






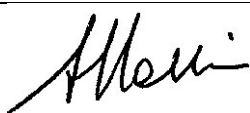
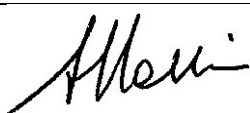
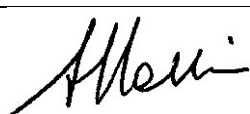





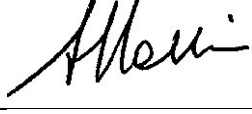

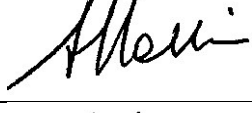
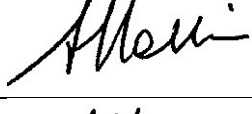



	<b>Nominativo/Ruolo</b>	<b>Data</b>	<b>Firma</b>
<b>Redazione</b>	Angelo Enrico Nazzari direttore comunità	28/01/2014	
<b>Verifica e approvazione</b>	Pierangelo Puppo Legale Rappresentante	15/02/2014	

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche apportate</b>	<b>redazione</b>	<b>Verifica e approvazione</b>
<b>7</b>	23/02/2018	Organigramma e funzionigramma	Angelo E. Nazzari	
<b>8</b>	27/04/2018	Elenco del personale e funzionigramma	Angelo E. Nazzari	
<b>9</b>	21/01/2019	Funzionigramma Associazione Dianova Onlus Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>10</b>	09/09/2019	Funzionigramma Associazione Dianova Onlus; Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>11</b>	01/03/2020	Funzionigramma Associazione Dianova Onlus Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>12</b>	09/09/2020	Funzionigramma Associazione Dianova Onlus Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>13</b>	06/10/2020	Funzionigramma Associazione Dianova Onlus Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>14</b>	03/02/2021	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>15</b>	06/04/2021	Modifica denominazione ragione sociale	Angelo E. Nazzari	
<b>16</b>	07/02/2022	Funzionigramma Associazione Dianova Onlus Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	

<b>17</b>	21/03/2022	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>18</b>	28/03/2022	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>19</b>	28/03/2022	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>20</b>	04/04/2022	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>21</b>	20/06/2022	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>22</b>	04/08/2022	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>23</b>	07/03/2023	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	
<b>24</b>	08/05/2023	Elenco del personale e funzionigramma sede di Cozzo	Angelo E. Nazzari	

INDICE

<b><u>DIANOVA COOPERATIVA SOCIALE a r. l.: descrizione ed obiettivo</u></b>	<b>pag. 4</b>
<b><u>Organigramma nazionale della Cooperativa</u></b>	<b>pag. 4</b>
<b><u>Funzionigramma della Cooperativa</u></b>	<b>pag. 5</b>
<b><u>Servizi erogati e target dell'intervento</u></b>	<b>pag. 7</b>
<b><u>Gestione delle risorse umane</u></b>	<b>pag. 7</b>
Ricerca del personale	pag. 8
Le selezione	pag. 8
Le assunzione	pag. 8
Le sostituzione per assenze programmate o impreviste	pag. 9
Le sostituzione	pag. 9
Contenimento del turnover	pag. 9
Modello delle competenze	pag. 11
<b><u>Sistema Qualità nelle comunità terapeutiche</u></b>	<b>pag. 11</b>
Rilevazione della soddisfazione degli utenti	pag. 11
Rilevazione di soddisfazione del personale	pag. 13
Rilevazione di soddisfazione degli enti invianti	pag. 14
La cadenza delle rilevazione, la diffusione e pubblicizzazione dei risultati	pag. 14
Sicurezza alimentare: il sistema HACCP	pag. 15
Sicurezza e salute dei lavoratori	pag. 15
Sicurezza dei dati: diritto alla privacy	pag. 16
<b><u>La comunità terapeutica residenziale di Cozzo</u></b>	<b>pag. 17</b>
Le risorse umane	pag. 17
La continuità assistenziale	pag. 17
Piano di formazione	pag. 18
La reperibilità e la continuità assistenziale in caso di urgenze	pag. 18
Gestione della lista d'attesa	pag. 19
Protocollo accoglienza	pag. 20
Cartella personale dell'utente/FASAS	pag. 20
Linee guida per la costruzione del progetto educativo individualizzato	pag. 20
Procedura per la gestione dei farmaci	pag. 21
Strumenti per soddisfazione del debito informativo	pag. 21
Sistema di contabilità analitica	pag. 21
<b><u>Organigramma della comunità terapeutica residenziale di Cozzo</u></b>	<b>pag. 22</b>
<b><u>Funzionigramma della comunità terapeutica residenziale di Cozzo</u></b>	<b>pag. 23-24-25</b>
<b><u>Allegati</u></b>	
Carta dei Servizi	
Contratto assicurativo di responsabilità civile a garanzia del rischio	
Procedura per la gestione e l'accesso alla cartella personale dell'utente/FASAS	
Procedura per la gestione dei farmaci	
Registro delle firme e delle sigle	
Linee guida per la costruzione del progetto educativo individualizzato	

**DIANOVA COOPERATIVA SOCIALE a r. l.: descrizione ed obiettivo**

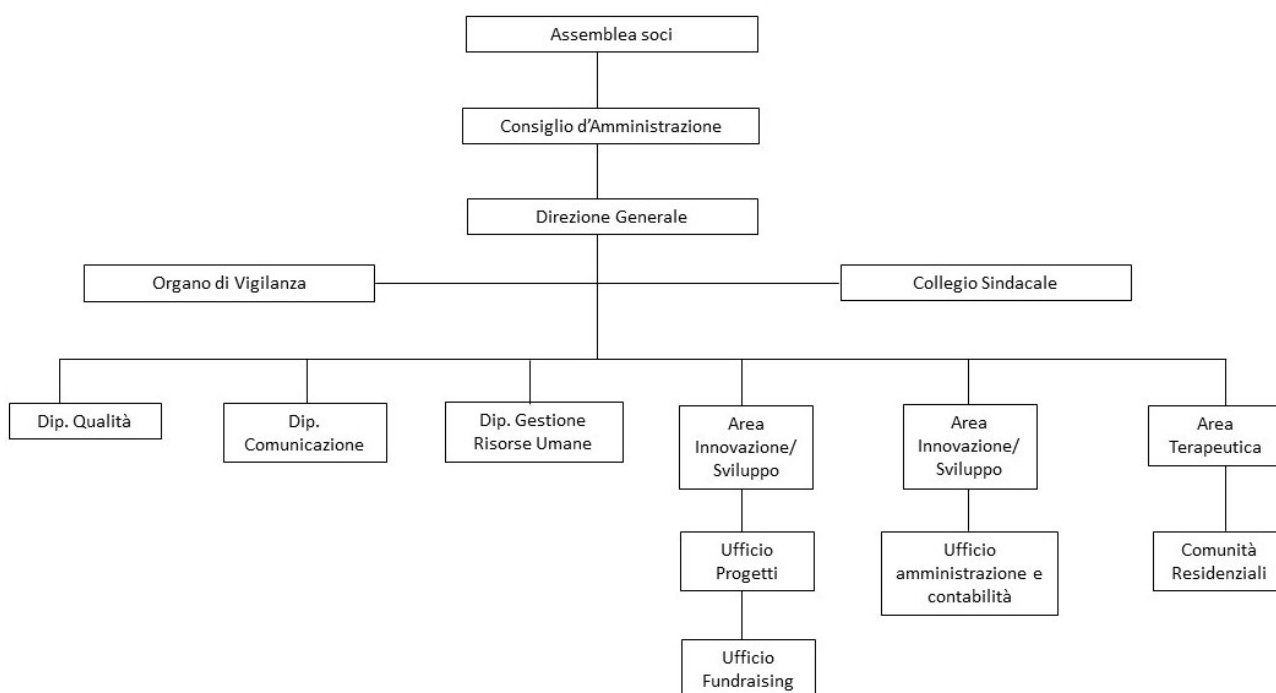
La Dianova è nata in Italia nel 1984 e opera per il recupero e la riabilitazione dei tossicodipendenti, degli alcolisti e interviene sulle problematiche ad esse correlate.

Nel mese di Aprile 2021 ha cambiato ragione sociale in DIANOVA COOPERATIVA SOCIALE A RESPONSABILITA' LIMITATA, iscritta al registro delle imprese di Milano, Monza Brianza, Lodi, con il numero REA (repertorio economico amministrativo) MI-2609965, codice fiscale 97033640158, P.IVA 01824880023.

La COOPERATIVA aderisce a Dianova International, organizzazione non governativa senza scopo di lucro presente in 11 paesi dell'Europa e dell'America, che ha una lunga esperienza nel campo del recupero dei tossicodipendenti e del disagio sociale e ne condivide i suoi principi. Dianova International è "membro consulente speciale" per le Nazioni Unite in materia di educazione, giovani e tossicodipendenze e ha lo "Statuto Consultivo" dell'UNESCO.

L'obiettivo della Dianova, espresso nella Missione, è sviluppare azioni e programmi che contribuiscano attivamente all'autonomia personale e al progresso sociale. Tale obiettivo è perseguito anche attraverso i programmi riabilitativi svolti nelle strutture residenziali per le dipendenze, gestite dall'Associazione, per il trattamento di persone tossicodipendenti e alcol-dipendenti.

**Organigramma nazionale della COOPERATIVA**



### Funzionigramma della COOPERATIVA

Incarico	Funzione	Nominativo
<b>Direzione generale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione e governo generale</li> </ul>	R. A. Pocaterra
<b>Direttore area</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione e Governo dell'area terapeutica;</li> </ul>	P. Puppo
<b>Direttrice area</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione e Governo dell'area amministrazione/finanze.</li> </ul>	F. Paggi
<b>Direttore area</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione e Governo dell'area innovazione e sviluppo</li> </ul>	M. Luccardini
<b>Direttrice Dipartimento Gestione del Personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selezione del nuovo personale in collaborazione con i direttori di aree/comunità;</li> <li>Sviluppo del personale con talento;</li> <li>Sostegno ai direttori di aree/comunità nello sviluppo delle risorse umane;</li> <li>Monitoraggio dei piani di sviluppo dei direttori aree/comunità;</li> <li>Collaborazione nelle valutazioni delle competenze del personale e piani di sviluppo individuale.</li> </ul>	R. A. Pocaterra D. Guiotto
<b>Responsabile ufficio progetti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuire allo sviluppo economico e sociale della Cooperativa;</li> <li>Ricerca e analisi;</li> <li>Individuazione e proposizione di progetti da realizzare nelle competenze della Cooperativa;</li> <li>Consulenza ai direttori di aree/comunità.</li> </ul>	Roberto Cice
<b>Amministrazione e contabilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrazione contabile e supervisione contabilità centri</li> <li>Pagamenti fornitori per importi superiori a 500,00 €</li> <li>Emissione fatture clienti</li> <li>raccolta dati dalle sedi periferiche, da trasmettere ai consulenti del lavoro per elaborazione cedolini mensili</li> <li>Pagamenti stipendi</li> <li>Tenuta archivi nazionali</li> <li>Organizzazione viaggi e prenotazione Hotel per convegni/seminari</li> <li>Supporto informatico</li> <li>Gestione rapporti con assicurazioni e compagnie telefoniche</li> </ul>	S. Fodero D. Paggi

<p><b>Direttrice Dipartimento comunicazione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppare la comunicazione interna ed esterna;</li> <li>• Coordinare la realizzazione del Bilancio Sociale;</li> <li>• Proporre e realizzare strumenti di divulgazione.</li> </ul>	<p>O. Garavaglia</p>
<p><b>Direttore Dipartimento qualità</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre e aggiornare il manuale qualità Dianova;</li> <li>• Realizzare le checklist di controllo ed effettuare gli audit interni;</li> <li>• Redigere, divulgare e aggiornare le procedure in collaborazione con la direzione operativa e con i direttori di area/strutture residenziali/uffici/dipartimenti, verificare l'applicazione</li> </ul>	<p>G. Carrino</p>
<p><b>Responsabile ufficio fundraising</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppare rapporti con donatori e finanziatori;</li> <li>• Realizzare eventi per raccolta fondi;</li> <li>• Sviluppare le attività di raccolta fondi.</li> </ul>	<p>L. Rossignoli</p>
<p><b>Direttore comunità residenziale di Cozzo (PV)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza di persone con problematiche di dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti;</li> <li>• Favorire un cambiamento della condizione di dipendenza che verte verso il superamento della stessa;</li> <li>• Accompagnamento al reinserimento sociale e lavorativo.</li> </ul>	<p>A.E. Nazzari</p>
<p><b>Responsabile comunità residenziale di Garbagnate (MI)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza di persone con problematiche di dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti;</li> <li>• Favorire un cambiamento della condizione di dipendenza che verte verso il superamento della stessa;</li> <li>• Accompagnamento al reinserimento sociale e lavorativo.</li> </ul>	<p>M. B. Pozzoli</p>
<p><b>Direttore comunità residenziale di Ortacesus (CA)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza di persone con problematiche di dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti;</li> <li>• Favorire un cambiamento della condizione di dipendenza che verte verso il superamento della stessa;</li> <li>• Accompagnamento al reinserimento sociale e lavorativo.</li> </ul>	<p>P. Puppo</p>

<p><b>Responsabili comunità residenziale di Montefiore dell’Aso (AP)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza di persone con problematiche di dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti;</li> <li>• Favorire un cambiamento della condizione di dipendenza che verte verso il superamento della stessa;</li> <li>• Accompagnamento al reinserimento sociale e lavorativo.</li> </ul>	<p>M. Maurizi P. Landi</p>
<p><b>Direttore comunità residenziale di Palombara (RM)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza di persone con problematiche di dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti;</li> <li>• Favorire un cambiamento della condizione di dipendenza che verte verso il superamento della stessa;</li> <li>• Accompagnamento al reinserimento sociale e lavorativo.</li> </ul>	<p>M. Bagnaschi</p>

**Servizi erogati e target dell’intervento**

La Cooperativa gestisce Comunità Terapeutiche Residenziali e Centri di Ascolto. Iscritta all’Albo degli Enti Ausiliari, Dianova è accreditata per 167 posti residenziali con il servizio pubblico nelle Regioni Lazio, **Lombardia**, Marche e Sardegna. Si avvale inoltre di una convenzione con il Ministero di Grazia e Giustizia.


Le comunità terapeutiche residenziali accolgono tossicodipendenti, alcolisti e policonsumatori, sia donne che uomini, che abbiano compiuti 18 anni di età.

**Gestione delle risorse umane**

Il Modello di Gestione dei collaboratori di Dianova, offre uno spettro molto ampio di possibilità e formule, rispondendo ai bisogni prioritari dell’organizzazione e del proprio personale in coerenza con i valori, missione e visione dell’Associazione, nonché con le linee strategiche di sviluppo.

Nella gestione del personale gli elementi centrali e operativi del Modello sono i seguenti:

1. Il processo di inserimento e integrazione, ottimizza i metodi con i quali Dianova inserisce i nuovi collaboratori nei diversi luoghi di lavoro, introducendoli sia nella maniera di operare di Dianova, che verso la sua missione, la sua visione, i suoi valori e i suoi processi;

	<b>Documento organizzativo gestionale</b>	
MOD: Responsabilità della direzione	Data approvazione: 01/01/17 rev.: 01 data rev.: 30/06/17	Pagina 8 di 25

2. Lo sviluppo e la valutazione delle competenze, che avviene attraverso un modello di valutazione a 360° che vede coinvolta l'interessato, colleghi e superiori, infine viene predisposto un piano di sviluppo monitorato dal diretto responsabile,
3. La gestione della qualità della vita sul luogo di lavoro dispone di strumenti di misurazione degli aspetti oggettivi e soggettivi vincolati al benessere e alla soddisfazione dei collaboratori di Dianova; stabilisce diverse opzioni di approccio partecipativo e l'attuazione di azioni relative al miglioramento;
4. La gestione della prestazione, mira a potenziare sistematicamente la prestazione del collaboratore attraverso dispositivi formali di consolidamento degli obiettivi, di monitoraggio, di valutazione e di feed-back della prestazione.
5. Il contenimento del turnover.

#### Ricerca del personale

Difronte alla necessità di individuare un nuovo collaboratore, Dianova si avvale di diversi canali:

- Annunci pubblicati sui siti web specifici dedicati (ANEP, Sordelli.net, ...);
- Annuncio pubblicato sul sito web della Cooperativa;
- Archivio informatizzato dei Curriculum Vitae (CV) presente nell'Area Riservata del sito Dianova;

#### Le selezioni

I CV sono ricevuti direttamente dal direttore della sede che, dopo averli analizzati, procede alla convocazione dei candidati per la realizzazione di n. 2 (due) colloqui da effettuarsi con il direttore, il responsabile terapeutico ed il responsabile organizzativo; nel caso di richiesta da parte del candidato, può essere organizzata la sua presenza (tutorata) in comunità per una giornata, al fine di conoscere e capire meglio il servizio richiesto. I colloqui, dopo gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 196 del 30 Giugno 2003 (privacy), vengono formalizzati e verbalizzati su delle schede apposite.

#### Le assunzioni

Le tipologie di contratto utilizzata dalla Cooperativa sono: contratti di collaborazione a progetto, collaborazioni a Partita Iva e contratti a tempo indeterminato e il CCNL delle Cooperative Sociali. All'inizio del rapporto lavorativo, dopo aver formalizzata la firma del contratto, vengono consegnati ed illustrati al nuovo collaboratore una serie di documenti tra cui:

- ✓ Manuale di benvenuto istituzionale;



- ✓ Carta dei Servizi;
- ✓ Codice Etico;
- ✓ Regolamento interno;
- ✓ Piano di Formazione
- ✓ Organigramma della sede;
- ✓ Funzionigramma
- ✓ Moduli da firmare per privacy;
- ✓ Job description (firmata dal dipendente e dalla Cooperativa).

#### Le sostituzioni per assenze programmate o impreviste

Le assenze programmate (ferie, permessi, maternità, ecc) o impreviste vengono gestite attraverso il personale integrativo. Tale personale è presente in tutte le comunità della Cooperativa ed è formato da collaboratori/dipendenti in eccedenza rispetto a quanto richiesto dalle normative regionali in cui è sita la comunità.

#### Le sostituzioni


La sostituzione del personale si può verificare in diversi casi, tra cui: dimissioni da parte del dipendente, interruzione e/o conclusione del contratto di collaborazione a progetto, interruzione del rapporto di collaborazione con le P.IVA. La sostituzione avviene attivando la sequenza di: ricerca personale, selezione e assunzione.

#### Contenimento del turnover


La Cooperativa ha sviluppato alcune strategie per favorire il contenimento del turnover degli operatori. Innanzi tutto è importante sottolineare l'impegno di Dianova a *mantenere stabile, in tutte le comunità, il rapporto utente/operatore*; constatata la difficoltà dell'alcoolista e tossicodipendente ad instaurare nuovi rapporti. Alcuni strumenti operativi in particolare:

-  *La garanzia di un monte ore rispondente alle esigenze dell'operatore.*

Un monte ore settimanale confacente il più possibile ai bisogni degli operatori impegnati riduce drasticamente il turnover degli operatori stessi. A tal fine le comunità garantiscono efficaci schemi organizzativi, una efficiente rispondenza alle necessità dei servizi (riunioni d'equipe, di programmazione, ecc.) ed un carico di lavoro oggettivo e sostenibile.

-  *Formazione degli operatori: monte ore base 30 ore annuali.*

La Dianova pone molta attenzione alla formazione dei propri dipendenti e collaboratori impegnati a qualsiasi livello operativo: un'elevata preparazione professionale (teorico-pratica) costituisce il primo passo verso una più sicura gestione delle responsabilità e delle problematiche connesse

	<b>Documento organizzativo gestionale</b>	
MOD: Responsabilità della direzione	Data approvazione: 01/01/17 rev.: 01 data rev.: 30/06/17	Pagina 10 di 25


con prestazioni “sociali e sanitarie”, lavoro che, spesso, porta ad una diminuzione della motivazione.

 *Promozione della motivazione nel personale.*

La motivazione del personale è spesso connessa al grado di riconoscimento delle competenze, oltre che delle capacità professionali, di ogni singolo operatore e del gruppo nel quale è inserito. Per attuare queste modalità di riconoscimento degli operatori sia sotto il profilo professionale che personale, la Dianova rende disponibili degli strumenti organizzativi ed economici adeguati alle richieste (monte ore di servizio e di formazione, supervisione, rimborso spese).

 *Modalità di supervisione e coordinamento.*


La relazione di cura ed aiuto pone spesso l’operatore in situazioni di notevole coinvolgimento personale e di messa in gioco delle proprie emozioni, compromettendo a volte l’efficienza/efficacia del proprio operato. Viene perciò fornito uno spazio privilegiato e neutro nel quale gli operatori, con il supporto di uno psicologo, possono individuare le modalità relazionali più adeguate, le emozioni esperite e gli strumenti implicati nello svolgimento del proprio lavoro, imparando allo stesso tempo ad acquisire e rafforzare la propria identità professionale.

 *Strumenti di valorizzazione valutazione delle competenze.*

La Dianova, nell’ottica della crescita e sviluppo delle risorse umane, ha elaborato nel 2010 un modello di competenze del ruolo manageriale in collaborazione della Fondazione Sodalitas e HayGroup. Tale modello viene adottato per tutto il personale nei diversi e specifici ruoli (direttori operativi, direttori di comunità/servizi, responsabili di settore ed educatori/operatori). Il modello prevede una valutazione multipla a 360° e uno piano di sviluppo per le eventuali competenze deboli.

 *Individuazione dei talenti.*

La mancanza di opportunità di carriera e/o il suo lento avanzamento vengono indicate tra le cause del turnover patologico. Dianova ha realizzato una specifica procedura per l’individuazione dei talenti (Mod. 1 tavola di rimpiazzo, della citata procedura). La procedura, estesa a tutti i livelli organizzativi, prevede che ogni direttore individui fra i propri collaboratori diretti, qualcuno/a che possa ricoprire il suo stesso ruolo e un ruolo diverso di maggiore responsabilità.

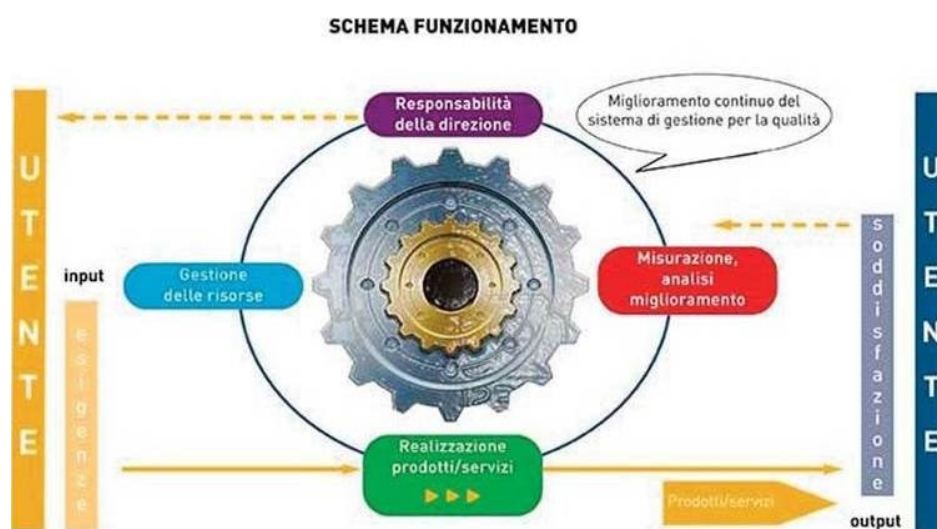
	<b>Documento organizzativo gestionale</b>	
MOD: Responsabilità della direzione	Data approvazione: 01/01/17 rev.: 01 data rev.: 30/06/17	Pagina 11 di 25

## Sistema 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, contenente tutto il materiale e la documentazione prodotta dall'Associazione, è diventata uno strumento dinamico che favorisce la comunicazione e condivide i saperi in Dianova.

### Rilevazione della soddisfazione dell'utente

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:

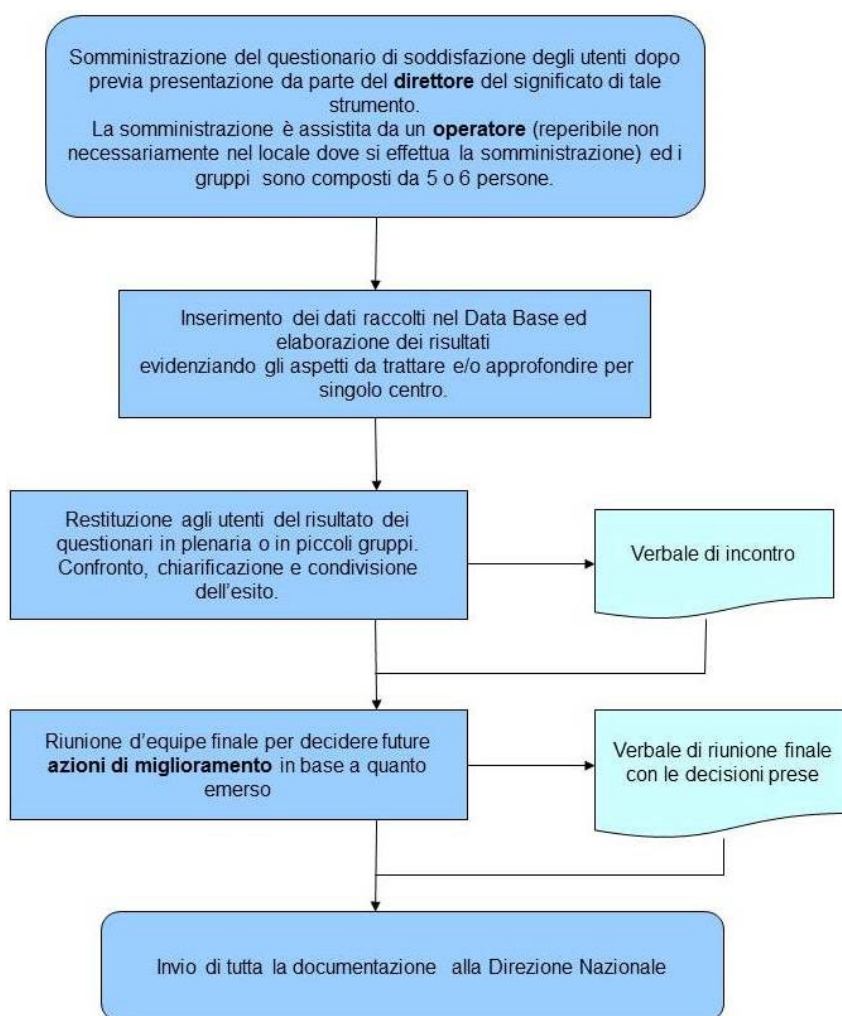
- la raccolta, l'elaborazione e l'interpretazione/restituzione dei dati;
- la presentazione dei dati;
- l'utilizzazione dei dati;
- pubblicazione dei dati.

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 in ottobre di ogni anno. L'elaborazione è affidata al direttore della comunità, mentre

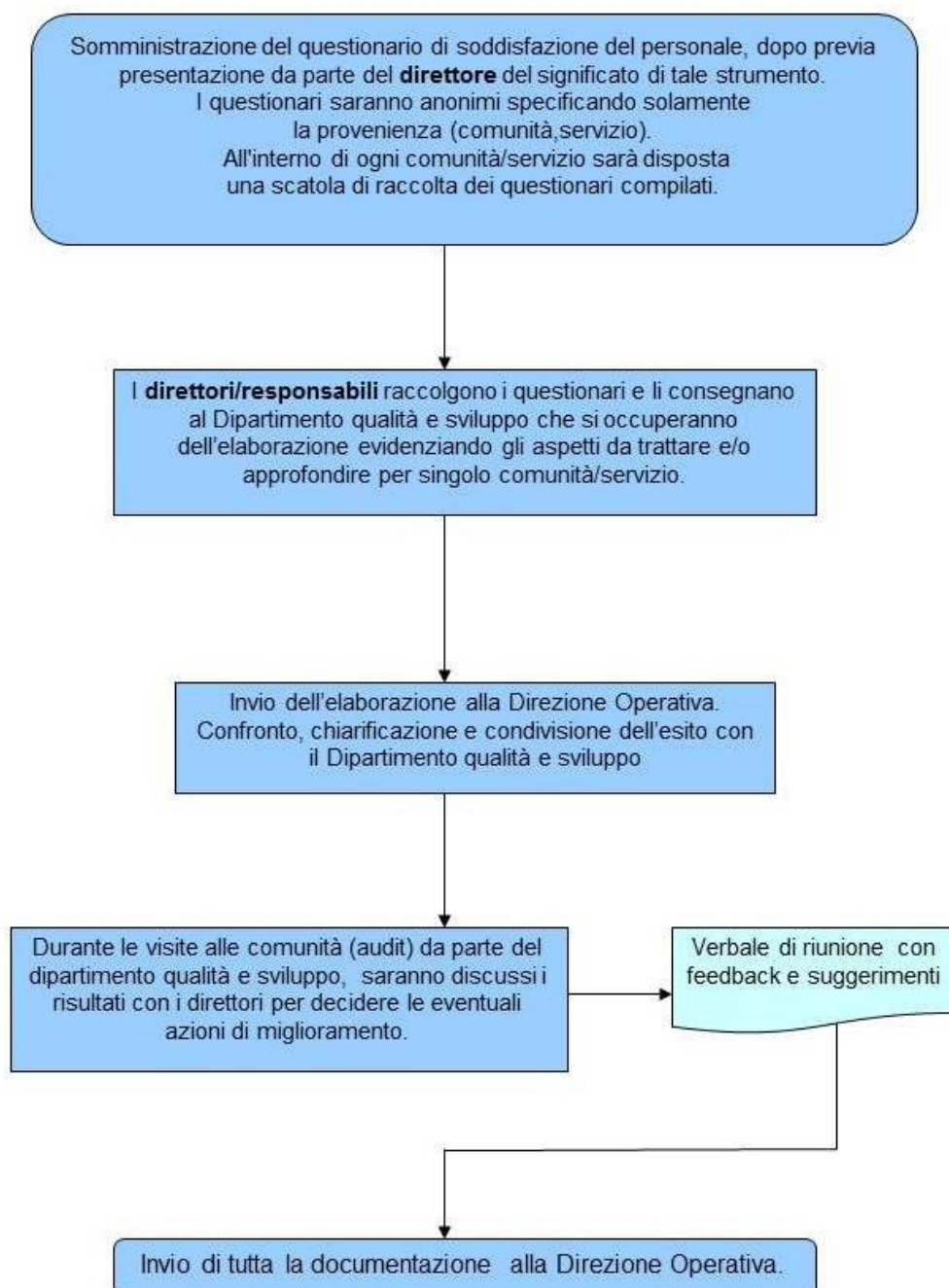
l'interpretazione/restituzione viene fatta dagli utenti e dagli operatori attraverso specifici momenti di gruppo. La conclusione di questa fase si concretizza con un verbale in cui sono raccolte le proposte delle azioni di miglioramento dei punti di minor soddisfazione. La fase di presentazione e utilizzazione 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.

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.



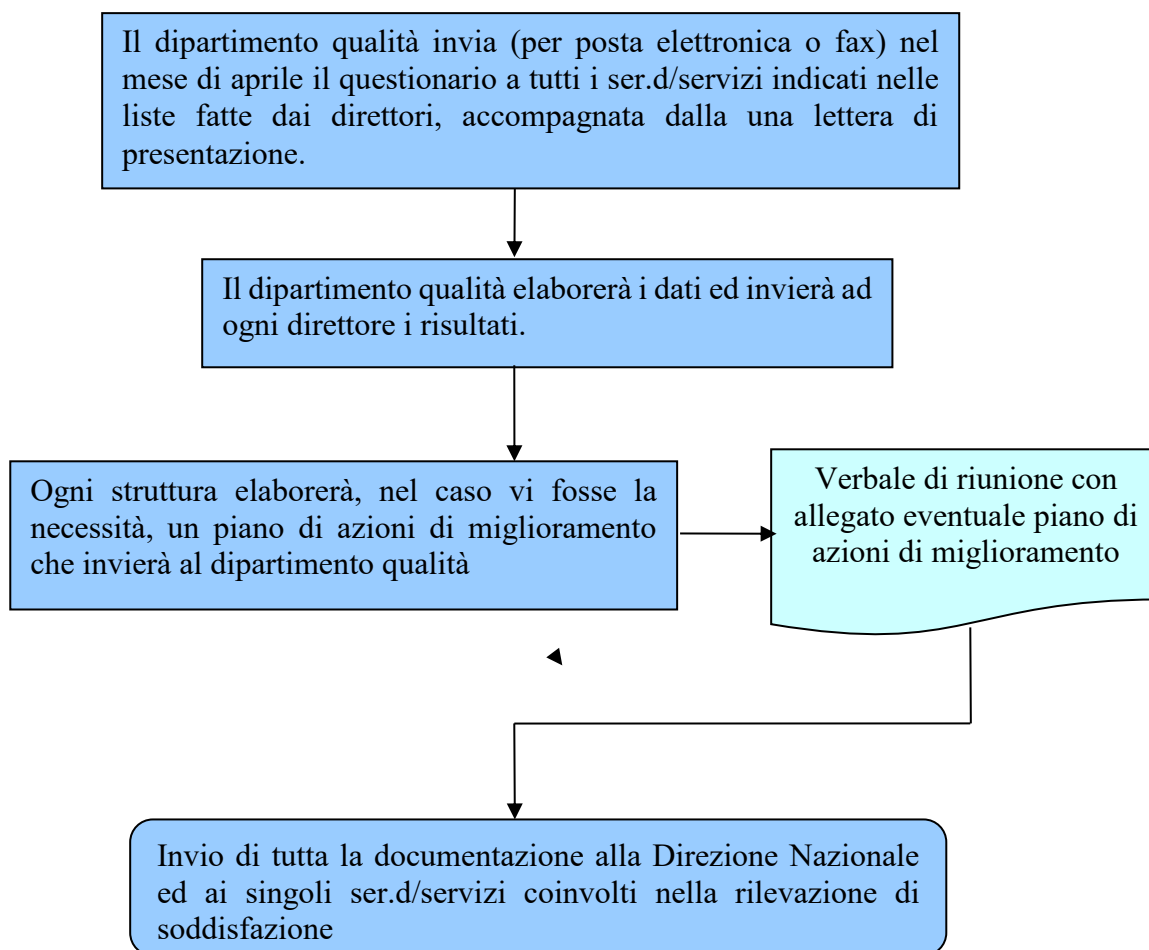
Rilevazione di soddisfazione del personale

Il monitoraggio della soddisfazione del personale avviene tramite la somministrazione e restituzione del questionario. Questo strumento permette da una parte di cogliere il grado di soddisfazione o meno del personale rispetto al proprio lavoro e all'organizzazione dello stesso e d'altra parte grazie alle loro osservazioni, di modificare o correggere alcuni aspetti, al fine di migliorare costantemente il nostro servizio, sia nei confronti degli utenti che ne usufruiscono, sia dei nostri collaboratori. Di seguito viene raffigurata la procedura:




Rilevazione di soddisfazione degli enti invianti

Il monitoraggio della soddisfazione degli enti avviene tramite la somministrazione e restituzione del questionario. Questo strumento permette da una parte di cogliere il grado di soddisfazione o meno degli enti rispetto al lavoro svolto con gli utenti ed il personale della struttura d'altra parte grazie alle loro osservazioni, di modificare o correggere alcuni aspetti, al fine di migliorare costantemente il nostro servizio. Di seguito viene raffigurata la procedura:



La cadenza delle rilevazione, la diffusione e pubblicizzazione dei risultati

La rilevazione della soddisfazione degli utenti e del personale avviene una volta l'anno. Per quanto riguarda la rilevazione degli enti invianti verrà definito nella procedura.

	<b>Documento organizzativo gestionale</b>	
MOD: Responsabilità della direzione	Data approvazione: 01/01/17 rev.: 01 data rev.: 30/06/17	Pagina 15 di 25

La diffusione dei risultati avviene inviando tutto il materiale ai servizi inviati e/o territoriali, ai fornitori in generale, esponendo in modo visibile e in ogni sede della Dianova la documentazione, sul sito istituzionale ([www.dianova.it](http://www.dianova.it)) e nel Bilancio Sociale annuale.

### Sicurezza alimentare: il sistema HACCP


Nel rispetto della vigente normativa (D.lgs 193/2007 "controlli in materia di sicurezza alimentare") la 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 la Cooperativa stessa 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'Associazione attraverso periodiche attività di verifica e revisione in modo da mantenere sempre il contatto con la realtà produttiva. Il manuale di autocontrollo è conservato in ogni comunità della Dianova.

### 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") la 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;

	<b>Documento organizzativo gestionale</b>	
MOD: Responsabilità della direzione	Data approvazione: 01/01/17 rev.: 01 data rev.: 30/06/17	Pagina 16 di 25

- 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 rap- presentante 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.

Il documento della valutazione dei rischi è conservato in ogni comunità della Dianova.

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, la 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 presso viale Forlanini 121 – 20024 Garbagnate Milanese, e contattabile tramite il numero di telefono 02. 99022033 e/o tramite posta elettronica [privacy@dianova.it](mailto:privacy@dianova.it)



### La comunità terapeutica residenziale di Cozzo

La comunità terapeutica residenziale di Cozzo è accreditata (d.g.r. VIII/10159 del 16/09/2009) per 33 posti letto di Servizio Pedagogico Riabilitativo, 2 posti letto di Servizio d'Accoglienza e 14 posti letto di Servizio di Trattamento Specialistico per alcool e polidipendenti.

Le risorse umane ritenute necessarie dalla Regione Lombardia (D.g.r. del 7 aprile 2003 – n. 12621) per la gestione della comunità (suddivisa per i singoli servizi sopra menzionati), descritte sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, sono le seguenti:

PPR - 33 posti (media di 28)	Minutaggio/ore	Personale	Qualifica	Resp. di programma	Monte ore
Operatore qualificato	50,4	LURASCHI E.	Psicologa/psicoterapeuta	***	10
Operatore di supporto	50,4	COSTA BARBE' M.F.	Psicologa		20
		ANDOLINA M.C.	Psicologa		6
		BRIANZA M.	Educatore professionale		33
		MARAZZI ALICE	Oper.Supp. (psicologa non iscritta albo)		38
		MARKU R.	Educatrice/Assist.Sociale		20
		NAZZARI A.E.	Operatore di supporto		18
		AMATO A.	Psicologa/psicoterapeuta	supervisore	1
<b>Totale ore</b>	<b>100,8</b>	<b>Totale ore</b>			<b>146</b>
SAR 2 - posti	Minutaggio/ore	Personale	Qualifica	Resp. di programma	Monte ore
Operatore qualificato	9,6	CALISTO F.	Assistente sociale		4
Operatore di supporto	14,4	COSTA BARBE' M.F.	Psicologa		7
Personale sanitario	1,6	BRIANZA M.	Educatore professionale	***	5
		DENARO A.	Educatore professionale		38
		MARKU R.	Educatrice/Assist.Sociale		18
		BERTO R.	Infermiera professionale		1
		BARBARINI G.	Medico Infettivologo		1
		AMATO A.	Psicologa/psicoterapeuta	supervisore	1
<b>Totale ore</b>	<b>25,6</b>	<b>Totale ore</b>			<b>75</b>
SPR3 - 14 posti	Minutaggio/ore	Personale	Qualifica	Resp. di programma	Monte ore
Operatore qualificato	101,7	CANEVA B.	Psicologa	***	32
Operatore di supporto	33,6	LURASCHI E.	Psicologa/psicoterapeuta		28
		ANDOLINA M.C.	Psicologa		6
		COSTA BARBE' M.F.	Psicologa		8
		PODIO C.	Medico psichiatra		8
		BARBARINI G.	Medico infettivologo		3
		BERTO R.	Infermiera professionale		3
		RANABOLDO A.	T.d.R.P.		38
		SCIORTINO G.	Educatore professionale		38
		AMATO A.	Psicologa/psicoterapeuta	supervisore	1
<b>Totale ore</b>	<b>135,3</b>	<b>Totale ore</b>			<b>165</b>


Ad integrazione delle risorse umane sopra descritte, per meglio gestire l'utenza e l'organizzazione dell'insieme della comunità (come le assenze programmate o impreviste del personale), collaborano le seguenti figure:

NOMINATIVO	TITOLO/QUALIFICA	RUOLO/MANSIONI	MONTE ORE SETTIMANALE
MILAGROS SIMOES PEREZ	Contabile	Amministrazione	38 ore/sett.
GABRIELE BERGONTI		Operatore non titolato	38 ore/sett.
VLADIMIRO TORRESANI		Operatore non titolato	38 ore/sett.
SEULA KABASHI	O.S.S.	O.S.S.	38 ore/sett.

La continuità assistenziale, oltre che con il personale integrativo, viene garantita anche attraverso l'organizzazione/programmazione delle risorse umane con uno schema di turnazione che prevede 3 fasce orarie tipo: mattina (dalle 7 alle 15), centrale (dalle 9 alle 17) e serale (dalle 15 alle 23). Le tre fasce orarie consentono così di avere sempre la copresenza di minimo 2 operatori dalle 7 alle 23. Tale schema di turnazione è affisso negli spazi di accesso agli operatori. Alcune specifiche connesse allo schema tipo di turnazione riguardano la giornata del giovedì in quanto dalle 14,00 alle 17,00 vengono svolte le due riunioni d'équipe multidisciplinare e, una volta al mese, vengono svolti gli incontri di supervisione d'équipe e di formazione. La continuità assistenziale è assicurata anche dalla figura del *referente del caso* (case manager) che funge da punto di riferimento per l'utente ed il servizio inviante, dall'ingresso alle dimissioni, agevolando e monitorando il percorso terapeutico.

#### Piano di formazione

Ogni anno viene redatto, approvato e monitorato un piano di formazione annuale del personale che viene elaborato dalla consulente formatrice insieme alla direzione della comunità, tenendo conto delle reali necessità formative del personale e di eventuali aggiornamenti nel campo scientifico delle dipendenze patologiche. La formazione svolta nel corso dell'anno e viene certificata formalmente a fine anno dal formatore.

	<b>Documento organizzativo gestionale</b>	
MOD: Responsabilità della direzione	Data approvazione: 01/01/17 rev.: 01 data rev.: 30/06/17	Pagina 19 di 25

La reperibilità e la continuità assistenziale in caso di urgenze od eventi imprecisi, vengono pianificati e superati attraverso una serie di misure di seguito riportate:

all'interno della comunità, è presente un medico di base che visita regolarmente tutti i nuovi utenti, stessa cosa avviene anche con il medico psichiatra operante nella comunità, che cura principalmente il monitoraggio delle terapie farmacologiche sostitutive e/o di supporto psichico il quale è anche reperibile in caso di urgenze.

Nei casi più gravi, ovviamente la struttura opera nei modi classici rivolgendosi al 118, e, a seconda dell'emergenza, al comando dei Carabinieri più vicino alla struttura e con il quale intercorrono ottimi rapporti di lavoro, ai vigili del fuoco, alla protezione civile, ecc.

All'interno dell'ufficio principale della struttura, sono affissi in maniera evidente tutti i numeri di telefono da allertare in caso di situazione di pericolo.

Gli operatori operanti nelle comunità effettuano corsi di "primo soccorso" di "prevenzione incendi".


Inoltre la comunità è dotata di 2 veicoli che sono a disposizione degli operatori e che vengono utilizzati quotidianamente per accompagnare gli utenti nei diversi ambulatori medici di prossimità o ospedali cittadini (Presidio Ospedaliero della Provincia di Pavia a Mortara (PV), Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia e Ospedale Santo Spirito di Casale Monferrato (AL) per effettuare controlli, visite, analisi di laboratorio e strumentali.

La comunità, ospitando anche utenza proveniente dal carcere e sottoposta a misure alternative (affidamenti, obbligo di dimora, detenzione domiciliare), fornisce a questo tipo di utenza l'accompagnamento nei vari Tribunali e/o servizi ad essi collegati come l'U.E.P.E., nonché dai propri avvocati d'ufficio e/o di fiducia.

Alcuni disservizi, per la particolarità della comunità, possono verificarsi soprattutto nei giorni festivi e feriali, in quanto l'impiego del personale nelle festività è ridotto rispetto a quello degli altri giorni. Per ovviare a queste situazioni, è prevista la reperibilità del responsabile organizzativo della comunità che consente qualora ve ne fosse bisogno di ovviare eventuali disservizi.

### Gestione della lista d'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

	<b>Documento organizzativo gestionale</b>	
MOD: Responsabilità della direzione	Data approvazione: 01/01/17 rev.: 01 data rev.: 30/06/17	Pagina 20 di 25

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.

### Protocollo accoglienza

L'ingresso può avvenire in qualsiasi giorno dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 17. Si può accedere direttamente, anche se è preferibile l'invio da parte del servizio territoriale (Ser.T, NOA). Nel caso del Servizio di Pronta Accoglienza l'ingresso può avvenire senza selezione stando alla disponibilità dei posti.


Informazioni richieste al servizio inviante per telefono sono: situazione sanitaria (chiedere se la persona è affetta da malattie infettive); situazione psichiatrica/diagnostica (chiedere se prende farmaci e quindi relativa posologia); situazione legale; situazione sociale (se ha una dimora, se è in possesso di documenti anagrafici); nel caso la persona è già conosciuta dal Ser.T, richiedere l'invio di tutta la documentazione in loro possesso.

### Cartella personale dell'utente/FASAS

La gestione della cartella personale dell'utente/FASAS è assicurata da un'apposita procedura allegata al presente documento e presente nella comunità terapeutica. La procedura contiene: le responsabilità, la modalità di compilazione, le modalità di accesso e rilascio, i riferimenti legislativi, la nomina del responsabile della cartella/FASAS, la lista del personale che può accedere, e il registro delle firme e sigle. Tale procedure garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di accesso.

### Linee guida per la costruzione del progetto educativo individualizzato

Le linee guida per la costruzione del progetto educativo individualizzato (PEI), allegato al presente documento, rappresentano una guida per la costruzione del PEI utilizzato nella comunità terapeutica. In esso sono contenute tutte le informazioni e raccomandazione utili all'elaborazione e applicazione del PEI. Le linee guida vengono distribuite a tutte le figure professionali preposte e/o con funzioni di case manager, sono custodite in appositi raccoglitori presenti negli uffici della comunità a disposizione per essere consultate e verificate dagli uffici competenti alla vigilanza sia interna alla Cooperativa che esterni (ATS).

	<b>Documento organizzativo gestionale</b>	
MOD: Responsabilità della direzione	Data approvazione: 01/01/17 rev.: 01 data rev.: 30/06/17	Pagina 21 di 25

#### Procedura per la gestione dei farmaci

La procedura per la gestione dei farmaci, allegata al presente documento, descrive tutte le fasi utili alla corretta gestione e governo del farmaco e del suo utilizzo. Tale procedura viene distribuita a tutte le figure professionali preposte e/o con specifica funzione (Infermiere), è custodita in appositi raccoglitori presenti negli uffici della comunità a disposizione per essere consultate e verificate dagli uffici competenti alla vigilanza sia interna all'Associazione che esterni (ASL).

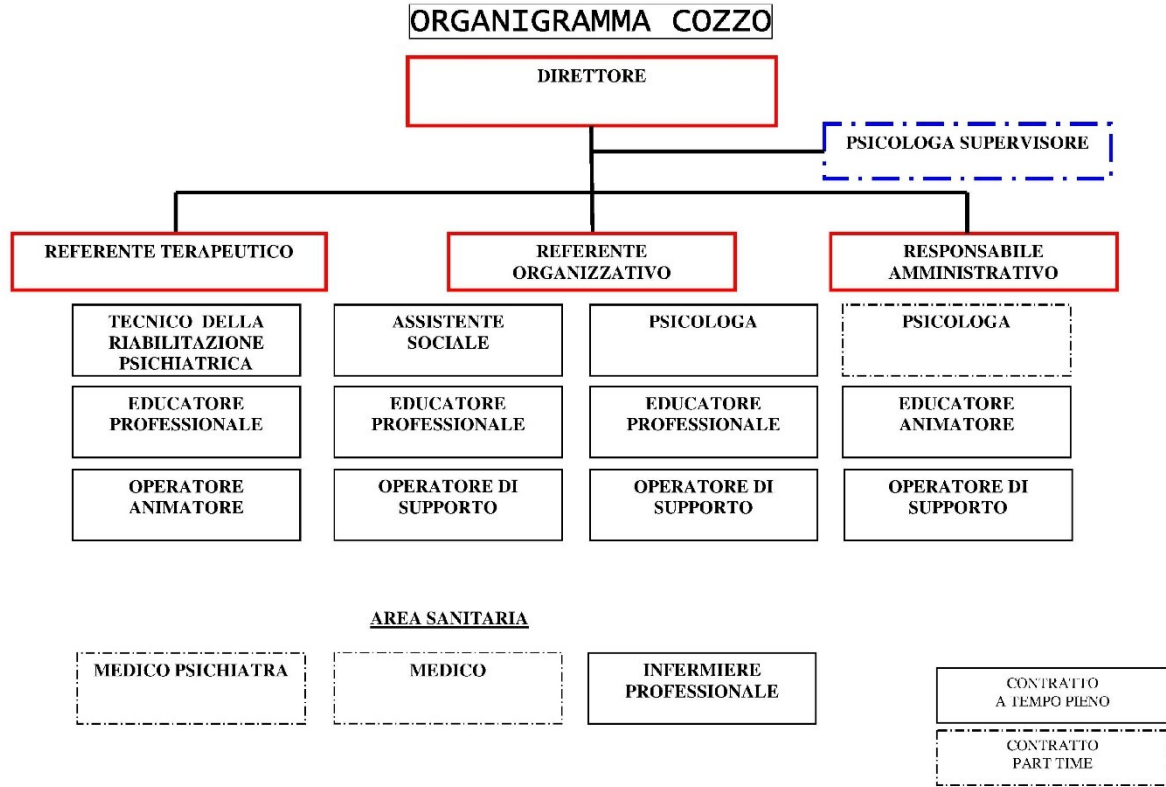
#### Strumenti per soddisfazione del debito informativo

Gli strumenti adottati dalla comunità per soddisfare il debito informativo con l'ATS e la Regione Lombardia sono: 1 computer assegnato alla contabilità, 2 computer (di cui uno portatile) assegnati agli educatori, 2 personal computer assegnati ai responsabili.

#### Sistema di contabilità analitica

Il sistema di contabilità analitica è governato dal responsabile amministrativo della comunità e gestito dalla contabilità sia della comunità che della sede amministrativa della Cooperativa. Tale sistema è costituito da una scheda mensile (foglio excel) in cui vengono inseriti, per ogni riga, i seguenti campi: nome e cognome dell'utente, giorno d'ingresso e successi giorni di permanenza, costo giornaliero e costo totale mensile, ATS/ASL di appartenenza e situazione giuridica. Nello specifico della comunità di Cozzo la scheda è suddivisa per singolo Servizio/Modulo in quanto la retta giornaliera (a carico del SSR) è diversa per Servizio/Modulo.

**Organigramma della comunità terapeutica residenziale di Cozzo**



**Funzionigramma della comunità terapeutica residenziale di Cozzo**

<b>Incarico</b>	<b>Funzione</b>	<b>Nominativo</b>
<b>Direttore di comunità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicura la gestione della comunità;</li> <li>• Garantisce che le procedure di qualità definite dalla direzione nazionale siano applicate;</li> <li>• Coordina il gruppo di direzione formato dal Resp. organizzativo, Resp. terapeutico e Resp. amministrativo;</li> <li>• Studia e propone l'evoluzione della mission della comunità in termini di specializzazione e/o diversificazione;</li> <li>• È responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati della comunità;</li> <li>• Opera al fine di garantire il rispetto e l'applicazione della L.81, HACCP, privacy e dei requisiti di accreditamento;</li> <li>• Gestisce le risorse umane della comunità;</li> <li>• Opera al fine di garantire la conoscenza ed il rispetto del regolamento interno, codice etico, carta dei servizi, programmi terapeutici;</li> <li>• Promuove il lavoro di rete territoriale.</li> </ul>	A.E. Nazzari
<b>Referente organizzativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• garantisce che le procedure di funzionamento definite dalla direzione siano applicate dall'équipe multidisciplinare;</li> <li>• garantisce il rispetto e l'applicazione della L.81, HACCP, privacy e dei requisiti di accreditamento</li> <li>• garantisce la manutenzione ordinaria e l'efficienza della struttura;</li> <li>• pianifica e coordina la giornata comunitaria;</li> <li>• programma le attività cliniche/educative dell'équipe multidisciplinare;</li> <li>• Garantisce il rispetto del regolamento interno, diritti e doveri degli utenti.</li> </ul>	M. Brianza
<b>Responsabile terapeutico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• garantisce che le procedure di funzionamento definite dalla direzione siano applicate dall'équipe multidisciplinare;</li> <li>• conduce e orienta le riunioni d'équipe multidisciplinare;</li> <li>• valuta le richieste d'ingressi e le dimissioni degli utenti, e propone scelte terapeutiche per gli utenti;</li> </ul>	E. Luraschi

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verifica l'applicazione, la coerenza e l'aggiornamento sia dei programmi terapeutici che dei progetti educativi individualizzati;</li> <li>• garantire la corretta gestione delle Cartelle Cliniche/FASAS degli utenti;</li> <li>• aggiorna il data base nazionale per la parte clinica.</li> </ul>	
<b>Responsabile amministrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• garantisce che le procedure di funzionamento definite dalla direzione siano applicate;</li> <li>• propone annualmente al Direttore un piano operativo di economia e finanza;</li> <li>• gestisce i soldi della comunità;</li> <li>• garantisce la contabilità analitica;</li> <li>• ricerca costantemente dei preventivi per acquisti prodotti;</li> <li>• gestisce i soldi personali degli utenti.</li> </ul>	M. Simoes Perez
<b>Supervisore e formatrice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione della supervisione clinica e d'équipe;</li> <li>• formazione interna per l'équipe multidisciplinare.</li> </ul>	A. Amato
<b>Medico/psichiatra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettua colloqui clinici all'utenza;</li> <li>• imposta la terapia farmacologica.</li> </ul>	C. Podio
<b>Infermiere professionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• preparazione e gestione dei farmaci</li> <li>• assistenza infermieristica</li> </ul>	R. Berto
<b>Medico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite mediche ad utenza segnalata dall'équipe multidisciplinare;</li> <li>• imposta la terapia farmacologica;</li> <li>• compilazione della cartella clinica.</li> </ul>	G. Barbarini
<b>Psicologa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Case manager e gestione FASAS;</li> <li>• supporto psicologico all'utenza segnalata dall'équipe multidisciplinare;</li> <li>• gestisce gruppi terapeutici;</li> <li>• applica le procedure di funzionamento e di qualità.</li> <li>• assicura il rispetto del regolamento interno, diritti e doveri degli utenti; valuta le richieste di nuovi ingressi.</li> </ul>	M. Andolina B. Caneva E. Luraschi M <sup>a</sup> Fiore Costa B.
<b>Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantisce l'applicazione dei PEI;</li> <li>• é responsabile di attività educative;</li> <li>• gestisce gruppi educativi;</li> <li>• applica le procedure di funzionamento e di qualità;</li> <li>• assicura il rispetto del regolamento interno, diritti e doveri degli utenti.</li> </ul>	A. Ranaboldo



**Educatrice/educatore**

- Case manager e gestione FASAS;
- garantisce l'applicazione dei PEI;
- é responsabile di attività educative;
- gestisce gruppi educativi;
- applica le procedure di funzionamento e di qualità;
- assicura il rispetto del regolamento interno, diritti e doveri degli utenti.

A. Denaro  
 G. Sciortino  
 M. Brianza  
 R. Marku

**Assistente Sociale**

- Case manager e gestione FASAS;
- garantisce l'applicazione dei PEI;
- é responsabile di attività educative;
- gestisce gruppi educativi;
- applica le procedure di funzionamento e di qualità;
- assicura il rispetto del regolamento interno, diritti e doveri degli utenti.

F. Calisto  
 R. Marku

**Operatore di supporto**

- Garantisce l'applicazione dei PEI;
- é responsabile di attività educative;
- applica le procedure di funzionamento e di qualità;
- assicura il rispetto del regolamento interno, diritti e doveri degli utenti;
- gestisce/supporto nei gruppi educativi.

A.E. Nazzari  
 A. Marazzi  
 G. Bergonti  
 S. Kabashi  
 V. Torresani