



Carta dei Servizi

COMUNITÀ TERAPEUTICA DI COZZO

01 Dianova

Chi siamo	3
Visione, Missione e Valori	3

02 La Comunità Terapeutica di Cozzo

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 pedagogico riabilitativo	11
Servizio specialistico per alcol e polidipendenti	12
Servizio di Accoglienza	13
Definizione progetti e piani individuali	14
Copia del FAsas	15
Gestione della lista di attesa	15
Alimentazione	15

04 Strumenti Terapeutici

Area terapeutica/educativa	17
Area sanitaria	19
Area sociale	19

05 Qualità del servizio

Il sistema di gestione della qualità	21
La partecipazione dell'utente nel miglioramento della qualità del servizio	22
Reclami e/o apprezzamenti	26
La rilevazione della soddisfazione del personale	27
La rilevazione della soddisfazione degli enti	29

06 Norme adottate

Sicurezza contenimento Covid-19	33
Sicurezza alimentare: il sistema HACCP	33
Sicurezza e salute dei lavoratori	33
Sicurezza dei dati: diritto alla privacy	33
Modello organizzativo 231/2001	33

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 Cozzo



Localizzazione Geografica

La Comunità “Cascina la Cascinazza” di Dianova, è situata nella zona rurale denominata “Lomellina”, precisamente nel Comune di Cozzo (PV),” sito 50 Km ad ovest di Pavia; inoltre: a 60 Km da Milano, a 30 Km da Vercelli, a 40 Km da Novara.

Risorse del territorio

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

Risorse sociali

- Servizi Sociali Comunali
- Convenzione con il Comune di Casale Monferrato per stage o tirocini per gli utenti della Comunità
- Istituto Ciro Pollini per stage in Comunità dei loro allievi e collaborazione nella formazione dei nostri utenti

Risorse sanitarie

- Servizio Dipendenze U.O. di Vigevano
- Consultorio familiare di Mortara
- Centro Psico Sociale di Mortara
- Laboratorio analisi LAM Sant’Ambrogio di Mortara
- Poliambulatorio La Cittadella di Mortara
- Ospedale “Asilo Vittoria” di Mortara
- Ospedale Civile di Vigevano
- Istituto Clinico Beato Matteo di Vigevano
- Clinica Santa Rita di Vercelli
- Ospedale S. Matteo di Pavia (seguimento hiv/hcv)

Risorse sportive

- Campo di calcio e di pallavolo all’interno della comunità
- Piscine private
- Palestra all’interno della Comunità
- Palestre private

Mezzi di trasporto

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

Linee di autobus interurbane

Linea:

Cozzo - Mortara

Cozzo - Asti

Linee ferroviarie (da Mortara)

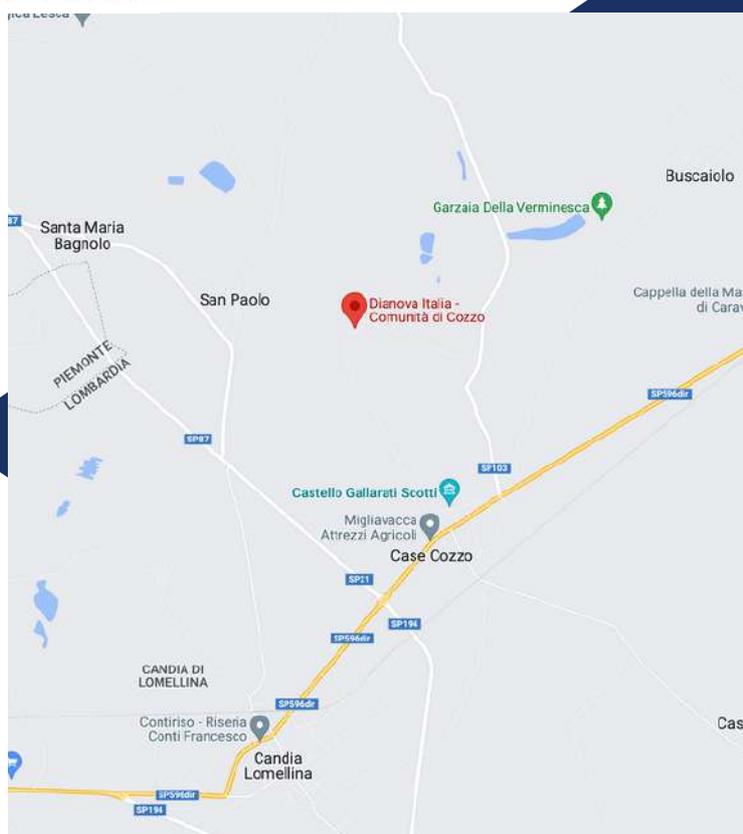
Linea:

Mortara - Milano Porta Genova Mortara - Pavia

Mortara - Vercelli Mortara – Novara



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



Presenza nella rete dei Servizi

- "Statuto Consultivo" del Consiglio Economico e Sociale delle Nazioni Unite (ECOSOC)
- Membro ufficiale dell'UNESCO
- Ministero della Sanità - Consulta delle Associazioni per la lotta contro l'Aids
- Membro del Coordinamento degli Enti Ausiliari Lombardia (CEAL)

Descrizione della struttura

Iscritta lista del Ministero della Giustizia Decreto del 07/06/2000.

Accreditamento Regione Lombardia d.g.r. n.VIII /010159 del 16/09/2009.

Determinazione concessione modifica dell'autorizzazione al funzionamento ATS di Pavia. Decreto n. 122/5.0 del 03/03/2006.

Contratto con ATS di Pavia con scadenza annuale

La Comunità "Cascina la Cascinazza" di Cozzo, occupa un'area di 3.800 m² 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 1.550 mq. La zona residenziale è così suddivisa:

- 7 stanze da 2 letti
- 8 stanza da 3 letti
- 1 stanza da 6 letti
- 1 stanza da 5 letti
- 2 stanza singola
- 7 bagni completi (wc/docce)
- sala da pranzo cucina dispensa
- lavanderia/stireria

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

- sala riunioni/ TV/video
- sala giochi
- sala per la formazione professionale
- sala per corsi di informatica
- laboratori

Installazioni di uso professionale:

- 2 sala riunione per il gruppo tecnico interdisciplinare
- 4 locali per colloqui individuali
- 1 sala gruppi
- 2 uffici educatori/psicologi
- 1 ufficio amministrativo e di coordinamento
- 1 ambulatorio medico e farmacia

La distribuzione delle installazioni permette agli utenti di godere 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 terapeutico-educativi in ogni situazione e momento concreto della giornata.

Inoltre sarà possibile visitare la struttura contattando la Dott.ssa Eugenia Luraschi al numero telefonico 0384 759877 (int. 1).

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.

In alcuni casi agli utenti viene somministrato 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. Il PEI/PTI viene realizzato e condiviso con l'utente e 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 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 psicodiagnostici) 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./S.M.I./N.O.A. Nel caso in cui il soggetto si rivolgesse direttamente alla nostra sede, anche se provvisto del Certificato di Tossicodipendenza così come previsto da dgr 3540 del 30/05/2012, l'operatore incaricato di effettuare i primi contatti provvede immediatamente a mettersi in contatto con il Ser.D./S.M.I./N.O.A. del luogo di residenza del soggetto, fornendo i dati in suo possesso ed i primi indirizzi valutativi; contestualmente, in assenza del Certificato di Tossicodipendenza, viene fissato un primo appuntamento al paziente presso il proprio Ser.D./S.M.I./N.O.A. 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./S.M.I./N.O.A, 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 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 (normalmente in tempistica inferiore ai 30gg.). 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 n° 101 del 10.08.2018

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

TUTTI GLI INGRESSI SONO SOGGETTI ALLA PROCEDURA DESCRITTA NEL DOCUMENTO ORGANIZZATIVO GESTIONALE IN ALLEGATO



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 ai reali bisogni della persona;
- colloqui individuali di motivazione al trattamento;
- facilitazione di tutte le fasi necessarie per iniziare un percorso riabilitativo.

Il centro di ascolto della Comunità di Cozzo, inoltre realizza:

- Colloqui negli istituti penitenziari in base alle richieste nelle zone limitrofe;
- Colloqui in Comunità e nei Ser.D./S.M.I./N.O.A. per ingressi utenti in struttura.

È possibile fissare un colloquio con il responsabile del Centro di Ascolto della Struttura, Dott. Gino Sciortino Tel. 0384.759877 (int. 2) mail: centroascolto.cozzo@dianova.it

Staff

Il numero e le qualifiche degli operatori impegnati è superiore a quello previsto dalle normative vigenti in materia (Dgr. 12621 del 07.04.2003 normative regionali Lombardia e seguenti). Il personale è riconoscibile tramite l'apposito tesserino indicante nome, cognome, professione e ruolo.

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:

- psicologo-psicoterapeuta;
- psicologo;
- educatori;
- psichiatra;
- medico;
- infermiera professionale;
- OSS e operatori di comunità.

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 ai reali bisogni della persona;
- colloqui individuali di motivazione al trattamento;
- facilitazione di tutte le fasi necessarie per iniziare un percorso riabilitativo.

Il centro di ascolto della Comunità di Cozzo, inoltre realizza:

- Colloqui negli istituti penitenziari in base alle richieste nelle zone limitrofe;
- Colloqui in Comunità e nei Ser.D./S.M.I./N.O.A. per ingressi utenti in struttura.

È possibile fissare un colloquio con il responsabile del Centro di Ascolto della Struttura, Dott. Gino Sciortino Tel. 0384.759877 (int. 2) mail: centroascolto.cozzo@dianova.it



03

Servizi offerti



Servizio Pedagogico Riabilitativo (33 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 55,90 dgr n. XI/5340 del 04/10/2021 All.1)

Definizione prestazioni (dgr 12621 del 07/04/2003 Regione Lombardia)

I servizi pedagogici riabilitativi sono sia a carattere residenziale che semi-residenziale e si collocano nella rete dei servizi socio sanitari per l'attuazione del programma terapeutico personalizzato di pazienti con caratteristiche predefinite e che non assumono sostanze di abuso e, in assenza di controindicazioni, accoglienza di pazienti sottoposti a trattamenti farmacologici sostitutivi o altri trattamenti farmacologici prescritti, per un periodo non superiore a 30 mesi.

Requisiti indicatori

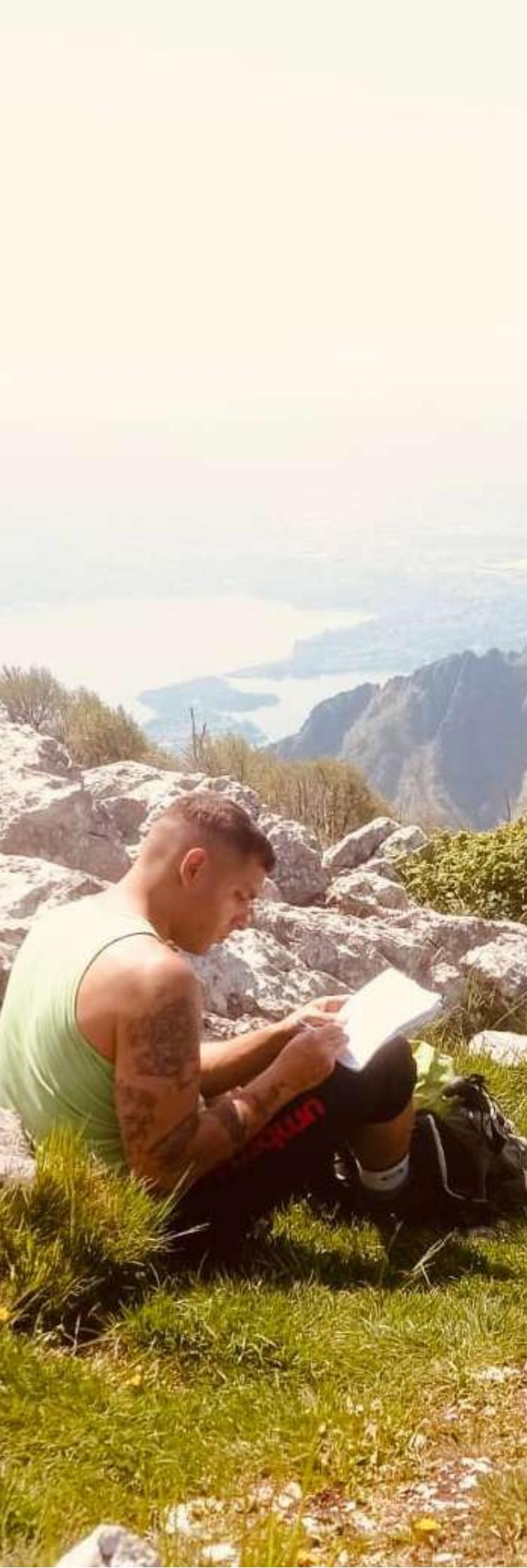
Offerta di prestazioni: nel servizio pedagogico riabilitativo vengono individuate le seguenti aree di prestazioni da assicurare agli ospiti:

- primo contatto, in cui vengono verificate con il soggetto le caratteristiche della richiesta di aiuto da lui espressa e si illustrano le offerte dei servizi e l'iter procedurale degli stessi;
- valutazione diagnostica multidisciplinare, che permette di formulare un programma terapeutico personalizzato che affronti il recupero della salute fisica, psichica e sociale.
- attività educative e momenti pedagogici riabilitativi.

Obiettivi generali del servizio

Il percorso individualizzato che offriamo a Dianova è progettato, sia per coloro che necessitano di un forte sostegno per avviarsi verso trattamenti più articolati nei quali è richiesta un'astinenza che essi non riescono a raggiungere da soli, sia per coloro che necessitano di un trattamento riabilitativo in comunità terapeutica.





Servizio Specialistico per alcol e polidipendenti (14 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 124,40 - dgr XI/5340 del 04/10/2021 All.1)

Definizione (dgr 12621 del 07/04/2003 Regione Lombardia)

Accoglienza di soggetti alcol e polidipendenti che, nella fase successiva a quella acuta, necessitano di osservazione e cura prima dell'invio al trattamento ambulatoriale o in altre strutture della rete di assistenza.

Requisiti indicatori

Offerta di prestazioni: vengono individuate le seguenti aree di prestazioni da assicurare agli ospiti:

- valutazione diagnostica multidisciplinare, che permette di formulare un programma terapeutico personalizzato che affronti il recupero della salute fisica, psichica e sociale
- supporto psichiatrico, psicologico individuale/di gruppo sia per il soggetto che per i suoi familiari
- supporto medico/ terapia farmacologica
- attività educative/riabilitative

Obiettivi generali del Servizio

La finalità generale è quella di favorire l'accoglienza e la residenzialità di alcolisti e/o polidipendenti non in grado di raggiungere l'astinenza e quindi la realizzazione di un programma diurno. L'obiettivo è dunque quello di favorire una rapida accessibilità alla Comunità Terapeutica residenziale (C.T.). Questo tipo di proposta rappresenta un valore aggiunto rispetto ad una disintossicazione che potrebbe avvenire in ospedale, in quanto il soggetto è inserito in un contesto dove, oltre a ricevere il supporto psicoterapeutico e tutte le cure mediche necessarie, è opportunamente stimolato a riflettere sulla sua condizione generale e quindi ha la possibilità di maturare la decisione di proseguire la cura attraverso un percorso che vada oltre la disintossicazione stessa.

Servizio di Accoglienza (2 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 74,00 - dgr XI/5340 del 04/10/2021 All.1)

Definizione prestazioni (dgr 12621 del 07/04/2003 Regione Lombardia)

I servizi di accoglienza, sono strutture o moduli specifici all'interno di altre strutture, residenziali o semiresidenziali, che forniscono accoglienza ai soggetti con problematiche di dipendenza a ciclo continuativo e/o notturno, anche sottoposti a trattamenti farmacologici, senza selezione, per una durata non superiore a 90 giorni.

Requisiti indicatori

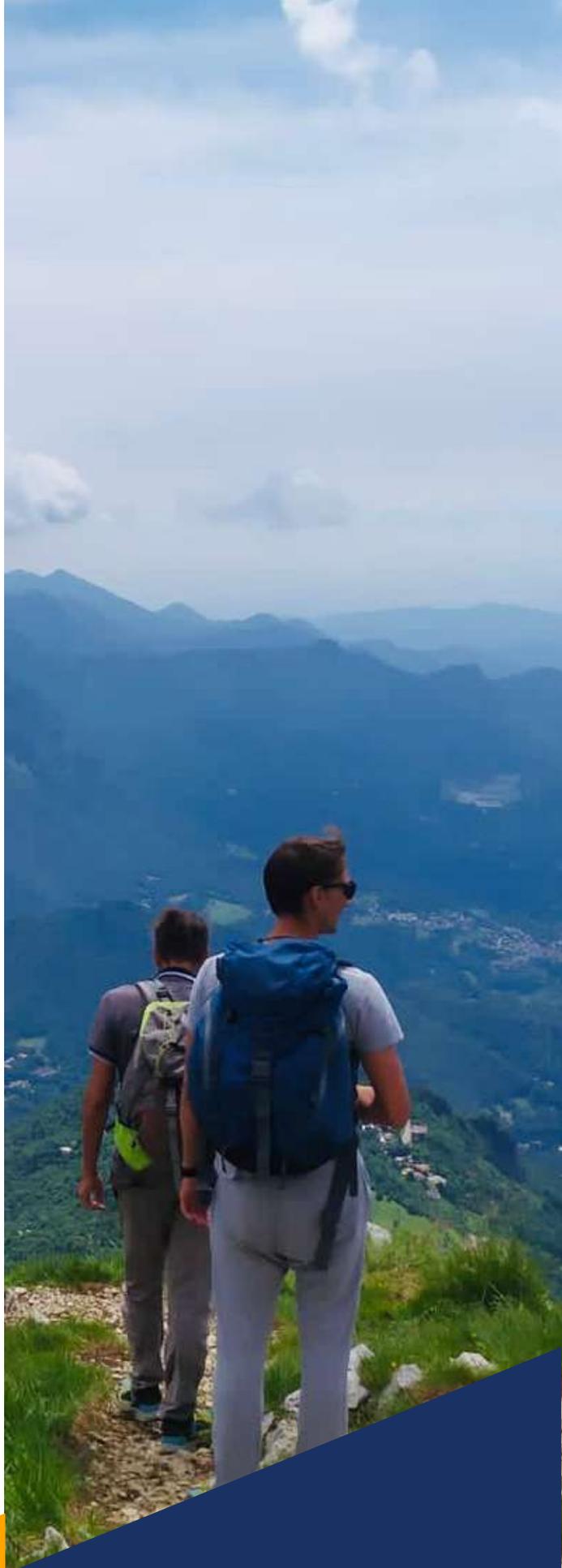
Offerta di prestazioni: il documento di programma deve comprendere le seguenti aree di prestazioni da assicurare agli ospiti:

- accesso non selezionato di soggetti;
- valutazione stato di salute, incluso patologie infettive;
- identificazione e impostazione di un programma complessivo con individuazione della tipologia di centro più idoneo allo svolgimento dello stesso;
- accompagnamento a percorsi strutturati;
- consulenza e supporto a carattere psicologico;
- supporto medico per le problematiche sanitarie presenti nel periodo di permanenza.

Modalità di accesso

L'accesso può essere immediato e non selezionato: restando validi i requisiti previsti dall'accreditamento della struttura.

L'avvio al trattamento é comunque concordato assieme al Servizio segnalante, con il quale vengono stabilite le procedure d'inserimento più funzionali alle specificità del soggetto, oltre agli obiettivi e ai tempi di realizzazione.



Definizione progetti e piani individuali

Per la definizione del progetto terapeutico, le nostre sedi site nella Regione Lombardia, sono soggette all'applicazione di quanto definito nel dgr 2569 del 31/10/2014 che, fra le innumerevoli azioni, prevede:

Entro primo mese:

Definizione ed elaborazione del P.I. e del P.E.I., che avviene attraverso:

- colloquio di conoscenza al fine di fornire le informazioni sul servizio, sul trattamento, sugli operatori, raccogliere i primi dati socio-anagrafici, rilevazione di bisogni primari quali: vestiario, problematiche sanitarie; firma del contratto educativo;
- colloquio di valutazione psicologica (psicologo/a);
- eventuale colloquio con lo psichiatra per prima valutazione (obbligatorio per utenti inseriti nei Servizio d'Accoglienza e in quello Specialistico per alcol e poli-dipendenti);
- compilazione della cartella medica a cura del medico;
- inserimento nei laboratori/attività; gli obiettivi educativi specifici dei laboratori/attività, sono specificati in apposite "schede descrittive" applicate sistematicamente dagli educatori;
- ingresso nel Gruppo "Primi passi (inserimento in Comunità/motivazione al cambiamento).

Da segnalare:

- In un'ottica di partecipazione attiva al proprio percorso, il PI sarà discusso e predisposto insieme all'utente e poi controfirmato dallo stesso e dagli operatori".
- l'équipe multidisciplinare, ogni massimo, 6 mesi, si incontra e discute sul caso per una valutazione d'esito e ridefinisce eventualmente sia il PI che il PEI; In casa di utente inserito nel Servizio di Accoglienza verrà identificato e impostato un programma complessivo con individuazione della tipologia di comunità più idonea allo svolgimento dello stesso; tale programma sarà trasmesso al Servizio Territoriale dell'utente, che si occuperà di individuare la struttura più idonea. In questo caso il programma dell'utente nelle comunità Dianova si considera concluso.



Copia della Fisas

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

Gestione della lista di attesa

La lista d'attesa per l'ingresso viene gestita attraverso apposito registro di segnalazione gestito dal Responsabile Terapeutico 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 la sua domanda di aiuto. I criteri di scorrimento della lista sono: corrispondenza domanda/offerta, ordine progressivo, priorità socio-sanitarie/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.

Inoltre, dal 1 luglio 2017 online è pubblicata e aggiornata quotidianamente la lista di attesa della struttura al seguente indirizzo <https://www.dianova.it/lista-di-attesa-cozzo/> come da delibera n. 6666 del 29/05/2017.

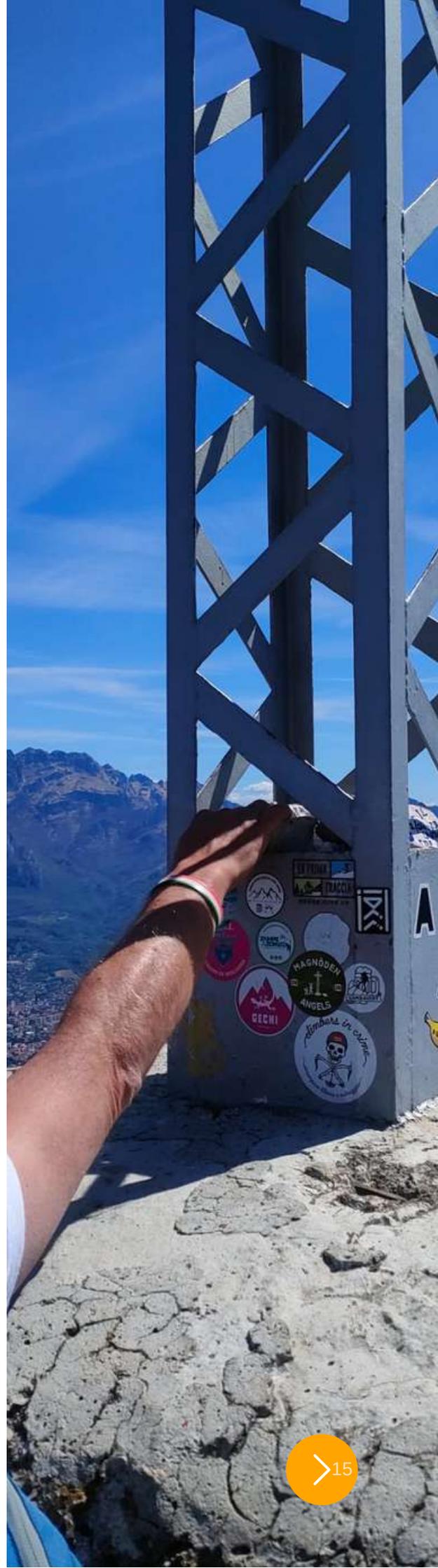
Alimentazione

Per mantenere un buono stato nutrizionale, è necessario che la razione alimentare quotidiana sia bilanciata nel rispetto della varietà dei cibi e delle quantità pro-capite.

A tal fine viene predisposto un menù tipo quadri settimanale indicativo, conforme con le indicazioni del U.O.C. Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ATS di Pavia; lo stesso può essere soggetto a variazione in base alle stagioni (periodo estivo/invernale) nel rispetto della tipologia di alimenti consigliati dall'ATS.

Nel rispetto di particolari patologie sanitarie, viene inoltre garantita una dieta specifica se prescritta dal medico competente.

È disponibile in comunità nell'apposito faldone la griglia quadri settimanale ATS, la tabella "quantitativi prodotti pro-capite" e i menù settimanali.



04

Strumenti terapeutici



Area Terapeutica/Educativa

> Gruppi

- **Gruppo "CASA"**: condotto dall'equipe in turno ed è diretto a tutti gli utenti; l'obiettivo è discutere sulle situazioni che tutto il gruppo degli utenti ha vissuto nei giorni precedenti - frequenza settimanale.
- **Gruppo del "COME STAI?"**: condotto dall'equipe in turno ed è diretto a tutti gli utenti; definizione di obiettivi individuali della giornata - frequenza giornaliera.
- **Gruppo "PRIMO PASSI"**: condotto dagli educatori e operatori di supporto; l'obiettivo primario è l'inserimento e integrazione in Comunità dei nuovi utenti nei primi 2/3 mesi - frequenza settimanale.
- **Gruppo "FASCIA"**: (responsabilizzazione e conoscenza dei propri stati emotivi, consolidamento di concetti quali Fiducia, Responsabilità, Relazione e Regole e miglioramento delle competenze individuali); utenti dopo il 2°/3° mese terminati i Gruppi "Primi Passi" e utenti che devono rielaborare tali obiettivi - frequenza settimanale;
- **Gruppo "STRUTTURALE"** (favorire un buon inserimento in Comunità dei nuovi utenti in misura alternativa alla detenzione ed elaborazione del vissuto deviante); utenti di tutti i Servizi/Moduli, in misura alternativa alla detenzione nel 1° e 2° mese di Comunità - frequenza periodica;
- **Gruppo di "PREVENZIONE ALLA RICADUTA"** (fornire strumenti informativi e spunti di riflessione sulla definizione scientifica relativa alla dipendenza patologica); tutti gli utenti presenti in Comunità - frequenza periodica;
- **Gruppo di "RIELABORAZIONE DELLA RICADUTA"** (percorso di rivisitazione critica sulla ricaduta nella dipendenza); aperto a qualsiasi utente presente; frequenza: al bisogno;
- **Gruppo di "REINSERIMENTO"**: condotto da educatori, ha come obiettivo principale, la gestione emotiva dello "sgancio" dalla Comunità; è rivolto agli utenti che hanno sottoscritto il regolamento di reinserimento - frequenza periodica.
- **Gruppo "INTENSIVO"**: condotto da educatori/psicologi (co-conduzione), ha come obiettivo la condivisione e la rielaborazione di una parte importante della storia individuale; il gruppo viene sviluppato nell'arco di due giorni. Il gruppo è rivolto a utenti che sono nella fase centrale del percorso. Il lavoro è suddiviso in tre fasi: scrittura della storia personale; rielaborazione da parte dei conduttori; realizzazione del gruppo intensivo - frequenza 1 volta nell'arco del percorso.

> Gruppi specialistici per il servizio alcol:

- **"SLIDE"**: condotto da educatori/psicologi/psichiatra (co-conduzione), ha come obiettivo principale informare e confrontarsi rispetto ai fattori correlati all'uso di sostanze; è rivolto agli utenti che iniziano il percorso nel modulo alcol - frequenza settimanale.
- **"FASE AVANZATA"**: condotto da educatori e psicologi (co-conduzione), ha come obiettivo principale fornire strumenti di riflessione/azione per comprendere e modificare i meccanismi che hanno portato/mantenuto la dipendenza; è rivolto agli utenti del modulo alcol che hanno terminato la fase dei gruppi slide - frequenza settimanale.





> Strumenti

- **Clinici:** (psicologo - psichiatra - psicoterapeuta)
- **Educativi** (educatori)
- **Famigliari** (psicologo)
- **Sanitari** (medico e/o infermiera)
- **Sociali** (assistente sociale)

> Strumenti Clinici

- **EMDR:** la struttura partecipa ad una ricerca promossa dall'Associazione EMDR Italia allo scopo di verificare l'efficacia di questo strumento terapeutico nelle dipendenze. L'EMDR è un metodo psicoterapico strutturato che facilita il trattamento di diverse psicopatologie e problemi legati sia ad eventi traumatici, che a esperienze più comuni ma emotivamente stressanti. E' un approccio psicoterapico interattivo e standardizzato, scientificamente comprovato da più di 20 studi randomizzati controllati condotti su pazienti traumatizzati e documentato in centinaia di pubblicazioni che ne riportano l'efficacia nel trattamento di numerose psicopatologie inclusi la depressione, l'ansia, le fobie, il lutto acuto, i sintomi somatici e le dipendenze. La terapia EMDR ha come base teorica il modello AIP (Adaptive Information Processing) che affronta i ricordi non elaborati che possono dare origine a molte disfunzioni. Numerosi studi neurofisiologici hanno documentato i rapidi effetti post-trattamento EMDR.

> Test diagnostici

- **Somministrati a tutti gli utenti:** V.M.C. (valutazione motivazione cambiamento)
- **Somministrati ove necessario approfondire diagnosi:** ACE-DASS21-SAT - SCID 2 - SCL 90R

FASAS (FAscicolo Socio Assistenziale e Sanitario) come indicato dai DGR vigenti in materia

> Laboratori

Non sono considerati delle "attività lavorative" fini a se stesse ma "laboratori pedagogici" con finalità educative ben definite in apposite "Schede descrittive".

I laboratori vengono utilizzati come strumento pedagogico per raggiungere determinati obiettivi personali definiti dal PEI. Le attività vengono monitorate dall'educatore/operatore sia attraverso la presenza costante che attraverso delle riunioni specifiche quindicinali, dove l'educatore analizza col gruppo le schede settimanali e mensili di autovalutazione compilate dagli utenti stessi. I componenti dei laboratori vengono definiti durante una riunione tecnica dall'equipe multidisciplinare in base ai loro obiettivi individuali.

- **Laboratori per la gestione della Comunità:** si trovano il laboratorio di alimentazione (cucina, forno di panificazione e riserva alimentare), laboratorio di igiene (lavanderia e pulizie degli ambienti), laboratorio della gestione del verde (serra, giardini e orti) e laboratorio di manutenzione della casa. Frequenza giornaliera.

- **Laboratorio esperienziale:** i laboratori esperienziali sono condotti da un educatore che è anche Counselor e Rebirther. Si alternano tre educatrici come assistenti in formazione. Sono tecniche esperienziali che coinvolgono il corpo e le emozioni. Si svolgono con cadenza settimanale ed hanno l'obiettivo di contattare, esprimere e trasformare i vissuti emotivi. I laboratori sono entrati ormai a far parte degli strumenti presenti in sede e sono parte integrante del percorso di alcuni utenti. Il coordinamento e l'armonizzazione con le aree psicologiche ed educative è ad oggi ben collaudato ed efficacemente sperimentato da tre anni di costante utilizzo.
- **Laboratorio creativo:** laboratorio esperienziale di montagnaterapia e laboratorio di ornatura muraria: condotto da educatori e, nel caso della montagnaterapia, da un maestro del CAI, si realizzano attraverso uscite mirate o soggiorni all'esterno della CT (montagnaterapia) o attraverso attività espressive svolte all'interno della CT (ornatura muraria); gli utenti lavorano sull'esperienza specifica e sul gruppo.

> Corsi formativi

- **Panificazione, orticoltura e informatica:** condotto da educatore e docente qualificato esterno vengono realizzati con cadenza ciclica e forniscono competenze professionali con rilascio di attestato di partecipazione dell'ente formatore.

Area Sanitaria

- Preparazione delle terapie a carico di infermiera professionale interna alla Comunità - ove necessario.
- Valutazione sanitaria e predisposizione cartella sanitaria per seguimiento costante dell'utente a carico di medico interno alla Comunità.
- Screening periodico COVID-19 (test sierologici e tamponi).
- Accompagnamento/assistenza visite mediche - ove necessario.
- Gruppo auto-muto-aiuto soggetti HIV quando se ne rileva l'esigenza (non accettazione della malattia, reticenza verso le terapie farmacologiche, etc...).
- Giornata annuale informativa in Comunità con tutti gli utenti su HIV e HCV condotta dal medico infettivologo Dott. Giorgio Barbarini (ex responsabile del Laboratorio di Malattie Infettive del Policlinico San Matteo di Pavia).

Area Sociale

Ambito familiare:

- contatti settimanali telefonici con la famiglia, gestiti dall'operatore di riferimento;
- dal terzo mese, quando funzionale agli obiettivi personali dell'utente, si invita la famiglia ad un colloquio, la stessa viene coinvolta e aggiornata sul percorso attraverso diversi strumenti (colloqui telefonici e di aggiornamento gestiti dal Case Manager);
- spazio di incontro con i figli minorenni degli utenti (ove possibile); inoltre, quando funzionale agli obiettivi personali dell'utente, si lavora sulla responsabilità genitoriale.

Socializzazione esterna alla Comunità:

- uscite di verifica sul territorio;
- verifiche periodiche nel contesto familiare.

Reinserimento:

la struttura è collocata in una zona rurale che offre limitate opportunità lavorative; per questo, la fase di reinserimento in molti casi viene realizzata successivamente anche in altre strutture/enti.



05

Qualità del servizio

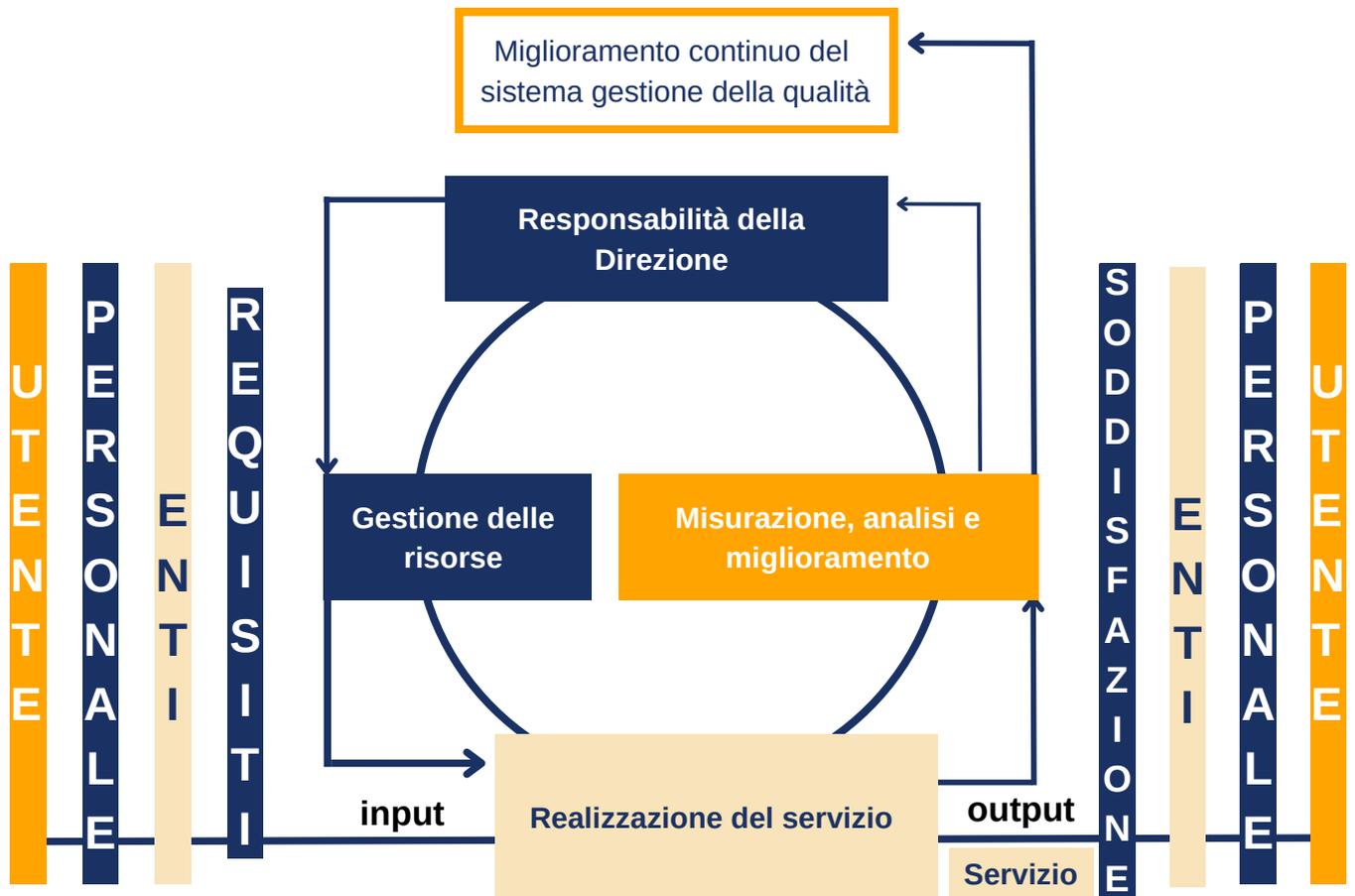


Il sistema di gestione della qualità

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.

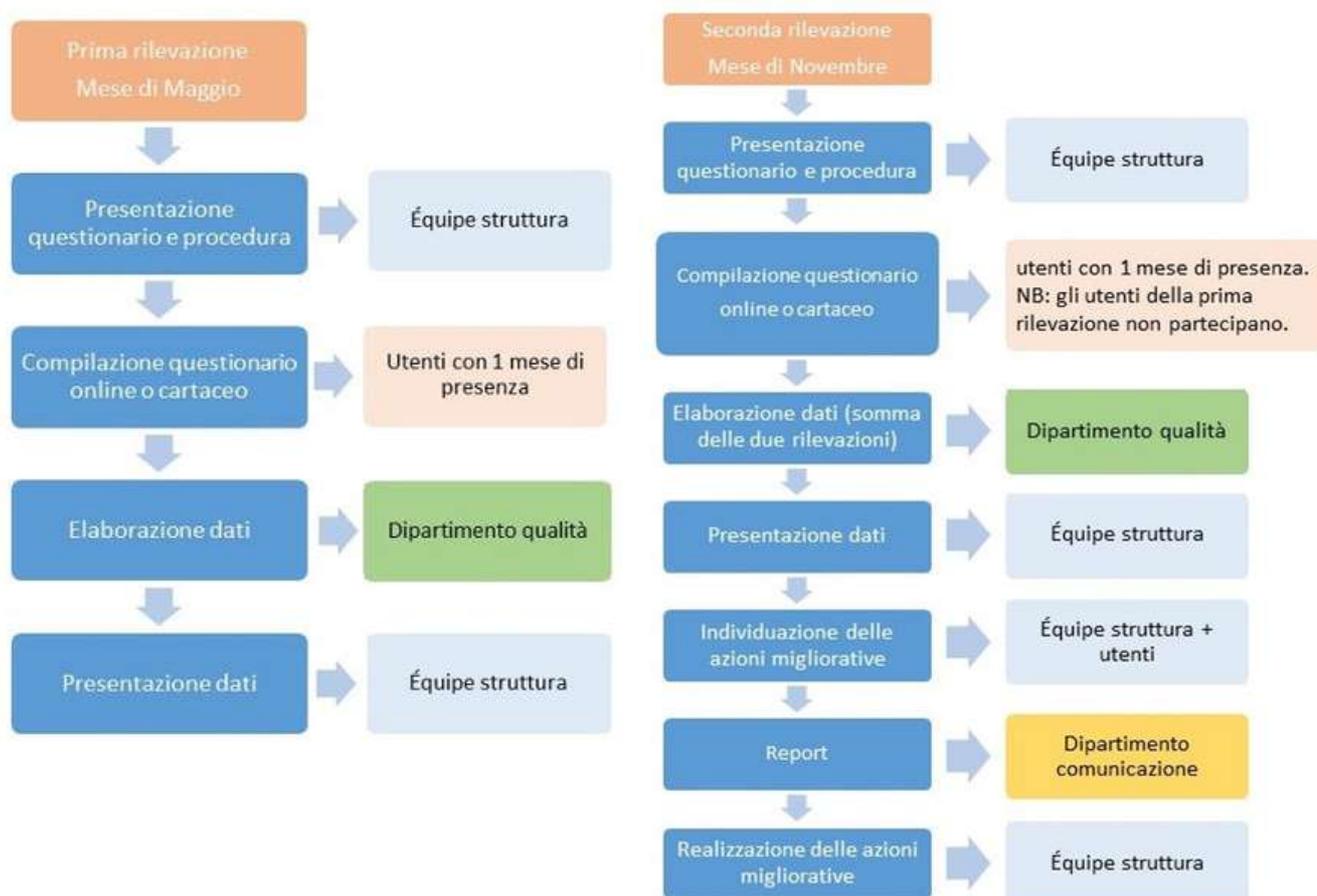
Per consentire una maggiore conoscenza del contesto comunitario da parte degli utenti, la compilazione del questionario viene proposta agli utenti con almeno un mese di presenza e viene effettuata due volte in un anno. L'elaborazione è affidata al direttore della comunità, mentre l'interpretazione/restituzione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



Questionario della rilevazione della soddisfazione dell'utente

MOD: Misurazione, analisi e miglioramento

Data approvazione: 31/07/2017
rev.: 01 data rev.: 03/11/2022

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?

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto

molto soddisfatto del tutto soddisfatto

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?

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto

molto soddisfatto del tutto soddisfatto

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

SEZIONE 2: IL PERCORSO

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

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto

molto soddisfatto del tutto soddisfatto

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

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto

molto soddisfatto del tutto soddisfatto

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

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto

molto soddisfatto del tutto soddisfatto

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

per niente soddisfatto poco soddisfatto abbastanza soddisfatto

molto soddisfatto del tutto soddisfatto

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.

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

16) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

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

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

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

18) Le attività educative e terapeutiche.

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

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?

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>da 1 a 3 mesi</i> | <input type="checkbox"/> <i>da 4 a 6 mesi</i> | <input type="checkbox"/> <i>da più di 6 mesi</i> |
|---|---|--|

Grazie per l'attenzione!



Reclami e/o apprezzamenti

La partecipazione degli utenti al miglioramento della comunità è assicurata anche attraverso la segnalazione di reclami o apprezzamenti. Le segnalazioni vengono scritte ed inserite in apposita cassetta installata nella parete esterna all'ufficio di direzione; queste vengono lette dal direttore della comunità che a sua volta espone durante la riunione d'équipe al fine di valutarne i contenuti. In caso di reclami questi verranno analizzati per trovarne riscontri in azioni migliorative che verranno comunicate dal direttore all'utente segnalante il reclamo o in caso di segnalazione anonima, nella riunione casa, nell'arco di tempo che va da una settimana ad un massimo di un mese.

MOD: Realizzazione del servizio	MODULO RECLAMI UTENTE	Data approvazione: 01/04/14 rev.: 01 data rev.: 08/09/17
---------------------------------	------------------------------	---

Data:

Riferimenti reclamante:

Data:

Cognome:

Nome:

RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....



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 Alcologia - 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 dellapersona 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

Questionario della rilevazione della soddisfazione dell'ente inviante

MOD: Misurazione, analisi e miglioramento

Data approvazione: 01/07/09
rev.: 03 data rev.: 31/07/2017

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



Angelo Enrico Nazzari

**DIRETTORE
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel. 0384.759019 (int. 4)
Fax 0384.74747
Cell. 335.6975940
angelo.nazzari@dianova.it



Eugenia Luraschi

**RESPONSABILE TERAPEUTICO
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel. 0384.759019 (int. 1)
Fax 0384.74747
Cell. 393.8018002
cozzo.terapeutico@dianova.it



Gino Sciortino

**RESPONSABILE INSERIMENTI
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel. 0384.759019 (int. 2)
Fax 0384.74747
Cell. 393.8016896
centroascolto.cozzo@dianova.it



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