse direttamente alla nostra sede, l'operatore incaricato di effettuare i primi contatti provvede immediatamente a mettersi in contatto con il Ser.D. del luogo di residenza del soggetto, fornendo i dati in suo possesso ed i primi indirizzi valutativi; contestualmente viene fissato un primo appuntamento al paziente presso il proprio Ser.D. per avviare la prima valutazione multidimensionale nelle componenti medico/psico/sociali; si procede quindi congiuntamente nella sua conoscenza e nell'approfondimento dei suoi bisogni, al fine di concordare un progetto riabilitativo. Alla luce dei primi dati raccolti e di altri dati eventualmente già in possesso del Ser.D., viene elaborata la modalità di accompagnamento dell'utente durante il periodo ritenuto necessario al completamento dell'iter diagnostico, consegnata la lista dei documenti necessari per un eventuale inserimento e compilata la modulistica prevista per la fase di ingresso.

Per garantire un'esaustiva informazione viene consegnata una copia della carta dei servizi e del regolamento interno.

Sempre durante questi incontri preliminari, vengono fornite all'utente tutte le informazioni e le metodologie utili alla riduzione dei rischi fisici/psichici per la salute impliciti nel comportamento di abuso e dipendenza, adoperandosi per tutelare e migliorare la qualità di vita del soggetto, anche indipendentemente dal raggiungimento di uno stato di completa astensione dall'uso delle sostanze.

L'inserimento avviene solo nel momento in cui è stata conclusa la fase di prima valutazione che è completata ed effettuata nel più breve tempo possibile.

Nel momento decisionale viene valutata la corrispondenza del certificato di tossicodipendenza emesso dal Servizio di provenienza, la capacità di rispondere alle esigenze del soggetto, tenendo conto delle sue caratteristiche e di quelle della comunità. Ciò perché l'obiettivo prioritario non è quello di adeguare le persone al trattamento ma di personalizzare quest'ultimo alle individualità del singolo utente.

Prima dell'ingresso in comunità si stabiliscono inoltre gli accordi amministrativi con l'interessato, gli enti pubblici e/o la famiglia; detti accordi devono essere sottoscritti da ambo le parti. Antecedentemente alla data dell'ingresso, gli utenti, vengono informati sugli obiettivi generali del proprio progetto, sui metodi adottati e sulle regole di cui si chiede il rispetto.

Si specifica che tutte le informazioni raccolte durante i colloqui preliminari ed in seguito, sono tutelate nel rispetto del Regolamento Ue 2016/679 in materia di protezione dei dati e D. Lgs del 10.08.2018 n° 101.

Tale procedura non è applicata per gli utenti inseriti nel Servizio di Pronto Accoglienza (si veda servizio specifico).



Centro di Ascolto per richieste di inserimento

La struttura ha attivo un centro di ascolto per fornire informazioni sui programmi terapeutici e sul funzionamento delle Comunità di Dianova, offrendo i seguenti servizi:

- ascolto e informazione;
- colloqui individuali di valutazione e orientamento verso strutture più adatte;
- colloqui individuali di motivazione al trattamento;
- facilitazione di tutte le fasi necessarie per iniziare un percorso riabilitativo. Il centro di ascolto della Comunità di Ortacesus, inoltre realizza:
- colloqui di valutazione per inserimento e/o orientamento a tutti gli utenti e, alle famiglie che ne fanno richiesta a titolo personale o segnalati dai servizi pubblici competenti (Ser.D);
- colloqui svolti presso la sede operativa della struttura, nei locali del servizio pubblico, al domicilio dell'utente e, talvolta, anche nei reparti ospedalieri;
- colloqui di valutazione per inserimento in struttura con misure alternative alla carcerazione di utenti detenuti presso il carcere di Uta (CA), attraverso una collaborazione di oltre 10 anni vengono svolti colloqui a cadenza bimensile all'interno dell'istituto penitenziario in favore di tutti i detenuti con problemi di dipendenze che ne fanno richiesta o che sono segnalati dalle autorità giudiziarie (Tribunali, Carabinieri, Polizia di Stato, ecc.).

È possibile fissare un colloquio con il responsabile del Centro di Ascolto della Struttura
D.ssa Elena Simone
070.9819057 - 340.6719732
mail: ortacesus.centroascolto@dianova.it

Staff

Il numero e le qualifiche degli operatori impegnati è superiore a quello previsto dalle normative vigenti in materia (Dgr. 44/9 del 20/09/2005 e succ. Delibera 45/14 del 28/08/2008 normative regionali Sardegna).

Le figure professionali impegnate sono:

- personale altamente motivato;
- in possesso di esperienze professionali pregresse, con competenze specifiche nella gestione e conduzione dei moduli specifici.

Le figure professionali impegnate sono:

- medico;
- psicologo;
- psicologo-psicoterapeuta;
- psichiatra;
- educatore professionale;
- O.S.S.;
- Infermiera professionale

Altre professionalità quali atelieristi, maestri d'arte, ecc... hanno un rapporto di consulenza con il servizio e sono impiegati sulla base delle necessità del gruppo degli utenti.



03

Servizi offerti



Servizio di Pronta Accoglienza, Diagnosi e Orientamento (9 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 72,00 – D.g.r. n° 9/13 del 12/02/2013 Regione Sardegna)

Definizione tramite delibera N. 44/9 del 20.09.2005 Regione Sardegna

MODALITÀ DI ACCESSO E PROGRAMMA DELLA STRUTTURA

Inserimento: ingresso immediato disposto dal Ser.D. o accesso diretto. In questo ultimo caso deve essere data immediata comunicazione dell'ingresso al Ser.D. di residenza dell'utente. Lo stesso Ser.D. o su delega del medesimo il Ser.D. territorialmente competente, deve autorizzare o rifiutare l'inserimento quanto prima e comunque non oltre 3 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, previa valutazione multidimensionale.

Accoglienza: utenti con disturbo da uso di sostanze o altre dipendenze patologiche.

Durata programma: permanenza complessiva dell'utente non superiore a novanta giorni.

Apertura: sette giorni alla settimana per 24 ore al giorno.

Presenza continuativa di personale: 24 ore su 24.

Tipologia utenti:

- accoglienza non selezionata di utenti;
- di entrambi sessi;
- anche con trattamenti farmacologici in corso;
- anche con alcoldipendenza correlata;
- anche con patologia psichiatrica;
- anche soggetti alle misure giudiziarie alternative alla detenzione (affidamento al Servizio Sociale del Ministero della Giustizia).

Prestazioni:

- accertamento dell'iscrizione a medico di medicina generale (o sua iscrizione);
- approvvigionamento farmaci del SSN;
- monitoraggio trattamenti farmacologici per la tossicodipendenza;
- interventi di informazione, educazione sanitaria, prevenzione e riduzione del danno;
- fornitura pasti;
- igiene personale;
- cura della persona;
- assistenza specialistica psichiatrica (almeno un accesso settimanale);
- assistenza tutelare notturna;
- colloqui di ascolto e di sostegno psico-educativo;
- diagnosi e trattamento dell'emergenza;
- attività espressive.



Servizio Terapeutico Riabilitativo (20 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 68,00 - D.g.r. n° 9/13 del 12/02/2013
Regione Sardegna)

Definizione tramite delibera N. 44/9 del 20.09.2005 Regione Sardegna

MODALITÀ DI ACCESSO E PROGRAMMA DELLA STRUTTURA

Inserimento: effettuato dal Ser.D., previa valutazione diagnostica multidisciplinare.

Accoglienza: utenti con disturbo da uso di sostanze o altre dipendenze patologiche.

Durata programma: non superiore di norma a 18 mesi.

Apertura: sette giorni alla settimana.

Presenza continuativa di personale: 24 ore su 24.

Tipologia utenti:

- accoglienza non selezionata di utenti;
- di entrambi sessi;
- anche con trattamenti farmacologici in corso;
- anche con alcoldipendenza correlata;
- anche con patologia psichiatrica di non grave entità;
- anche soggetti alle misure giudiziarie alternative alla detenzione (affidamento al Servizio Sociale del Ministero della Giustizia).

Prestazioni:

- accertamento dell'iscrizione a medico di medicina generale (o sua iscrizione);
- approvvigionamento farmaci del SSN;
- monitoraggio trattamenti farmacologici per la tossicodipendenza;
- monitoraggio condizioni psico-fisiche;
- informazione ed educazione sanitaria;
- fornitura pasti;
- igiene personale;
- cura della persona;
- supporto psicologico e/o psicoterapico individuale e/o di gruppo;
- attività espressive;
- attività formative;
- attività occupazionali congruenti con i piani individuali di trattamento;
- orientamento e sostegno alle famiglie;
- collegamento programmatico con i servizi sanitari e sociali e con il Centro Servizio Sociale Adulti del Ministero della Giustizia.



Servizio Pedagogico Riabilitativo (10 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 65,00 – D.g.r. n° 9/13 del 12/02/2013 Regione Sardegna)

Definizione tramite delibera N. 44/9 del 20.09.2005 Regione Sardegna

MODALITÀ DI ACCESSO E PROGRAMMA DELLA STRUTTURA

Inserimento: effettuato dal Ser.D. previa valutazione diagnostica multidisciplinare.

Accoglienza: utenti con disturbo da uso di sostanze.

Durata programma: non superiore di norma a 18 mesi.

Apertura: sette giorni alla settimana.

Presenza continuativa di personale: 24 ore su 24.

Tipologia utenti:

- accoglienza non selezionata di utenti;
- di entrambi sessi;
- anche con trattamenti farmacologici in corso;
- anche con alcoldipendenza correlata;
- anche con patologia psichiatrica di non grave entità;
- anche soggetti alle misure giudiziarie alternative alla detenzione (affidamento al Servizio Sociale del Ministero della Giustizia).

Prestazioni:

- accertamento dell'iscrizione a medico di medicina generale (o sua iscrizione);
- approvvigionamento farmaci del SSN;
- monitoraggio trattamenti farmacologici per la tossicodipendenza;
- informazione ed educazione sanitaria;
- fornitura pasti;
- igiene personale;
- cura della persona;
- supporto psico-educativo individuale e/o di gruppo;
- attività formative;
- attività espressive;
- attività occupazionali congruenti con i piani individuali di trattamento;
- orientamento e sostegno alle famiglie;
- collegamento programmatico con i servizi sanitari e di assistenza sociale ed il Centro Servizio Sociale Adulti del Ministero della Giustizia.



Copia cartella personale dell'utente

La cartella potrà essere richiesta alla direzione della comunità, nella persona del responsabile terapeutico, in ogni momento del percorso. Per ogni copia che verrà richiesta ci sarà un costo di € 0,10.

Gestione della lista d'attesa

La lista d'attesa per l'ingresso viene gestita attraverso apposito registro di segnalazione gestito dal Responsabile degli Inserimenti e dall'operatore incaricato ai colloqui di valutazione. Tale registro è in formato elettronico (foglio excel), vi sono riportati i dati relativi all'utente e alla sua domanda di aiuto. I criteri di scorrimento della lista sono: corrispondenza domanda/offerta, ordine progressivo, priorità socio-sanitarie e/o cliniche, non disponibilità dell'utente, non risposta alla chiamata. Al fine di garantire la massima trasparenza all'utente, al momento dell'inserimento in lista d'attesa vengono comunicate le seguenti avvertenze: se l'utente non risponde alla convocazione telefonica per due giorni di seguito, verrà chiamato l'utente successivo; se l'utente è impossibilitato all'ingresso per problemi intercorrenti, verrà fatto slittare in relazione alle priorità presenti nella lista; se l'utente rifiuta l'ingresso verrà cancellato dalla lista.

04

Strumenti terapeutici



Area Terapeutica/Educativa

> Gruppi

- **Gruppo della Pronta Accoglienza:** a cadenza settimanale e condotto da educatori e psicologi; l'obiettivo primario è l'inserimento e l'integrazione in Comunità degli utenti nei primi 90 giorni.
- **Gruppo Terapeutico:** a cadenza settimanale e condotto da educatori e psicologi/psicoterapeuti; gli obiettivi principali sono l'assunzione di responsabilità, la gestione del confronto e la consapevolezza delle proprie capacità e risorse, l'analisi e la prevenzione della ricaduta nell'uso di sostanze/alcol.
- **Gruppo del reinserimento:** a cadenza mensile e condotto da educatori e psicologi; gli obiettivi principali sono: il confronto con l'esterno e l'acquisizione di capacità progettuali nell'area socio/lavorativa.
- **Gruppo relazioni interpersonali e familiari:** a cadenza settimanale e condotto da psicologi, psicoterapeuti ed educatori, l'obiettivo principale è favorire un'adeguata consapevolezza delle dinamiche inerenti ciascun sistema familiare favorendo la capacità di assumere la prospettiva dell'altro imparando a relazionarsi e a confrontarsi con lo stesso in maniera sana e funzionale.
- **Riunione Casa:** a cadenza settimanale e condotto dagli educatori della struttura. Si discute sull'andamento della comunità e sulla convivenza tra gli ospiti oltre che di specifiche questioni organizzative.

> Colloqui strutturati

- **Clinici:** a cadenza settimanale, gestiti dal medico psichiatra e/o dallo psicologo.
- **Motivazionali e di sostegno psicologico:** a cadenza bisettimanale e/o mensile, gestiti da psicologi.
- **Colloqui Psicoterapeutici:** a cadenza settimanale o bisettimanale gestiti dagli psicologi, psicoterapeuti previa valutazione dell'utente. Qualora si presentasse la necessità, è previsto anche l'utilizzo del protocollo EMDR.
- **Colloqui educativi:** a cadenza mensile, gestiti da educatori.
- **Colloqui periodici:** con gli operatori del Ser.D. inviante.

> Strumenti

- **Somministrati a seconda delle necessità:**
ICF/Ricovery
- **Somministrati ove necessario approfondire diagnosi:**
Millon Test - Basic-SA - SCID-II - SCL-90



> Attività, formazione e laboratori

Attività quotidiane

- **suddivise per settori e gestite autonomamente dagli utenti con la supervisione dell'equipe:** pulizie spazi comuni; preparazione pasti; orto-serra; cura animali; giardinaggio e cura spazi verdi; lavanderia; manutenzione spazi comuni; coordinamento organizzazione giornaliera; preparazione del pane.
- **da svolgersi nel tempo libero:** calcetto, palestra, pallavolo, ping-pong, bocce, biliardo, calcio balilla, con rispettivi tornei periodici.

Formazione

Corso scolastico per licenza media inferiore e primo biennio scuole superiori: da ottobre 2015 all'interno della struttura è stato avviato, in collaborazione con il Ministero della Pubblica Istruzione e con i docenti del C.P.I.A. (Centro Provinciale Istruzione Adulti) n°1 di Cagliari, il progetto di scolarizzazione "Non è mai troppo tardi: portiamo la scuola in comunità" per gli ospiti, che ha fra i suoi principali obiettivi formativi il raggiungimento della licenza media inferiore e il completamento del biennio di formazione secondaria di secondo grado. Il percorso scolastico si svolge dal lunedì al venerdì integrandosi armoniosamente con il resto delle attività previste dal programma terapeutico e diventandone parte integrante.

Laboratori

- **Laboratorio Bricolage e riciclo:** condotto da educatori/psicologi, a cadenza settimanale, è un laboratorio creativo che permette di trasformare oggetti che sarebbero destinati a rifiuti in oggetti utili e/o decorativi per l'arredamento e l'abbellimento della struttura (fioriere, panche, tavoli, cestini della spazzatura per riciclo, vasi, strumenti musicali, etc...). L'obiettivo generale è sapere ridare vita a oggetti che contrariamente non avrebbero più nessun utilizzo e nessun senso di esistere, concetto molto pertinente nel lavoro quotidiano con gli utenti in comunità.
- **Laboratorio di panificazione/pizzeria:** realizzato dagli utenti con la supervisione di educatori/psicologi, durante i giorni feriali, prevede la preparazione e realizzazione del pane, pizze e biscotti e tante altre specialità destinate al consumo giornaliero o/e in occasione di feste nel forno professionale allestito nella struttura, l'obiettivo è anche fornire competenze professionali utili anche durante la fase di reinserimento socio-lavorativo.
- **Laboratorio decorazioni natalizie:** condotto da educatori/psicologi, è un laboratorio che si sviluppa nel periodo natalizio per organizzare, creare ed allestire gli addobbi per la festa che si realizzerà nella struttura.



Area Sanitaria

- Attività di prevenzione e informazione sulla dipendenza di sostanze alcoliche e stupefacenti.
- Somministrazione quotidiana dei farmaci prescritti.
- Screening periodico COVID-19 (test sierologici e tamponi).
- Visite col medico di base (due a settimana).
- Visite specialistiche presso le Strutture sanitarie del territorio.

Area Sociale

- Facilitazione dei rapporti familiari e supporto ai familiari.
- Presa in carico di utenti sottoposti a pene alternative alla carcerazione (affidamenti, detenzione domiciliare; arresti domiciliari; provvedimento di messa alla prova).
- Colloqui coi rispettivi avvocati difensori.
- Colloqui con gli assistenti sociali dell'UEPE di Cagliari.
- Progettazione di programmi di reinserimento sociale in collaborazione con i Servizi Sociali del SerD inviante e dei territori competenti.

05

Qualità del servizio

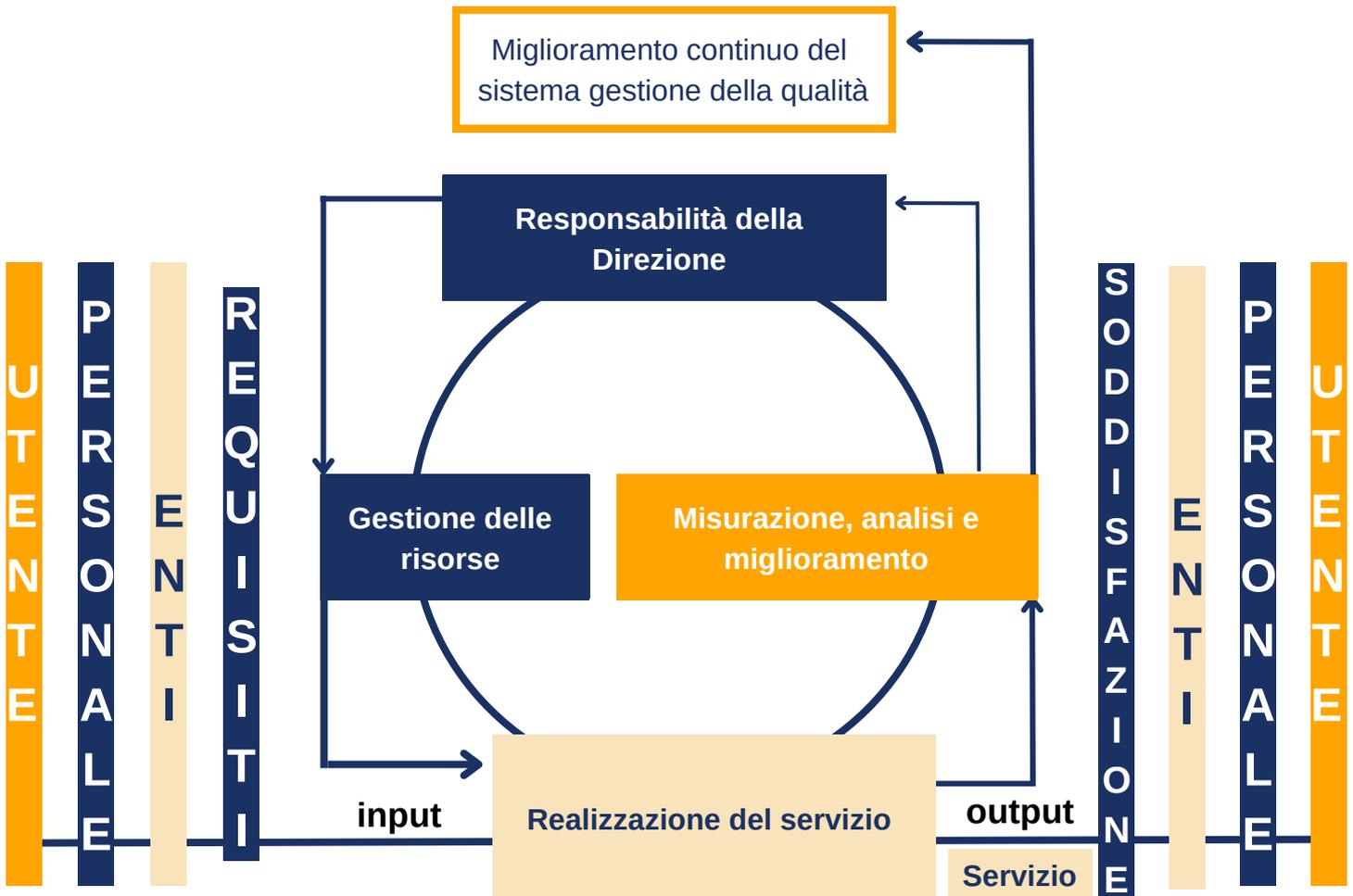


Il sistema di gestione della qualità

Nel 2009 Dianova ha introdotto il Sistema di Gestione per la Qualità dell'offerta dei servizi, volto a perseguire prioritariamente due obiettivi:

- strutturare il sistema organizzativo orientandolo alla qualità, intesa come un modo razionale, registrato, responsabilizzante, di agire ed operare;
- documentare ciò che si fa, come lo si fa, a partire da quali istanze etico-deontologiche, con quale sistema di verifica e valutazione.

I processi gestiti attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità sono schematizzati in figura.



All'interno del sito di Dianova la banca dati presente nell'area riservata, avviata nel 2009, contiene tutto il materiale e la documentazione prodotta dall'Ente, è uno strumento dinamico che favorisce la comunicazione e condivide i saperi in Dianova.



La partecipazione dell'utente nella qualità del servizio

La partecipazione degli utenti nel miglioramento della comunità è garantita anche mediante l'indagine di rilevazione della soddisfazione (customer satisfaction).

La rilevazione della soddisfazione in comunità prevede tre fasi:

- la raccolta, l'elaborazione e l'interpretazione/restituzione dei dati;
- la presentazione dei dati;
- l'utilizzazione dei dati.

La raccolta dei dati avviene attraverso un apposito questionario auto compilato e anonimo.

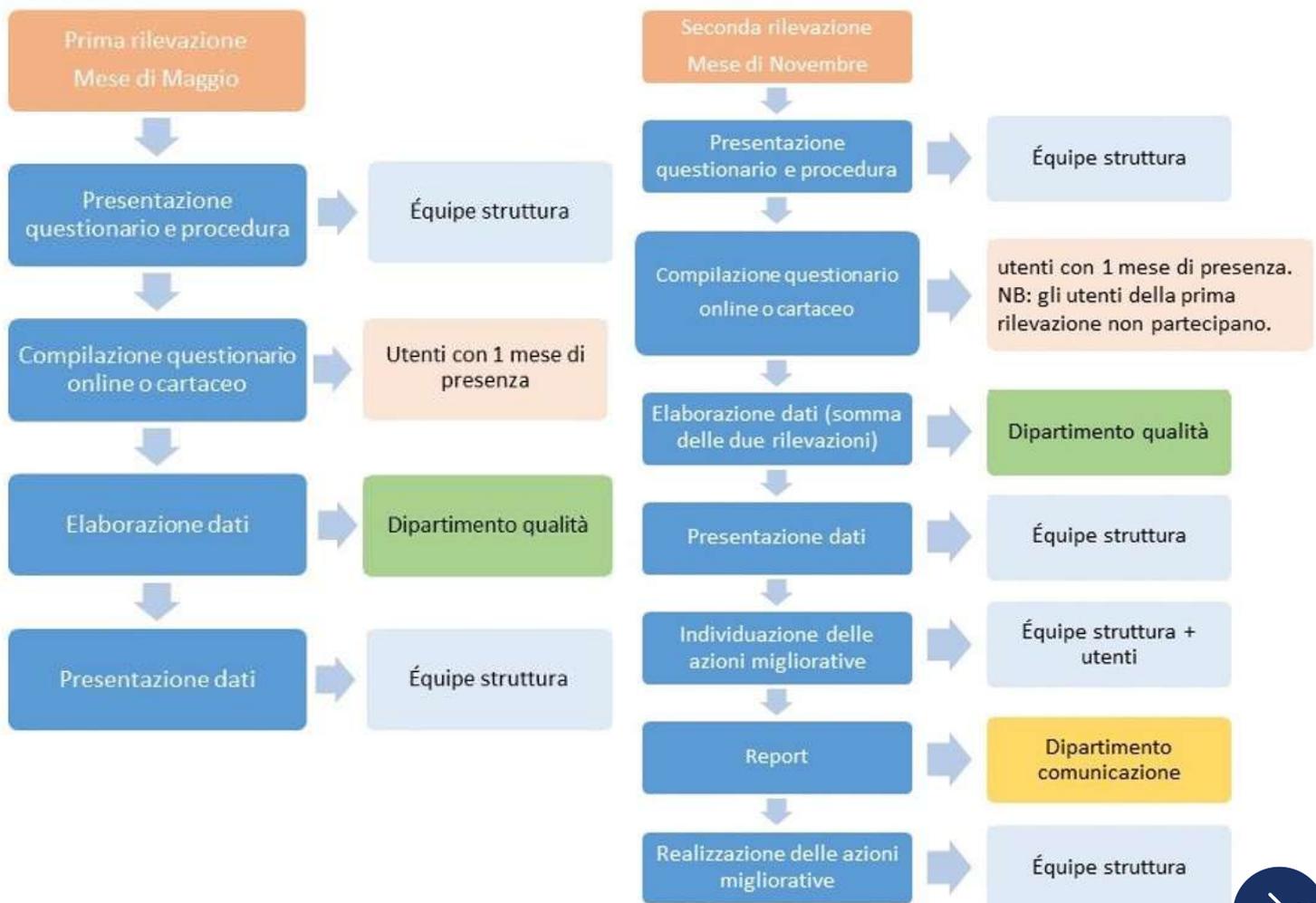
Per consentire una maggiore conoscenza del contesto comunitario da parte degli utenti, la compilazione del questionario viene proposta agli utenti con almeno un mese di presenza e viene effettuata due volte in un anno. L'elaborazione è affidata al direttore della comunità, mentre l'interpretazione/restituzione viene fatta dagli utenti e dagli operatori attraverso specifici momenti di gruppo.

La conclusione di questa fase si concretizza, nel mese di novembre (seconda ed ultima rilevazione), con un verbale in cui sono raccolte le proposte delle azioni di miglioramento dei punti di minor soddisfazione.

La fase di presentazione e utilizzazione dei dati prevede la verifica e l'approvazione, da parte della direzione della comunità, delle proposte delle azioni di miglioramento e l'esposizione in bacheca del verbale conclusivo di tutto il percorso d'indagine.

Procedura

Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione dell'utente e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.



Prima della compilazione, ti chiediamo di leggere queste brevi istruzioni e ti ricordiamo che per qualsiasi dubbio, difficoltà e/o chiarimento puoi rivolgerti all'operatore di riferimento. Siamo molto interessati a conoscere il tuo punto di vista in relazione al percorso che stai realizzando nella nostra struttura.

Accanto ad ogni frase metti una crocetta per esprimere il tuo grado di soddisfazione.

La tua opinione, del tutto confidenziale, verrà utilizzata esclusivamente da Dianova al fine di realizzare eventuali azioni di miglioramento del servizio offerto.

Il questionario deve essere consegnato all'interno di una busta anonima e chiusa. Grazie per il tuo aiuto!

SEZIONE 1: L'ACCOGLIENZA

1) Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

2) Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente dagli operatori del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

In merito all'accoglienza prima dell'ingresso, hai suggerimenti/proposte?

SEZIONE 2: IL PERCORSO

3) Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

4) Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

5) L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

6) Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

7) Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

8) Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

9) Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

10) Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

In merito al percorso che stai svolgendo, hai suggerimenti/proposte?

SEZIONE 3: LA SEDE

11) Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

12) Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

13) Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

14) Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>per niente soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>poco soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>abbastanza soddisfatto</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>molto soddisfatto</i> | <input type="checkbox"/> <i>del tutto soddisfatto</i> | |

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

SEZIONE 4: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Ti chiediamo di indicare il livello di importanza di ogni singolo aspetto sotto riportato

15) Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.

per niente importante poco importante abbastanza importante

molto importante del tutto importante

16) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

per niente importante poco importante abbastanza importante

molto importante del tutto importante

17) La struttura (edificio, arredi, spazi).

per niente importante poco importante abbastanza importante

molto importante del tutto importante

18) Le attività educative e terapeutiche.

per niente importante poco importante abbastanza importante

molto importante del tutto importante

SEZIONE 5: QUESTO SERVIZIO

Ci sono aspetti (attività, laboratori, attenzioni particolari, ecc.) che vorresti ci siano nel tuo percorso e che ora non trovi?

SEZIONE 6: DATI STATICI

Comunità di:

Da quanto tempo sei in comunità?

da 1 a 3 mesi

da 4 a 6 mesi

da più di 6 mesi

Grazie per l'attenzione!



La rilevazione della soddisfazione del personale

La rilevazione della soddisfazione del personale prevede tre fasi:

- la raccolta, l'elaborazione e l'interpretazione/restituzione dei dati;
- la presentazione dei dati;
- l'utilizzazione dei dati.

La raccolta dei dati avviene attraverso un apposito questionario auto compilato e anonimo. La compilazione del questionario viene proposta al personale una volta l'anno. L'elaborazione è affidata al dipartimento gestione del personale che ne cura anche l'interpretazione/restituzione viene fatta con il personale di ciascuna sede/comunità attraverso specifici momenti di gruppo. La conclusione di questa fase si concretizza con un verbale in cui sono raccolte le proposte delle azioni di miglioramento dei punti di minor soddisfazione.

Procedura

Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione del personale e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

Presentazione da parte del **Direttore** del significato del questionario. I questionari saranno anonimi specificando solamente la provenienza (centro, servizio). La compilazione sarà online accedendo all'indirizzo https://www.dianova.it/questionario_soddisfazione_personale.html

Il Dipartimento Qualità si occuperà dell'elaborazione evidenziando gli aspetti da trattare e/o approfondire per singolo centro/servizio

Invio da parte del Dipartimento Gestione del Personale dell'elaborazione alla Direzione Nazionale e ai Direttori

I **Direttori responsabili** organizzano una riunione con l'équipe per discutere i risultati e raccogliere i feedback e i suggerimenti per le azioni di miglioramento. Ogni Direttore invierà il verbale dell'incontro al Dipartimento Gestione del Personale

Il **Dipartimento Gestione del Personale** discuterà i risultati dei verbali con i Direttori per decidere le eventuali azioni di miglioramento da proporre alla Direzione Nazionale

Follow-up delle decisioni prese dalla Direzione Nazionale

La rilevazione della soddisfazione degli enti invianti

La rilevazione della soddisfazione degli enti invianti (Servizi per le Dipendenze - Ser.D, Nuclei Operativi Alcolologia - NOA, Servizi Multidisciplinari Integrati - SMI) rispetto ai servizi offerti dalle Comunità terapeutiche di Dianova, prevede tre fasi:

- la raccolta, l'elaborazione e l'interpretazione/restituzione dei dati;
- la presentazione dei dati;
- l'utilizzazione dei dati.

La raccolta dei dati avviene attraverso un apposito questionario che viene compilato dal servizio inviante.

La compilazione del questionario viene proposta annualmente.

L'elaborazione è affidata al dipartimento gestione della qualità che invierà i risultati ai direttori delle Comunità, ogni Comunità, se necessario, realizzerà un verbale in cui sono raccolte le proposte delle azioni di miglioramento dei punti di minor soddisfazione.

I risultati della rilevazione e le eventuali azioni di miglioramento verranno restituiti ai servizi invianti coinvolti.

Procedura

Il direttore di comunità terapeutica invia entro il 30 gennaio al dipartimento qualità unalista deiser.d/servizi ai quali vorrebbe sottoporre il questionario di soddisfazione. Per ogni ser.d/servizi indicato nella lista bisognerà inserire anche nominativo della persona con cui si è in contatto, numero di telefono, numero di fax ed indirizzo di posta elettronica.

Il dipartimento qualità invierà (per posta elettronica o fax) nel mese di aprile il questionario a tutti i ser.d/servizi indicati nelle liste fatte dai direttori, accompagnata dalla una lettera di presentazione.

Il dipartimento qualità elaborerà i dati ed invierà ad ogni direttore i risultati

Ogni comunità elaborerà, nel caso vi fosse la necessità, un piano di azioni di miglioramento che invierà al dipartimento qualità

Verbale di riunione con allegato eventuale piano di azioni di miglioramento

Invio di tutta la documentazione alla Direzione Nazionale ed ai singoli Ser.d/servizi coinvolti nella rilevazione di soddisfazione



Spett.le, questo questionario è stato pensato per gli enti che hanno richiesto un servizio a Dianova. Vi chiediamo gentilmente di compilarlo in tutte le sue parti per avere una valutazione complessiva del nostro lavoro e poter migliorare le nostre prestazioni.

Dati enti compilatore

Servizio	
Indirizzo/Città	
Telefono/Fax	
Email	
Nome del compilatore	
Funzione del compilatore all'interno del servizio	

* Mettete una crocetta sulla variabile corrispondente

1) Il servizio che rappresenta ha già collaborato con le nostre comunità?

SI NO

Se no, potrebbe descriverci i motivi?

2) È soddisfatto dei mezzi di comunicazione esterni di Dianova?

(Web – Newsletter – Bilancio Sociale – Carta dei servizi)

SI ABBASTANZA POCO NO

Note/ suggerimenti/ osservazioni:

3) È soddisfatto dell'iter procedurale per l'ingresso in Dianova?

SI ABBASTANZA POCO NO

4) È soddisfatto dei tempi di attesa per l'accoglienza della persona in Dianova?

SI ABBASTANZA POCO NO

5) È soddisfatto della competenza e della professionalità dell'équipe multidisciplinare Dianova?

SI ABBASTANZA POCO NO

6) È soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?

SI ABBASTANZA POCO NO

7) È soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento?

SI ABBASTANZA POCO NO

8) È soddisfatto della qualità delle valutazioni sull'andamento del percorso?

SI ABBASTANZA POCO NO

9) È soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?

SI ABBASTANZA POCO NO

10) In generale è soddisfatto del lavoro di Dianova?

SI ABBASTANZA POCO NO

Note/ suggerimenti/ osservazioni:

Data compilazione:

Firma Compilatore:

Grazie per la vostra collaborazione!

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI d.lgs.196/2003

In osservanza delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 196/2003), **DIANOVA COOPERATIVA SOCIALE ARL**, con sede legale in Garbagnate Milanese (MI), Viale Forlanini, n°121 – 20024, è il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali. I dati trasmessi mediante questo form verranno utilizzati per le finalità specificate nell'Informativa privacy, ex art. 13 d.lgs. 196/03, rag- giungibile dal link privacy presente nel footer del sito web: <https://www.dianova.it>

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a soggetti esterni opportunamente designati, solamente in merito alle finalità specifiche atte all'esecuzione dei rapporti giuridici in essere. Ai sensi dell'art. 7 e ss. del d.lgs. 196/2003, in qualunque momento potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati, mediante specifica richiesta rivolta al Responsabile del trattamento dei dati personali, individuato nella figura del Responsabile del trattamento dei dati personali presso la sede operativa di Garbagnate Milanese (MI), Viale Forlanini, n°121 – 20024 e ogni altra sede operativa presente sul territorio, telefonando al numero (+39) 02.99022033. La presa visione del presente documento è da intendersi come accettazione nonché espressione del Suo libero, volontario e specifico "consenso espresso" al trattamento dei dati, così come sancito dall' art. 23 d.lgs. 196/03, in favore della Titolare, DIANOVA COOPERATIVA SOCIALE ARL. Lei dichiara di aver letto l'informativa ex art. 13 in ogni sua parte, di- chiara di essere stato informato dei diritti spettanti di cui all'art. 7 ed acconsente al trattamento dei Suoi dati personali per le finalità indicate e secondo le modalità espresse nella stessa.

AUTORIZZO NON AUTORIZZO

DIANOVA COOPERATIVA SOCIALE ARL il trattamento dei miei dati personali per le finalità e con le modalità espresse nell'informativa privacy ex art. 13.

06

Norme adottate



Sicurezza contenimento diffusione Covid-19

Dianova attua nel rispetto totale di tutte le norme previste nei D.P.C.M., D.G.R. e relativi protocolli di sicurezza, per la prevenzione ed il contenimento della diffusione del virus COVID-19.

Sicurezza alimentare: il sistema Haccp

Nel rispetto della vigente normativa (D.lgs 193/2007 “controlli in materia di sicurezza alimentare”)

Dianova adotta nelle sue comunità il “Manuale di autocontrollo” che rappresenta il risultato dell'applicazione del sistema HACCP all'attività di ristorazione e si propone di fornire tutte le indicazioni sulle procedure di gestione e mantenimento di un piano di autocontrollo che sia, al tempo stesso, completo e di facile impiego. Esso intende essere non una sterile e passiva applicazione di una norma, ma un documento di cui l'Ente stesso si rende autrice e che mira ad un'ottimizzazione del servizio e ad una garanzia maggiore per l'igiene e la qualità dei prodotti offerti all'utente.

Il sistema di autocontrollo elaborato è un sistema attivo che seguirà l'evolversi dell'Ente attraverso periodiche attività di verifica e revisione in modo da mantenere sempre il contatto con la realtà produttiva.

Sicurezza e salute dei lavoratori

Nel rispetto della vigente normativa (D.lgs n°81 del 09.04.2008 “testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro”) Dianova adotta per tutto il personale, il “Documento della valutazione dei rischi”. Tale documento contiene, come previsto dall'art. 28 - comma 2 della legge 81:

- una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale siano specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a);
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;
- l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento.

Sicurezza dei dati diritto alla privacy

Nel rispetto del Regolamento Ue 2016/679 in materia di protezione dei dati e D. Lgs del 10.08.2018 n°101, Dianova adotta tutta la documentazione prevista (valutazione di impatto, valutazione dei rischi, registro dei trattamenti, profilo dei trattamenti e dossier privacy) per definire le politiche di sicurezza in materia di protezione di dati personali nonché i criteri tecnico-organizzativi per la loro attuazione.

Tutta la documentazione richiamata viene aggiornata tempestivamente e non in modalità scadenzata.

Il responsabile della protezione dei dati è il Sig. Giovanni Carrino, la sede di lavoro è viale Forlanini 121–20024 Garbagnate Milanese ed è contattabile anche tramite il numero di telefono 02. 99022033 e/o tramite posta elettronica: privacy@dianova.it

Modello organizzativo 231/2001

Con delibera del 19.08.2014 Dianova ha formalmente adottato il Modello Organizzativo, conformemente alle disposizioni di cui al D. Lgs. 231/2001 e successive modifiche, riguardante la disciplina della responsabilità delle persone giuridiche e degli enti per gli illeciti commessi dai soggetti che agiscono in nome e per conto dell'ente rappresentato nonché il Codice Etico, volto a definire impegni e responsabilità etiche di amministratori, dirigenti, dipendenti, collaboratori e consulenti dell'Ente nello svolgimento delle attività.

Codice e Modello sono resi disponibili sul sito internet al seguente link: <https://www.dianova.it/trasparenza/>

Contatti



Pierangelo Puppo

**DIRETTORE
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel/fax 070.9819057

Cell. 335.7328662

pierangelo.puppo@dianova.it



Giuseppe Secci

**RESPONSABILE TERAPEUTICO
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel/fax 070.9819057

Cell. 345.5689325

terapeutico.ortacesus@dianova.it



Elena Simone

**RESPONSABILE INSERIMENTI
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel/fax 070.9819057

Cell. 340.6719732

centroascolto.ortacesus@dianova.it

**N° Verde 800.012729
www.dianova.it**

