



Carta dei Servizi

COMUNITÀ TERAPEUTICA DI ORTACESUS

01 **Dianova**

Chi siamo	3
Visione, Missione e Valori	3

02 **La Comunità Terapeutica di Ortacesus**

Localizzazione geografica	5
Risorse del territorio	5
Presenza nella rete dei servizi	6
Descrizione della struttura	6
I principi di riferimento	6
Il modello di intervento e la metodologia	7
Criteri di inclusione ed esclusione	7
Procedura di inserimento in Comunità	8
Centro di Ascolto per richieste di inserimento	9
Staff	9
Giornata tipo	9
Regolamento interno	10

03 **Servizi Offerti**

Servizio di Pronta Accoglienza, diagnosi e orientamento	14
Servizio Terapeutico Riabilitativo	15
Servizio Pedagogico Riabilitativo	16
Copia della cartella personale dell'utente	16
Gestione della lista d'attesa	16

04 **Strumenti Terapeutici**

Area terapeutica/educativa	18
Area sanitaria	20
Area sociale	20

05 **Qualità del servizio**

Il sistema di gestione della qualità	22
La partecipazione dell'utente nel miglioramento della qualità del servizio	23
La rilevazione della soddisfazione del personale	27

06 **Norme adottate**

Sicurezza alimentare: il sistema HACCP	29
Sicurezza e salute dei lavoratori	29
Sicurezza dei dati: diritto alla privacy	29
Modello organizzativo 231/2001	30
Certificazione Parità di Genere	30
Whistleblowing	30

Indice

01

Dianova



***strada chiusa
per valori***

Chi siamo

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

Dianova gestisce **5 Comunità Terapeutiche Residenziali**, **5 Centri di Ascolto nelle Regioni Lombardia, Marche, Lazio, Campania e Sardegna** e **1 Servizio Ambulatoriale in Lombardia**.

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

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

Visione, Missione e Valori

Valori:

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

Visione:

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

Missione:

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

02

La Comunità Terapeutica di Ortacesus



Localizzazione Geografica

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

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

Risorse del territorio

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

Risorse sociali

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

Risorse sanitarie

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

Risorse sportive

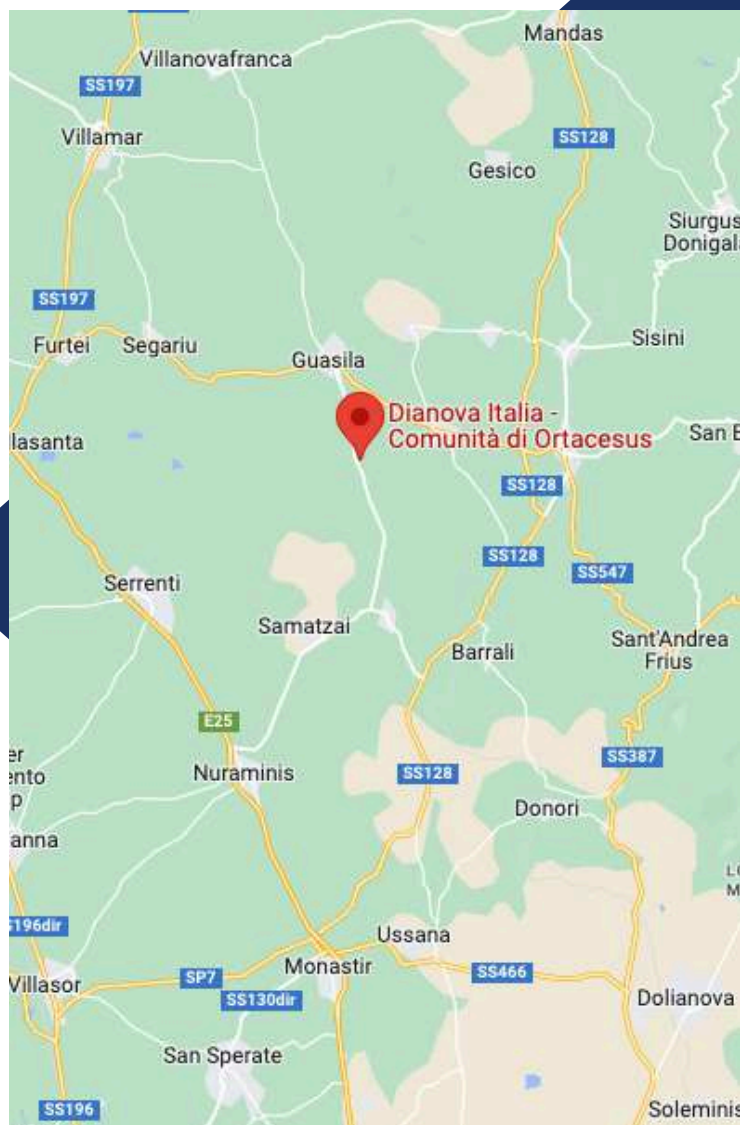
- Campo di calcetto, di pallavolo e di bocce all'interno della comunità
- Palestra all'interno della comunità
- Piscine Comunali
- Campi Comunali di Calcio, calcetto e tennis

Mezzi di trasporto

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

Linee di autobus interurbane: Senorbì-Cagliari

Linee ferroviarie (da Senorbì): Senorbì-Cagliari



<https://www.dianova.it/ortacesus/>

Presenza nella rete dei Servizi

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

Descrizione della struttura

Accreditamento istituzionale definitivo presso la Regione Sardegna con Determinazione n° 198 del 27/02/2012. Contratto con ARES della Regione Sardegna con scadenza Triennale.

La Comunità di "Ortacesus" è stata aperta grazie alla concessione in comodato d'uso da parte del Comune di Ortacesus, occupa un'area di 21 ettari circa, che comprende le seguenti installazioni: padiglioni residenziali e spazi comuni, giardini, laboratori, serra ed orti, zone sportive (campo di calcio e campo di pallavolo).

Il totale edificato è di 1.300 m2 circa. La zona residenziale è così suddivisa:

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

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

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

Installazioni di uso professionale:

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

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

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

I principi di riferimento

Dianova, nel rispetto della sua laicità, accoglie tutte le persone che necessitano un percorso riabilitativo di tipo residenziale per un problema di dipendenza. Le persone generalmente sono inviate dal servizio pubblico Ser.D e/o dai tribunali in misure alternative al carcere.

Inoltre, possono dirigersi direttamente a noi in forma privata.

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

Il modello di intervento e la metodologia

Partendo da una visione olistica e da un approccio di tipo bio-psico-sociale che consente di trattare la complessità insita nel fenomeno della dipendenza e la persona nella sua globalità, per ogni persona viene definito **un Progetto Educativo/Terapeutico Individuale (PEI/PTI/PTAI), centrato sulle caratteristiche e i bisogni della persona.**

L'intervento proposto è flessibile: per ognuno vengono definiti obiettivi specifici, suddivisi per aree (sanitaria, educativa, sociale e psicologica), perseguiti attraverso l'utilizzo di molteplici strumenti terapeutici (educativi e psicologici) ed è garantito dal lavoro sinergico di un'équipe multidisciplinare. I PEI/PTI vengono costruiti con l'utente e condivisi con il servizio inviante. Strutturare l'intervento sulla base di programmi differenziati e personalizzati comporta che le tempistiche di attuazione del percorso siano legate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti e possano variare da un utente all'altro.

Il percorso in generale è volto a far sì che ognuno possa acquisire il **massimo grado di "autonomia possibile"**.

Il termine autonomia indica la capacità e la facoltà di governarsi e reggersi da sé. Raggiungere tale capacità in termini pieni e assoluti non sempre è possibile, in particolare da parte di coloro che hanno una lunga storia di dipendenza e di fallimenti. L'approccio di Dianova è quindi di declinare il concetto sulla base di un'analisi delle risorse personali e la definizione di obiettivi individuali, cercando di fare il meglio anche verso quelle persone che un grado di autonomia assoluta non riusciranno mai a raggiungerla.

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

Criteri di inclusione ed esclusione

Criteri di inclusione

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



Procedura di inserimento in comunità

Primo contatto e valutazione diagnostica multidisciplinare di idoneità al programma

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

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

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

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

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

Prima dell'ingresso in comunità si stabiliscono inoltre gli accordi amministrativi con l'interessato, gli enti pubblici e/o la famiglia; detti accordi devono essere sottoscritti da ambo le parti.

Antecedentemente alla data dell'ingresso, gli utenti, vengono informati sugli obiettivi generali del proprio progetto, sui metodi adottati e sulle regole di cui si chiede il rispetto.

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

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

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

Staff

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

Le figure professionali impegnate sono:

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

Le figure professionali impegnate sono:

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

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.

Giornata tipo

8.00: sveglia

8.30: colazione (da svolgersi in sala mensa, assieme a tutti gli altri ospiti del centro)

9.00: terapia farmacologica (somministrata in infermeria)

dalle 9.00 alle 10.00: pulizie degli spazi personali e comuni

dalle 10 alle 10.30: giro d'igiene (un operatore svolge il controllo delle pulizie svolte)

dalle 10.30 alle 12.00: attività nei vari settori

dalle 12 alle 13: tempo libero

13.00: pranzo (da svolgersi in sala mensa, assieme a tutti gli altri ospiti del centro)

dalle 14.00 alle 14.30: terapia farmacologica (somministrata in infermeria)

dalle 14.30 alle 16.30: attività nei vari settori

dalle 16.30 alle 19.30: tempo libero

19.30: cena (da svolgersi in sala mensa, assieme a tutti gli altri ospiti del centro)

20.00: lettura del planning del giorno dopo e chiusura della giornata (riposo notturno).

21.00: terapia farmacologica (somministrata in infermeria)

dalle 21.00 alle 22.30: tempo libero

Regolamento interno

Ad ogni utente che fa ingresso nella comunità viene consegnato il regolamento interno, di seguito riportato.

Diritti degli utenti

Art. 1 Convivere in un ambiente libero da sostanze psicotrope.

Art. 2 Ricevere cure senza pregiudizio di razza, nazionalità, fede, appartenenza politica, preferenze sessuali e precedenti giudiziari.

Art. 3 Essere rispettato nella propria personalità, dignità umana, salute e sicurezza.

Art. 4 Conoscere il proprio Progetto Educativo/Terapeutico Generale e quello Individuale.

Art. 5 Essere correttamente informato sul regolamento interno vigente, sulle sanzioni e su qualsiasi loro modifica.

Art. 6 Essere a conoscenza delle modalità per inoltrare reclami, lagnanze e suggerimenti all'équipe multidisciplinare.

Art. 7 Godere della discrezione sulle informazioni come previsto dal Regolamento UE 2016/679.

Art. 8 Interrompere la partecipazione al Percorso nel momento che ritenga opportuno, sotto propria responsabilità e firmando il documento di dimissione volontaria. Nel caso di vincoli giuridici l'allontanamento dalla struttura potrà avvenire solo previa richiesta e autorizzazione degli Organi preposti.

Art. 9 Poter comunicare con familiari, o propri congiunti, all'ammissione e durante il soggiorno in comunità terapeutica, così come stabilito nel P.E./T.I., eccetto nei periodi in cui ciò non è permesso/concesso dal regolamento interno della comunità.

Art. 10 Avere consiglieri legali o, se necessario, rappresentanza legale, con spese a proprio carico.

Art. 11 Avere a disposizione un alloggio conforme alle norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza.

Art. 12 Ricevere cure mediche avendo il diritto di rifiutare l'eventuale terapia prescritta.

L'équipe si riserva il diritto, soprattutto in caso di rifiuto di adesione al trattamento farmacologico, di rinviare l'utente al Servizio Territoriale inviante o in una struttura specialistica idonea.

Art. 13 Presentare reclami di qualsiasi natura sia al Responsabile di riferimento (anche tramite la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso ogni singola struttura residenziale) sia tramite l'invio di una comunicazione all'Organismo di Vigilanza all'indirizzo di posta elettronica odv@dianova.it o attraverso l'apposita piattaforma telematica adottata dalla cooperativa per tutte le segnalazioni inerenti a qualsiasi condotta che sia inquadrabile in ogni forma di violenza tenuta nei confronti del personale della Cooperativa nonché dei/delle utenti della Cooperativa, incluse le molestie sessuali in ogni forma.

Le segnalazioni, una volta effettuate, verranno prese in carico e gestite dall'Organismo di Vigilanza della società nominato ai sensi del d.lgs. 231/2001.



In tutti i casi sarà garantita la massima tutela e riservatezza sia del segnalante, sia del segnalato, che del contenuto della segnalazione che sarà gestita in conformità alle previsioni adottate dalla Cooperativa in tema di whistleblowing.

Per maggiori informazioni al riguardo, anche con riferimento agli ulteriori contenuti delle segnalazioni e al relativo trattamento dei dati personali, potete consultare la sezione informativa del sito dedicata alla Nuova Normativa Whistleblowing presente sul nostro sito istituzionale, nella sez. trasparenza, al link <https://www.dianova.it/whistleblowing/>

Doveri degli utenti

Art. 1 Non introdurre, consumare e/o indurre altri al consumo di qualsiasi tipo di sostanza stupefacente, alcol o farmaci non prescritti dal medico, sia all'interno sia all'esterno della comunità.

Art. 2 Collaborare alla realizzazione dell'ispezione personale e dei propri effetti, al momento dell'ingresso in Struttura o quando l'équipe lo consideri necessario, per evitare l'introduzione di sostanze.

Art. 3 Sottoporsi a controlli con drug test e/o di laboratorio per la ricerca di sostanze psicotrope o alcoliche quando l'équipe terapeutica lo ritenga opportuno.

Art. 4 Trattare con rispetto il personale della Struttura, gli altri utenti ed i familiari, essendo proibita qualsiasi manifestazione di violenza fisica o intimidazione.

Art. 5 Rispettare le regole, gli orari e le attività, partecipare alle riunioni e a tutto ciò che è previsto dal progetto e/o dall'organizzazione giornaliera (planing giornaliero).

Art. 6 Comunicare all'équipe terapeutica la decisione di dimissione volontaria firmando il documento preposto. L'utente è tenuto a lasciare la struttura in possesso di tutti i suoi documenti ed effetti personali. In caso contrario la Struttura non si riterrà responsabile né se ne prenderà carico.

Art. 7 Rispettare e aver cura delle attrezzature del centro e collaborare al mantenimento dell'abitabilità della Struttura.

Art. 8 Avere la responsabilità personale ed economica delle spese extra.

Art. 9 Rispettare il limite d'accesso a tutti i locali di uso esclusivo dell'équipe terapeutica.

Art. 10 Non eseguire tatuaggi e/o piercing, si fa altresì proibizione di effettuare disegni, schizzi o iscrizioni che citino principi razzisti, osceni o volgari.

Art. 11 Collaborare attivamente alla buona applicazione e realizzazione del proprio P.T.I

Art. 12 Mantenere un'igiene personale e collettiva rigorosa. Gli utenti parteciperanno alle pulizie della Struttura.

Art. 13 Accettare il trasferimento ad altra struttura comunitaria per ragioni terapeutiche.

Specifiche

1) VISITE: Le visite sono definite dal Progetto Educativo/Terapeutico Individualizzato e saranno regolamentate dall'équipe.

2) USCITE: Le uscite sono autorizzate dall'Equipe Terapeutica del centro e definite dal Progetto Educativo/Terapeutico Individualizzato.

3) CHIAMATE TELEFONICHE: Le famiglie, se lo desiderano, potranno restare in contatto telefonico diretto con l'Equipe Terapeutica fin dal momento dell'ingresso in struttura dell'utente se l'utente ha espresso il consenso. Dopo il 1° mese l'utente potrà ricevere 1 telefonata dai familiari con cadenza settimanale. Eventuali modifiche dovranno essere concordate preventivate con l'équipe della Struttura. L'utente potrà possedere ed utilizzare cellulari personali solo se previsto dal P.E.I./P.T.I.

4) PACCHI E CORRISPONDENZA: L'utente potrà ricevere, durante il periodo di permanenza in Struttura, pacchi postali inviati dai familiari. I pacchi non dovranno contenere alimenti: in caso contrario, questi ultimi verranno messi a disposizione della collettività. All'arrivo del pacco verrà effettuato un controllo del contenuto da parte di un operatore in presenza dell'utente destinatario.

L'utente potrà ricevere ed inviare corrispondenza, a proprie spese e senza limiti di frequenza, sin dall'ingresso in Struttura. La corrispondenza in arrivo sarà sottoposta al controllo degli operatori in presenza dell'utente, ciò al fine di evitare l'introduzione di sostanze stupefacenti, denaro non registrato ecc. L'équipe, nel caso lo ritenga necessario per motivi strettamente terapeutici, si riserva il diritto di leggere la corrispondenza in arrivo ed in partenza in presenza dell'utente interessato.

5) DENARO PERSONALE: Il denaro dell'utente sarà depositato nella cassaforte della Struttura con scheda di registro entrate/uscite e sotto il controllo diretto della direzione. Tale denaro potrà essere utilizzato per l'acquisto di effetti personali, spese di corrispondenza, tabacco, ecc. Gli acquisti saranno effettuati in giornate prestabilite e/o concordate e potranno essere effettuati da un incaricato definito dall'équipe della struttura. A scopo educativo, è discrezione dell'équipe della struttura prevedere un tetto massimo di spesa mensile all'interno del PEI/PTI di ogni singolo utente. Eventuali vaglia postali saranno ritirati dagli operatori della Struttura e registrati sulla scheda personale dell'utente

6) TABACCO: È vietato fumare nelle camere ed in tutti gli ambienti comuni, secondo le norme vigenti. L'acquisto del tabacco è a carico dell'utente. L'utente viene invitato a depositare in una cassa comune il 20% del tabacco acquistato o ricevuto nei pacchi, che verrà ridistribuito a chi ne necessita.

7) TERAPIE FARMACOLOGICHE: Le terapie farmacologiche prescritte agli utenti dal medico della struttura e/o dal Servizio inviante, sono a carico del S.S.N. Qualora vi siano farmaci che non rientrano nella fascia di esenzione, saranno a carico dell'utente e/o della famiglia. Tutti i farmaci in possesso dell'utente al momento dell'ingresso, saranno verificati dal medico e depositati nell'infermeria o eventualmente gettati.

8) PRODOTTI DI IGIENE: I prodotti di igiene personale sono a carico dell'utente e/o della famiglia. Nel caso di utenti indigenti, la struttura provvederà all'acquisto di tali prodotti.

9) CONVIVENZA: È proibita qualsiasi manifestazione di violenza fisica o intimidazione verbale. È proibito impossessarsi impropriamente di beni altrui. È proibito vendere, ad altri utenti, i propri effetti personali, nel principio di solidarietà è consigliabile farne dono. È proibito avere relazioni sessuali in Struttura.

10) ATTIVITÀ QUOTIDIANE: Gli utenti collaborano, in ottica educativa e di sviluppo delle competenze, alla gestione delle attività quotidiane di base (cucina, pulizia, lavanderia, gestione orti e giardini) compatibilmente con il proprio stato di salute psicofisico.

Motivi di allontanamento

La mancata osservanza del regolamento, dà luogo ad ammonimenti verbali. L'accumulo di questi, e a seconda della loro gravità, possono determinare, in base alla valutazione dell'équipe, l'orientamento presso altra struttura del territorio regionale e/o nazionale, e/o all'allontanamento.

L'allontanamento dalla struttura sarà preceduta da una comunicazione dell'équipe. Verrà data comunicazione, inoltre, alla famiglia nel caso l'utente abbia dato il consenso, ai tutori e agli enti pubblici invianti.

L'allontanamento potrà essere determinato dai seguenti motivi:

- L'introduzione, la distribuzione o l'induzione di altri utenti al consumo di qualunque tipo di sostanza stupefacente, psicotropa o alcolica all'interno del centro o al di fuori dallo stesso.
- Il rifiuto ad effettuare controlli di laboratorio per la ricerca di sostanze stupefacenti o alcoliche quando l'équipe terapeutica lo ritenga opportuno.
- La mancanza di rispetto nei confronti del personale della Struttura e/o di altri utenti; la manifestazione di violenza fisica o intimidatoria; eventuali furti ad altri utenti.
- Il possesso di qualunque tipo di arma che possa recare danno al prossimo.
- L'accumulo e la reiterazione di ammonimenti nel compimento di tutti gli articoli del presente regolamento interno.



03

Servizi offerti



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

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 113,00 – D.G.R. N° 16/4 del 26/03/2025 Regione Sardegna)

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

MODALITÀ DI ACCESSO E PROGRAMMA DELLA STRUTTURA

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

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

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

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

Presenza continuativa di personale: 24 ore su 24.

Tipologia utenti:

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

Prestazioni:

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



Servizio Terapeutico Riabilitativo (20 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 114,00 – D.G.R. N° 16/4 del 26/03/2025 Regione Sardegna)

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

MODALITÀ DI ACCESSO E PROGRAMMA DELLA STRUTTURA

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

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

Durata programma: non superiore di norma a 18 mesi.

Apertura: sette giorni alla settimana.

Presenza continuativa di personale: 24 ore su 24.

Tipologia utenti:

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

Prestazioni:

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





Servizio Pedagogico Riabilitativo (10 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 112,00 – D.G.R. n° 16/4 del 26/03/2025
Regione Sardegna)

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

MODALITÀ DI ACCESSO E PROGRAMMA DELLA STRUTTURA

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

Accoglienza: utenti con disturbo da uso di sostanze.

Durata programma: non superiore di norma a 18 mesi.

Apertura: sette giorni alla settimana.

Presenza continuativa di personale: 24 ore su 24.

Tipologia utenti:

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

Prestazioni:

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

Copia cartella personale dell'utente

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

Gestione della lista d'attesa

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

04

Strumenti Terapeutici





Area Terapeutica/Educativa

> Gruppi

- **Gruppo Apprendere:** a cadenza settimanale e condotto da educatori e psicologi; l'obiettivo primario è l'integrazione e l'adattamento in Comunità degli utenti nei primi 60 giorni. Obiettivi specifici: incremento della compliance con l'eventuale terapia farmacologica; aumento della cura di sé e degli spazi personali/comuni; imparare a condividere i propri vissuti e conoscere adeguatamente gli altri.
- **Gruppo Crescere:** a cadenza settimanale e condotto da educatori e psicologi; vi partecipano gli utenti con un periodo di presenza tra i 2 e i 6 mesi. Gli obiettivi principali sono l'incremento della conoscenza di sé (processi disfunzionali, risorse e capacità); imparare a riconoscere le proprie emozioni e saperle definire e comunicarle in maniera assertiva; sviluppo di un adeguato senso di appartenenza.

Una volta raggiunti gli obiettivi dei gruppi sopra descritti, gli utenti accedono a diversi gruppi tematici, sempre gestiti dagli psicologi ed educatori:

- **Gruppo mirato all'approfondimento delle dipendenze patologiche e della prevenzione della ricaduta;**
- **Gruppo mirato alla gestione funzionale delle emozioni;**
- **Gruppo mirato all'incremento delle capacità comunicative;**
- **Gruppo mirato all'analisi delle relazioni familiari**
- **Gruppo mirato all'incremento della motivazione al cambiamento**

> Colloqui strutturati

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

> Strumenti

Somministrati a tutti gli utenti:

- **CORE-OM:** Da gennaio 2025, tutte le persone che accedono alle comunità residenziali di Dianova sono invitate a compilare il questionario CORE-OM (Clinical Outcomes in Routine Evaluation – Outcome Measure), uno strumento validato a livello internazionale composto da 34 item, finalizzato a misurare il benessere psico-fisico durante il percorso terapeutico. Il questionario viene somministrato in diverse fasi del trattamento: all'ingresso nella struttura, al terzo mese, tra il 9° e il 12° mese e infine alla conclusione del percorso. L'analisi e l'elaborazione della valutazione dei dati raccolti saranno curate dal Prof. Gianluca Castelnuovo e dalla sua équipe della Scuola di Specializzazione in Psicologia Clinica dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

Somministrati ove necessario approfondire diagnosi e/o profilo di funzionamento:

- Millon Test
- Basic-SA
- SCID-II
- SCL-90

> Attività, formazione e laboratori

Attività quotidiane

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

Formazione

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

Laboratori

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



Area Sanitaria

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

Area Sociale

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

05

Qualità del servizio

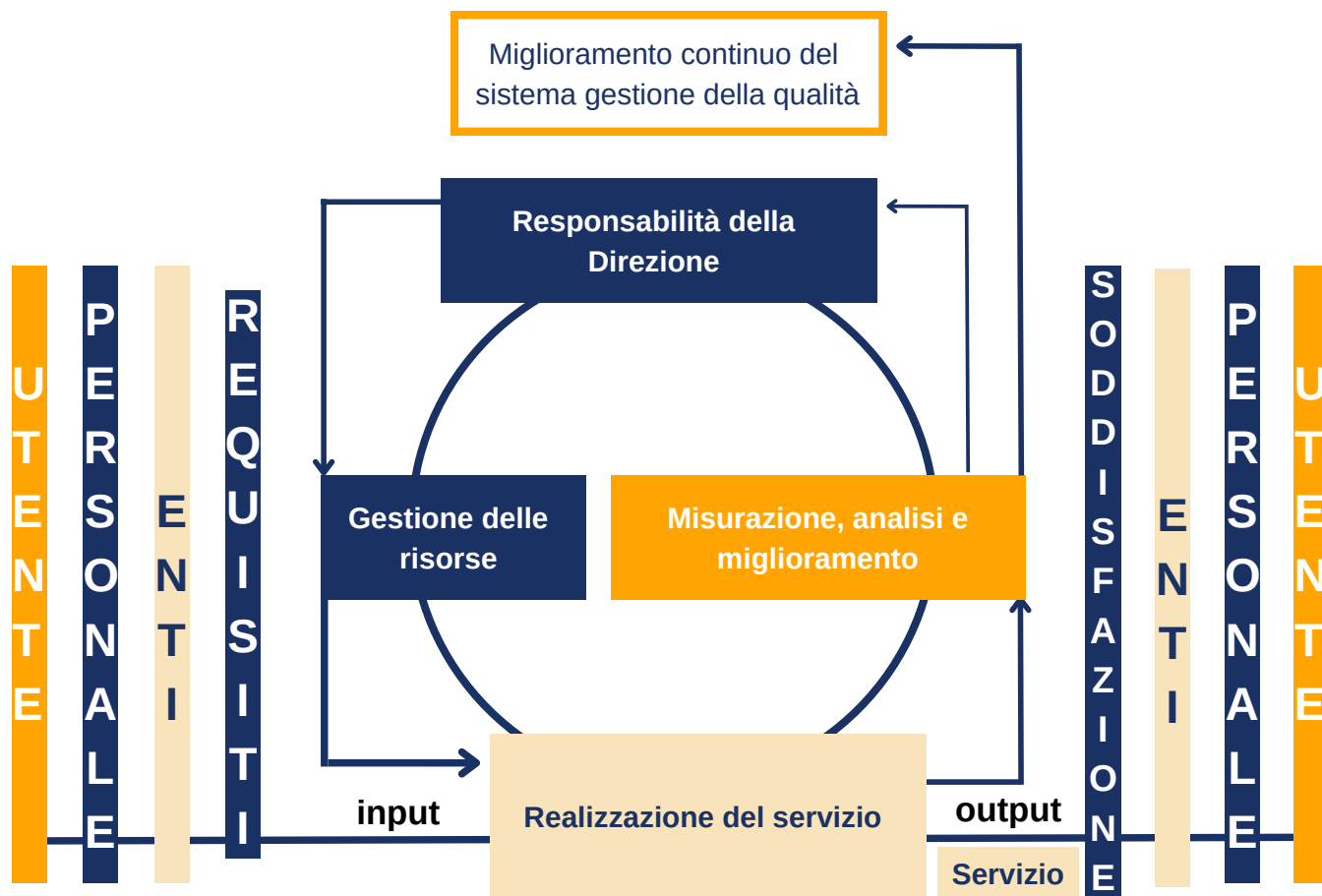


Il sistema di gestione della qualità

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

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

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



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



La partecipazione dell'utente nella qualità del servizio

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

La rilevazione della soddisfazione in comunità prevede tre fasi:

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

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

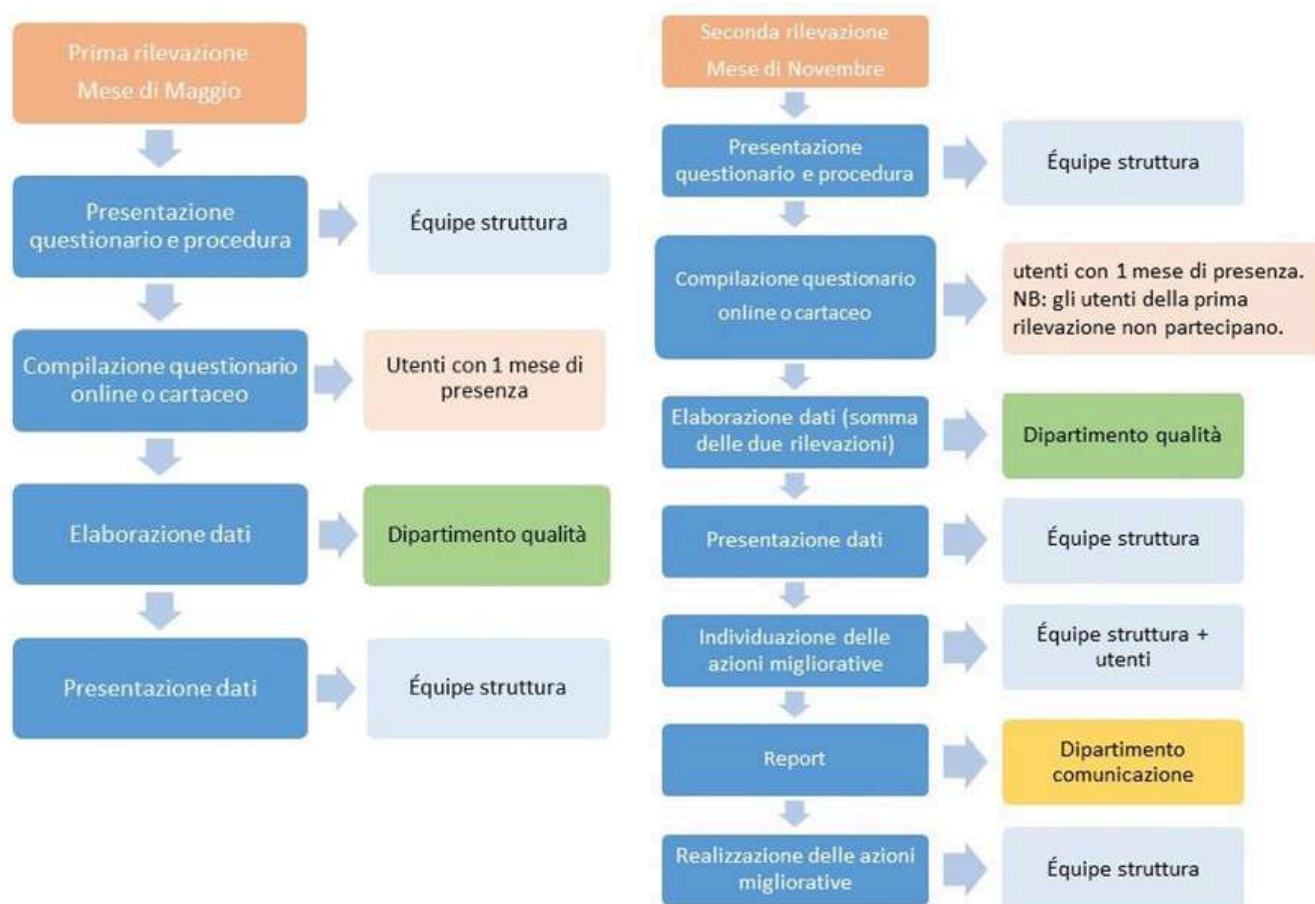
Per consentire una maggiore conoscenza del contesto comunitario da parte degli utenti, la compilazione del questionario viene proposta agli utenti con almeno un mese di presenza e viene effettuata due volte in un anno. L'elaborazione è affidata al direttore della comunità, mentre l'interpretazione/restituzione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

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

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

Procedura

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



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/semplici).

☐ 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

☐ <i>per niente soddisfatto</i>	☐ <i>poco soddisfatto</i>	☐ <i>abbastanza soddisfatto</i>
☐ <i>molto soddisfatto</i>	☐ <i>del tutto soddisfatto</i>	

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

SEZIONE 4: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

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

☐ <i>per niente importante</i>	☐ <i>poco importante</i>	☐ <i>abbastanza importante</i>
☐ <i>molto importante</i>	☐ <i>del tutto importante</i>	

16) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

☐ <i>per niente importante</i>	☐ <i>poco importante</i>	☐ <i>abbastanza importante</i>
☐ <i>molto importante</i>	☐ <i>del tutto importante</i>	

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

☐ <i>per niente importante</i>	☐ <i>poco importante</i>	☐ <i>abbastanza importante</i>
☐ <i>molto importante</i>	☐ <i>del tutto importante</i>	

18) Le attività educative e terapeutiche.

☐ <i>per niente importante</i>	☐ <i>poco importante</i>	☐ <i>abbastanza importante</i>
☐ <i>molto importante</i>	☐ <i>del tutto importante</i>	

SEZIONE 5: QUESTO SERVIZIO

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

SEZIONE 6: DATI STATICI

Comunità di:

Da quanto tempo sei in comunità?

☐ <i>da 1 a 3 mesi</i>	☐ <i>da 4 a 6 mesi</i>	☐ <i>da più di 6 mesi</i>
---	---	--

Grazie per l'attenzione!

La rilevazione della soddisfazione del personale

La rilevazione della soddisfazione del personale prevede tre fasi:

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

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

Procedura

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

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

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

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

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

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

Follow-up delle decisioni prese dalla Direzione Nazionale

06

Norme adottate



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/>

Certificazione Parità di Genere

La certificazione della parità di genere è di natura nazionale ed è promossa dal PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), con la titolarità del Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il suo obiettivo principale è quello di accompagnare e incentivare gli enti ad adottare politiche adeguate che riducano il divario di genere in tutti gli ambiti critici per la crescita professionale delle donne. Dianova ha realizzato il processo per ottenere la certificazione ottenuta a novembre del 2023.

Per ottenere e mantenere nel tempo questa certificazione, Dianova ha delineato un piano strategico dedicato che ha lo scopo di fornire strumenti oggettivi, che possano influire positivamente sul clima lavorativo favorendo la condivisione di valori di equità, rispetto individuale e sociale. Si tratta di una serie di misure di adozione di politiche e strumenti per favorire l'occupazione femminile, pari opportunità nell'accesso al lavoro, parità reddituale e piena attuazione dei congedi di maternità/paternità in linea con le pratiche europee, comprendendo obiettivi specifici che rientrano in 6 aree tematiche:

- selezione ed assunzione del personale (recruitment)
- gestione della carriera
- equità salariale
- genitorialità e cura
- conciliazione dei tempi vita-lavoro (work-life balance)
- attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale.

Whistleblowing

In applicazione del d. lgs. n. 24/2023 del 10 marzo 2023 che ha attuato nell'ordinamento italiano la Direttiva (UE) 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la loro protezione ("Nuova Normativa Whistleblowing"), Dianova si è dotata di una nuova piattaforma telematica attraverso la quale i dipendenti e tutti i soggetti esterni legittimati possono segnalare eventuali violazioni di disposizioni di legge ed altre violazioni segnalabili ai sensi della normativa. Mediante il nuovo canale interno della Cooperativa devono inoltre essere trasmesse tutte le segnalazioni inerenti a qualsiasi condotta che sia inquadrabile in ogni forma di violenza tenuta nei confronti del personale della Cooperativa, incluse le molestie sessuali in ogni forma.

Le segnalazioni, una volta effettuate, verranno prese in carico e gestite dall'Organismo di Vigilanza della società nominato ai sensi del d.lgs. 231/2001.



Contatti



Pierangelo Puppo

**DIRETTORE
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel/fax 070.9819057

Cell. 335.7328662

pierangelo.puppo@dianova.it



Giuseppe Secci

**RESPONSABILE TERAPEUTICO
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel/fax 070.9819057

Cell. 345.5689325

terapeutico.ortacesus@dianova.it



Elena Simone

**RESPONSABILE INSERIMENTI
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel/fax 070.9819057

Cell. 340.6719732

centroascolto.ortacesus@dianova.it



N° Verde 800.012729
www.dianova.it