



Carta dei Servizi

COMUNITÀ TERAPEUTICA DI GARBAGNATE

01 **Dianova**

Chi siamo	3
Visione, Missione e Valori	3

02 **La Comunità Terapeutica di Garbagnate**

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
Gestione della lista di attesa	9
Dimissioni	9
Staff	9

03 **Servizi Offerti**

Servizio di Pronta Accoglienza, diagnosi e orientamento	11
Servizio pedagogico riabilitativo	12
Servizio specialistico per alcol e polidipendenti	12
Definizione progetti e piani individuali	13
Copia della cartella personale dell'utente	13
Alimentazione	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
Reclami e/o apprezzamenti	24
La rilevazione della soddisfazione del personale	25
La rilevazione della soddisfazione degli enti	27

06 **Norme adottate**

Sicurezza contenimento Covid-19	31
Sicurezza alimentare: il sistema HACCP	31
Sicurezza e salute dei lavoratori	31
Sicurezza dei dati: diritto alla privacy	31
Modello organizzativo 231/2001	31

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 Garbagnate



Localizzazione Geografica

La comunità terapeutica di Garbagnate è situata nel Comune di Garbagnate Milanese (a nord - ovest di Milano) e dista da Milano 24,4 Km. Gran parte dell'area della comunità confina con il Parco delle Groane, un territorio di brughiera di peculiare interesse geologico, storico e artistico. Nello specifico la Comunità si trova nel "Villaggio artigianale di Garbagnate"; tale villaggio è costituito da 15 casette di cui 13 sono abitate da privati, mentre 2 sono gestite da Dianova. In considerazione di questa localizzazione, ne deriva la caratteristica di Comunità a stretto contatto con la realtà esterna.

Risorse del territorio

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

Risorse sociali

- Servizi sociali del comune di provenienza (principalmente vincolato alla territorialità)
- Sportelli di supporto per cittadini stranieri
- Sportelli per cittadini senza fissa dimora
- Centri diurni
- NIL o SIL (servizi vincolati alla territorialità)
- Servizi offerti da Comuni Insieme
- Consultorio Familiare di Garbagnate Milanese
- Banco Alimentare

Risorse sanitarie

- Servizio Tossicodipendenze di Rho - Passirana
- Nucleo Operativo Alcolodipendenze di Bollate
- Centro Psicosociale di Bollate - Garbagnate
- Azienda Ospedaliera "Guido Salvini" e Strutture Ospedaliere del Territorio Lombardo, in particolare delle province di Milano, Varese e Como (per seguimiento sanitario generale)
- Ospedale Sacco (per seguimiento infezione da HIV ed epatologia)
- Banco Farmaceutico

Risorse Culturali, ricreative e sportive

- Piscina Comunale (periodo estivo)
- Centri di volontariato territoriale
- Biblioteca Comunale
- Cinema parrocchiale o comunale

Mezzi di trasporto

La struttura dispone di 1 automezzo per realizzare gli spostamenti necessari. Ha inoltre a disposizione alcune biciclette per gli spostamenti nelle zone limitrofe alla comunità.

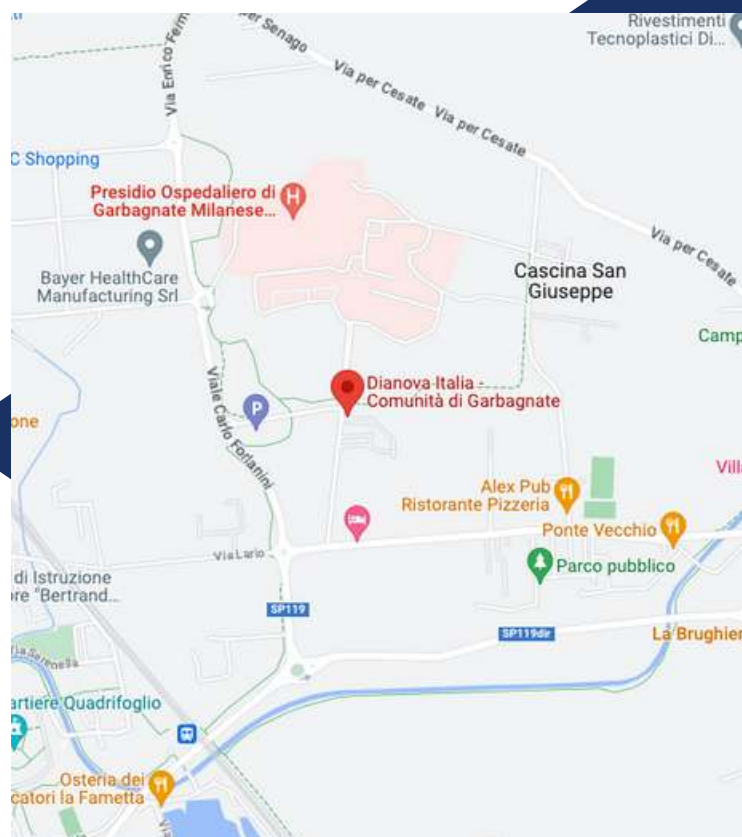
Come raggiungerci con i mezzi di trasporto

Da Milano

Prendere treno direzione Saronno, scendere alla fermata Garbagnate Milanese. Uscire dalla stazione su Viale Forlanini e proseguire dritto per 850 metri.



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



Alla rotonda prendere la prima uscita e proseguire su viale Forlanini. Dopo 300 metri svolta alla prima via a sinistra rimanendo su Viale Forlanini. Proseguire per altri 300 metri. Arrivo.

Da Saronno

prendere treno direzione Milano oppure treno passante, scendere alla fermata di Garbagnate Milanese.

Uscire dalla stazione su Viale Forlanini e proseguire dritto per 850 metri.

Alla rotonda prendere la prima uscita e proseguire su viale Forlanini. Dopo 300 metri svolta alla prima via a sinistra rimanendo su Viale Forlanini. Proseguire per altri 300 metri. Arrivo.

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)
- Membro del Terzo Settore - ATS Città Metropolitana di Milano

Descrizione della struttura

Accreditamento Regione Lombardia d.g.r. n° 1993 del 13/07/2011.

Contratto annuale con ATS Città Metropolitana di Milano
La Comunità di Garbagnate, è una struttura residenziale aperta 365 giorni l'anno 24 ore su 24, occupa un'area di circa 1.300 mq (escluse le aree verdi e due casette), che comprendono le seguenti installazioni: padiglione residenziale e spazi comuni, spazi attività e laboratori, sala polifunzionale. La zona residenziale è così suddivisa:

- 19 stanze da 2 letti con bagno/doccia interni,
- 1 stanza con bagno/doccia per disabili,
- 1 stanza con 3 letti, 2 bagni/doccia,
- Sala da pranzo,
- Cucina,
- Bagno e antibagno esclusivo per gli addetti alla cucina,
- 2 dispense,
- Lavanderia e stireria.

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

- Sala hobby - tv - riunioni,
- Laboratorio per il pane
- 1 struttura per attività e laboratori suddivisa in 3 aree, con zona adibita a sala multifunzionale dotata di lavagna LIM
- 1 campo da calcio a 5,
- Orto e serra,
- 1 Palestra,
- 1 Parete di arrampicata.

Installazioni di uso professionale:

- 1 ufficio operativo d'equipe e di direzione,
- 1 spazio ad uso archivio,

- 1 ufficio per CDA e psicologa,
- 1 ufficio amministrativo,
- 3 uffici colloqui/incontri,
- 1 ambulatorio medico e farmacia,
- 2 sale riunioni gruppi con dotazione di LIM

La distribuzione delle installazioni permette agli utenti di avere a disposizione spazi indipendenti dove trascorrere la loro quotidianità, e nei quali vengono realizzati gli interventi educativi individuali e/o di gruppo, e le attività previste.

Sarà possibile visitare la struttura contattando la Dott.ssa Michela Pozzoli al numero telefonico 02.99026314 o alla mail garbagnate.terapeutico@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.

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 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 avviene (normalmente) sulla base della richiesta effettuata dal Servizio competente per le dipendenze - Ser.D./S.M.I./N.O.A. - dell'ASST, ASL, etc..., che ha in carico l'interessato. Nel caso in cui il soggetto si rivolga direttamente alla comunità e non abbia ancora un Servizio Territoriale competente di riferimento, l'operatore del Centro d'Ascolto, provvede 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 viene fissato un primo appuntamento al paziente presso tale servizio per avviare la valutazione multidimensionale necessaria per il rilascio della documentazione attestante la condizione di dipendenza e la conseguente autorizzazione all'ingresso in comunità residenziale. La comunità e il Servizio Territoriale di competenza procedono quindi congiuntamente nella conoscenza dell'interessato e nell'approfondimento dei suoi bisogni, al fine di concordare un progetto riabilitativo. In caso di idoneità all'inserimento, viene consegnata la lista dei documenti necessari, e viene compilata la modulistica prevista per la fase di ingresso.

Per garantire un'esaustiva informazione viene consegnata all'interessato una copia della carta dei servizi e del regolamento interno della comunità. Inoltre, durante gli incontri preliminari all'inserimento, vengono fornite all'utente tutte le informazioni utili a contenere i rischi fisici e psichici impliciti nel comportamento di abuso e dipendenza, con l'obiettivo di 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 in comunità può avvenire solo nel momento in cui è stata conclusa la fase di valutazione, per la quale si prevede un periodo, medio, della durata massima di 30 gg. I tempi di inserimento dipendono invece dalla disponibilità di posti della struttura residenziale.

È fondamentale valutare la corrispondenza tra il certificato di tossicodipendenza emesso dal Servizio di provenienza, e l'offerta di moduli previsti nella Struttura Residenziale.

Questo al fine di poter efficacemente rispondere alle reali esigenze del soggetto, in quanto l'obiettivo prioritario non è quello di adeguare le persone al trattamento ma di personalizzare quest'ultimo all'individualità del singolo utente. Prima dell'ingresso nella struttura residenziale, si stabiliscono inoltre gli accordi amministrativi in merito all'onere economico giornaliero che potrà essere a carico degli enti pubblici, dell'interessato o della famiglia; detti accordi devono essere sottoscritti da ambo le parti.

Antecedentemente la data dell'ingresso, gli utenti, vengono informati in merito agli 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 Pronta 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 idonee;
- colloqui individuali di motivazione al trattamento;
- facilitazione di tutte le fasi necessarie per avviare un percorso riabilitativo.

Il centro di ascolto della Struttura Residenziale di Garbagnate, inoltre realizza:

- Colloqui di valutazione e motivazione al trattamento internamente agli istituti penitenziari, delle provincie di Milano, Monza Brianza, Varese e Como in base alle specifiche richieste avanzate o convalidate dai servizi per le Tossicodipendenze interni al carcere.
- Valutazione della documentazione inerente alle proposte di ingresso di utenti, detenuti in strutture penitenziarie situate in zone non limitrofe.
- Colloqui con i Ser.D./S.M.I./N.O.A. per gli ingressi di utenti nella struttura residenziale.

È possibile fissare un colloquio con la referente del Centro di Ascolto della Comunità di Garbagnate Milanese - Dott.ssa Annalisa Soresini - tramite contatto telefonico 02.99026314 o inviando una mail a centroascolto.garbagnate@dianova.it

Gestione 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 alla 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-garbagnate/> come da delibera n. 6666 del 29/05/2017.

Dimissioni

L'utente può decidere in ogni momento di concludere il proprio percorso.

A seconda della modalità si può parlare di programma concluso, dimissioni concordate, dimissioni non concordate o allontanamento. In ogni caso l'equipe terapeutica entro una settimana dalla dimissione produrrà relazione conclusiva multidisciplinare al servizio inviante. L'ospite può richiedere copia della relazione.

Staff

Il numero e le qualifiche degli operatori impegnati è superiore a quello previsto dalle normative regionali vigenti in materia (Dgr. 6673 del 27.02.2008, normative regionali Lombardia). Il personale è riconoscibile tramite l'apposito tesserino indicante nome, cognome, professione e ruolo.

È garantita la conoscenza della lingua italiana tra gli operatori.

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, psicologi, psichiatra, infermiere professionale, educatori e titoli equipollenti e operatori di comunità.

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.

Inoltre, sono attive le seguenti convenzioni per tirocini/stage formativi:

- Università degli Studi Milano-Bicocca
- Università degli Studi di Milano
- Centro di Formazione Don Gnocchi
- Università Cattolica.

03

Servizi offerti



Servizio di Pronta Accoglienza, Diagnosi e Orientamento (8 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 74,00 - dgr XI/5340 del 04/10/2021 All.1)
accreditamento dgr Lombardia, n IX/1993 del 13.07.2011)

Definizione (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.

Obiettivi generali del servizio

L'obiettivo generale è quello di fornire un servizio di accoglienza in un contesto protetto, all'interno del quale promuovere un processo di motivazione al cambiamento.

Gli obiettivi di questa fase del lavoro saranno: l'adattamento del soggetto alla quotidianità, e dunque l'accettazione delle regole di comportamento previste dalla Struttura Residenziale stessa; la problematizzazione del comportamento di addiction al fine di generare una motivazione al cambiamento. Tale proposta rappresenta quindi, per gli utenti non in grado di raggiungere l'astinenza, la possibilità di ricevere tutte le cure mediche necessarie, come avverrebbe in una disintossicazione ospedaliera. Essa offre inoltre, all'utente, la possibilità di distanziarsi dal proprio contesto socio-culturale, a volte determinante nelle ricadute; e permette, infine, di riflettere sulla propria condizione generale, in modo da poter maturare la scelta di proseguire un percorso terapeutico, nel quale assumere un ruolo attivo.

Modalità di accesso

In base ai requisiti previsti dall'accreditamento della struttura, l'accesso al modulo non è selezionato e può essere immediato nel caso vi sia disponibilità di posti. L'inserimento viene concordato con il Servizio segnalante, con il quale vengono attivate le procedure d'inserimento più funzionali alle specificità del soggetto, oltre agli obiettivi e ai tempi di realizzazione del programma.



Servizio Pedagogico Riabilitativo (26 posti)

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

accreditamento dgr Lombardia, n IX/1993 del 13.07.2011)

Definizione (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 36 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 trattamento riabilitativo in Struttura Residenziale terapeutica, 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.

Servizio Specialistico per alcol e polidipendenti (4 posti)

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

accreditamento dgr Lombardia, n IX/1993 del 13.07.2011)

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 individualizzato 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. 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 psicologico 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.

Definizione progetti e piani individuali

Per la definizione del progetto terapeutico, le comunità con sede in Lombardia, sono soggette all'applicazione di quanto definito nel dgr 2569 del 31/10/2014

La costruzione del progetto individuale (PI), che viene sviluppato sulla base della valutazione multidisciplinare dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento, ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Ne costituiscono infatti elementi essenziali:

- la sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale;
- l'individuazione dell'area di intervento;
- la descrizione degli obiettivi della presa in carico;
- l'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi;
- la definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi.

Fornisce inoltre evidenza dell'avvenuta informazione e condivisione con l'assistito o l'avente titolo.

Il progetto individuale deve essere predisposto entro trenta giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente.

Il progetto individuale deve dare atto delle rivalutazioni, che devono svolgersi ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi.

Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che assume la forma del piano educativo individuale (PEI).

La pianificazione prevede:

- la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento;
- la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione (come? con quale intensità? dove? per quanto tempo?);
- l'individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
- la declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
- l'evidenza della eventuale sospensione o interruzione degli interventi e le relative motivazioni;
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

Le osservazioni redatte, dalle varie figure professionali coinvolte, devono essere registrate nel diario dell'utente e tutte collocate nel FASAS.

Il diario riporta:

- tutti gli eventi riguardanti l'evoluzione della presa in carico, con particolare riferimento alle variazioni delle condizioni dell'utente;
- le prescrizioni mediche di carattere diagnostico e terapeutico;
- gli interventi preventivi, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, educativi, animativi, psicologici effettuati in relazione alla pianificazione degli interventi (di cui al PEI).

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.

Alimentazione

Per mantenere un'alimentazione corretta è necessario che la razione alimentare quotidiana sia bilanciata ed adeguata dal punto di vista nutrizionale. A tal fine viene predisposto un menù settimanale indicativo.

Inoltre viene garantita una dieta specifica nel rispetto di particolari patologie sanitarie se prescritta dal medico competente.



04

Strumenti terapeutici



Area Terapeutica/Educativa

> Gruppi

- **Gruppo “OBIETTIVI”:** è condotto dagli educatori. Lo scopo è l'incremento della consapevolezza e dell'interiorizzazione degli obiettivi individuali del proprio percorso di cambiamento, indicati nel PI (Progetto Individuale). È prevista la partecipazione dall'ingresso fino all'avvio del reinserimento socio-lavorativo, salvo diversa indicazione progettuale. La frequenza è quindicinale.
- **Gruppo “PONTE”:** è condotto dagli educatori. Vi partecipano gli utenti che stanno effettuando il reinserimento socio-lavorativo. Ha come obiettivo la pianificazione e il supporto alle difficoltà che emergono durante l'esperienza con il contesto esterno alla comunità, attraverso lo sviluppo e l'attivazione di strategie di problem solving. La Frequenza è quindicinale. Si segnala che la realizzazione del gruppo è vincolata al numero di utenti che stanno effettuando il reinserimento socio-lavorativo. In caso di un numero limitato (2 o inferiore) l'esperienza di gruppo viene sospesa e verranno effettuati solo colloqui individuali.
- **Gruppo “INCONTRO”:** vi partecipano gli utenti dal terzo mese di programma fino alla conclusione del programma. In ogni gruppo partecipano al massimo 10/12 ospiti pertanto possono essere presenti più gruppi INCONTRO. L'obiettivo è l'approfondimento della conoscenza dell'altro e di sé. La cadenza è quindicinale.
- **Gruppo “WHY”** gruppo rivolto agli ospiti fino al loro terzo mese di Comunità in cui si confrontano in merito alla motivazioni con cui entrano in Comunità.
- **Gruppo “INTRODUTTIVO”** gruppo rivolto agli ospiti fino al loro terzo mese di Comunità in cui acquisiscono conoscenza e si confrontano in merito al regolamento della Comunità e alle buone prassi.

Di seguito vengono meglio specificati i gruppi condotti dall'equipe multidisciplinare. Ogni gruppo potrà essere sospeso nel caso in cui non vi sia un numero sufficiente di ospiti per la sua fattibilità.

- **Gruppo “FATTORI DI RISCHIO E DI PROTEZIONE”:** è condotto dagli educatori. Gli obiettivi principali sono informare e confrontarsi rispetto all'uso/dipendenza di sostanze, e l'individuazione dei fattori di rischio e di protezione per prevenire la ricaduta. Vi partecipano gli utenti inseriti nel servizio specialistico alcol polidipendenti e gli utenti del programma pedagogico, in base agli obiettivi individuati da PI. La durata della partecipazione varia in base al progetto individuale. La Frequenza è quindicinale.

In base alla tipologia di utenza e alle problematiche presenti in struttura, vengono inoltre realizzati gruppi specifici a tema.

> Colloqui strutturati

- **colloqui di valutazione psicodiagnostica:** hanno l'obiettivo di raccogliere le informazioni necessarie per effettuare la valutazione





psicodiagnostica ai fini della diagnosi. Si effettuano con gli utenti dei moduli specialistico alcol/polidipendenti e pronta accoglienza. Nel modulo pedagogico vengono effettuati quando se ne ravvede la necessità.

- **Sostegno psicologico:** vengono realizzati con gli utenti inseriti nel modulo alcol/polidipendenti. La cadenza è quindicinale, ed è prevista per tutta la durata del programma. In base alla valutazione dell'équipe, può essere utilizzato questo strumento anche per utenti inseriti nel modulo pedagogico per i quali sono state identificate aree specifiche su cui effettuare un sostegno.
- **Educativi:** ne usufruiscono tutti gli utenti. Hanno quale obiettivo il monitoraggio degli obiettivi previsti da PI, la cadenza varia sulla base di quanto definiti nel progetto individuale.
- **Con lo psichiatra:** vengono effettuati con gli utenti dei moduli specialistico alcol/polidipendenti e pronta accoglienza. Gli obiettivi sono il monitoraggio della terapia farmacologica, e la raccolta di informazioni per la stesura e supervisione alla diagnosi psicologica. Vengono richiesti anche per utenti del modulo pedagogico quando l'équipe ne ravvede la necessità.

> Strumenti

- **Somministrati a seconda delle necessità:** MAC
- **Somministrati ove necessario approfondire diagnosi:** SCL90 -WAIS-TEST DI RORSCHACH (R-PAS)- SCID 5 -ICF/Recovery

> Attività, formazione e laboratori

Attività quotidiane

- Suddivise per settori e gestite, secondo diversi livelli di responsabilità dagli utenti con il monitoraggio dell'équipe. Sono funzionali alla gestione della Struttura Residenziale, oltre ad essere strumenti attraverso cui l'utente raggiunge gli obiettivi individuali previsti dal PI. Tra le attività ritroviamo: cucina, lavanderia, pulizia degli ambienti (stanze e spazi comuni), attività di manutenzione della comunità e delle zone verdi, orto, organizzazione della dispensa etc. La partecipazione alle attività è giornaliera.

> Laboratori

- **Laboratorio di animazione:** è un laboratorio che organizza i momenti ricreativi, la celebrazione delle ricorrenze e delle feste (Carnevale, compleanni, ferragosto, etc...) all'interno della Struttura Residenziale. La Frequenza varia sulla base degli impegni animativi previsti.
- **Laboratorio movimento arte terapia:** obiettivo di tale percorso, è offrire alla persona uno spazio di ascolto ed elaborazione personale, in cui le emozioni, i pensieri, i bisogni e la corporeità possano trovare forme, o nuovi modi, per essere pensati, raccontati e vissuti: si fa esperienza di una molteplicità di canali comunicativi, facilitando il processo di integrazione psicofisica. Questa modalità integrata è una strada per favorire e sviluppare un processo trasformativo terapeutico finalizzato al benessere psicologico dell'individuo. Il laboratorio viene condotto da un'educatrice specializzata in arte e danza terapia esterna. La partecipazione è settimanale ed è definita sulla base del proprio progetto individuale.
- **Laboratorio outdoor education:** con il termine "Outdoor education" sono comprese una grande varietà di esperienze pedagogiche caratterizzate da attività svolte in ambienti esterni al servizio. Non ci riferiamo soltanto ad attività che si svolgono in contesti naturali – ad esempio parchi,

montagna, mare, ecc. – ma anche attività realizzate in ambienti urbani – ad esempio i musei, le piazze, ecc. – dove è garantito un rapporto diretto e concreto con il mondo reale e il coinvolgimento nella sua interezza dell'utente (dimensione cognitiva, dimensione fisica, dimensione affettiva e dimensione relazionale). (Bortolotti, 2019)

Dianovamountain è un'attività che si svolge in ambiente montano e trova tra gli elementi educativi

1. La conquista della cima che può significare una meta conquistata, il raggiungimento di uno scopo;
2. La dimensione grupale basata sulla collaborazione e non sulla competizione;
3. la salita come ricerca dell'equilibrio che non è solo fisico ma anche mentale;
4. L'attenzione che si presta durante la salita elimina la dimensione "tempo" e cioè nell'istante in cui salgo ho il passato alle spalle e il futuro sulla mia testa (ciò che devo ancora raggiungere sopra): in effetti più siamo concentrati su ciò che facciamo e più la nostra attenzione fa sì che il tempo che passa non sia più percepibile;
5. Vincere le proprie paure e superare difficoltà (sempre a piccoli passi) può avere utili riflessi nella vita di tutti i giorni e quindi nel reinserimento nella società.

Si svolge nel periodo primavera/autunno; consiste in uscite in montagna svolgendo attività di escursionismo e arrampicata. Alle uscite sono sempre presenti personale della struttura ed istruttori/accompagnatori della scuola di alpinismo lombarda alpiteam (CAI).

Dianovacity è un'attività che si svolge in ambiente urbano e trova tra gli elementi educativi

1. L'educare al "bello";
2. Rivisitazione dei luoghi urbani (conosciuti ma non valorizzati);
3. Valorizzazione e Conoscenza di nuovi /diversi luoghi urbani;
4. Rafforzamento del gruppo;
5. La relazione (sia tra pari che con l'educatore/trice).

Si svolge tutto l'anno; consiste in visite turistiche in città. Alle uscite è sempre presente il personale della struttura.

Area Sanitaria

- Predisposizione delle terapie a carico di infermiere professionale interna alla Struttura Residenziale.
- Predisposizione cartella sanitaria per seguimiento costante dell'utente a carico del medico.
- Accompagnamento/assistenza alle visite mediche.
- Seguimento medico per soggetti HIV e o HCV presso l'Ospedale Sacco di Milano.

Area Sociale

- **Ambito familiare:** contatto telefonico settimanale con le figure di riferimento da parte dell'utente, dopo il 1° mese dall'ingresso. Dopo il 3° mese di presenza nella Struttura Residenziale viene effettuato un primo colloquio di feed back con la figura di riferimento, alla presenza dell'utente e dell'operatore per conoscere e condividere gli obiettivi del PI. La figura di riferimento può essere coinvolta nel percorso dell'utente, in relazione agli obiettivi previsti. In assenza di provvedimenti specifici e in base agli obiettivi previsti dal PI è garantito uno spazio di incontro, in continuità, con figli minorenni.
- **Socializzazione esterna alla Comunità:** le uscite esterne alla Comunità sono concordate con l'equipe. La Struttura residenziale realizza due programmazioni annuali (inverno/estate) per le uscite di gruppo. Gli utenti vengono orientati ad utilizzare le risorse offerte dal territorio (biblioteca, centri aggregativi, enti di volontariato, etc...). Inoltre vengono realizzate uscite di verifica concordate in base al PI.
- **Reinserimento:** per ogni utente che si avvia al percorso di reinserimento vengono realizzati: il bilancio di competenze, la programmazione relativa alla ricerca lavorativa utilizzando i servizi preposti e le risorse del territorio, la programmazione formazione sulla gestione economica. In base alle specifiche competenze e risorse, in alcuni casi, l'utente può essere indirizzato e/o accompagnato a realizzare tale esperienza presso altri enti (privato/pubblico).

05

Qualità del servizio

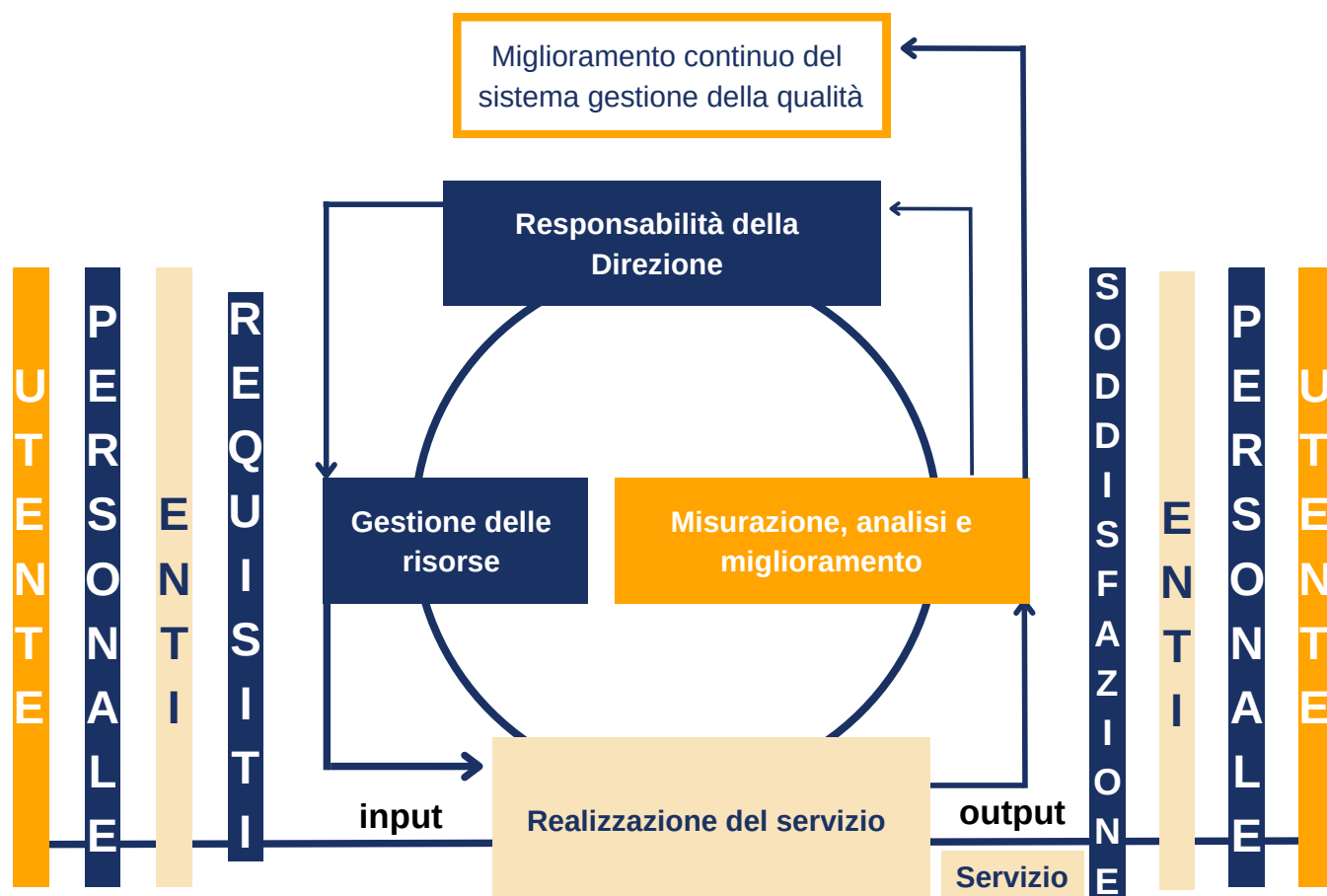


Il sistema di gestione della qualità

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.

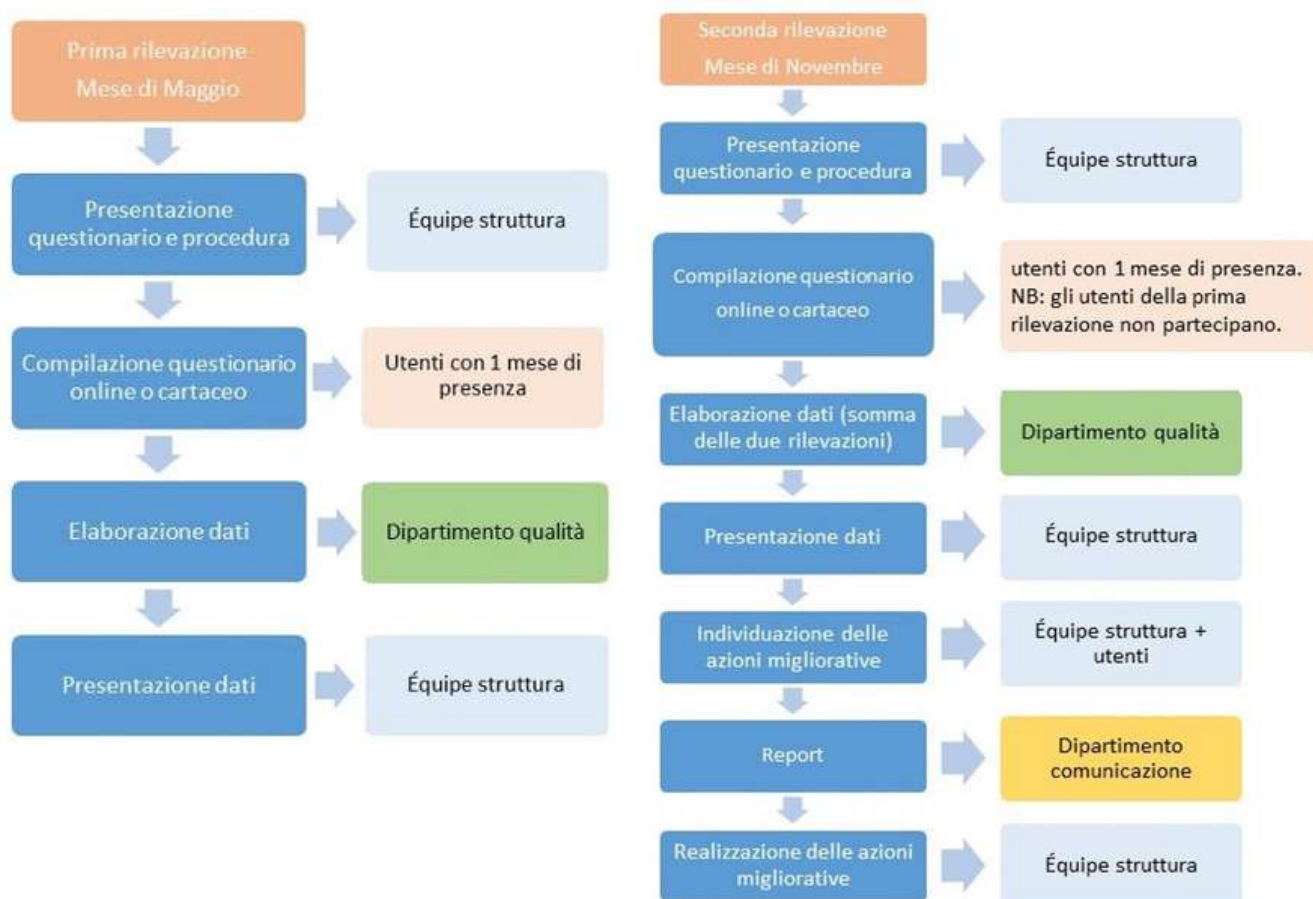
Per consentire una maggiore conoscenza del contesto comunitario da parte degli utenti, la compilazione del questionario viene proposta agli utenti con almeno un mese di presenza e viene effettuata due volte in un anno. L'elaborazione è affidata al direttore della comunità, mentre l'interpretazione/restituzione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

☐ per niente soddisfatto	☐ poco soddisfatto	☐ abbastanza soddisfatto
☐ molto soddisfatto	☐ del tutto soddisfatto	

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

☐ per niente soddisfatto	☐ poco soddisfatto	☐ abbastanza soddisfatto
☐ molto soddisfatto	☐ del tutto soddisfatto	

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

☐ per niente soddisfatto	☐ poco soddisfatto	☐ abbastanza soddisfatto
☐ molto soddisfatto	☐ del tutto soddisfatto	

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

☐ per niente soddisfatto	☐ poco soddisfatto	☐ abbastanza soddisfatto
☐ molto soddisfatto	☐ del tutto soddisfatto	

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?

☐ per niente soddisfatto	☐ poco soddisfatto	☐ abbastanza soddisfatto
☐ molto soddisfatto	☐ del tutto soddisfatto	

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

☐ per niente soddisfatto	☐ poco soddisfatto	☐ abbastanza soddisfatto
☐ molto soddisfatto	☐ del tutto soddisfatto	

13) Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?

☐ per niente soddisfatto	☐ poco soddisfatto	☐ abbastanza soddisfatto
☐ molto soddisfatto	☐ del tutto soddisfatto	

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

☐ per niente soddisfatto	☐ poco soddisfatto	☐ abbastanza soddisfatto
☐ molto soddisfatto	☐ del tutto soddisfatto	

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!



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](mailto: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

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



Michela Barbara Pozzoli

**RESPONSABILE TERAPEUTICO
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel.: 02.99026314

Cell. 392.9865231

garbagnate.terapeutico@dianova.it



Annalisa Soresini

**RESPONSABILE INSERIMENTI
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel.: 02.99026314

Cell. 392.9944276

[centroascolto.garbagnate@dianova.i](mailto:centroascolto.garbagnate@dianova.it)

t



N° Verde 800.012729
www.dianova.it