



Carta dei Servizi

COMUNITÀ TERAPEUTICA DI PALOMBARA

01 **Dianova**

Chi siamo	3
Visione, Missione e Valori	3

02 **La Comunità Terapeutica di Palombara**

Localizzazione geografica	5
Risorse del territorio	5
Presenza nella rete dei servizi	6
Descrizione della struttura	6
I principi di riferimento	6
Il modello di intervento e la metodologia	7
Criteri di inclusione ed esclusione	7
Procedura di inserimento in Comunità	8
Centro di Ascolto per richieste di inserimento	9
Gestione della lista di attesa	9
Staff	10
Regolamento interno	11

03 **Servizi Offerti**

Servizio terapeutico riabilitativo	15
------------------------------------	----

04 **Strumenti Terapeutici**

Area terapeutica/educativa	19
Area familiare	19
Area sanitaria	21
Area sociale	21

05 **Qualità del servizio**

Il sistema di gestione della qualità	23
La partecipazione dell'utente nel miglioramento della qualità del servizio	24
Reclami e/o apprezzamenti	28
La rilevazione della soddisfazione del personale	29
La rilevazione della soddisfazione delle famiglie	30

06 **Norme adottate**

Sicurezza contenimento Covid-19	34
Sicurezza alimentare: il sistema HACCP	34
Sicurezza e salute dei lavoratori	34
Sicurezza dei dati: diritto alla privacy	34
Modello organizzativo 231/2001	35
Certificazione Parità di Genere	35
Whistleblowing	35

Indice

01

Dianova

TERPO

Nuovo Giorno

RESILIENZA

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 Palombara



Localizzazione Geografica

La Comunità di "Palombara" di Dianova, è situata nella zona collinare della Sabina, ai piedi del Parco dei Monti Lucretili e precisamente nel Comune di Palombara Sabina, sito 30 Km. da Roma e a 50 Km da Rieti. Siamo raggiungibili dall'autostrada A1 uscita Fiano Romano, seguendo la Salaria direzione Roma e dopo circa 5 km seguire le indicazioni per Palombara.

Con il treno: dalla Stazione Termini prendere la metropolitana per Tiburtina, da Tiburtina prendere il treno per Fara Sabina e scendere a Pianabella di Montelibretti.

Risorse del territorio

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

Risorse di rete

- Servizi Sociali Comunali
- Centro per Anziani Comune di Palombara
- Consulta delle associazioni socio-sanitarie
- Associazione la Palombella
- Associazione Terra e Mani
- Associazione Centrailsogno
- CAF e Patronato di Palombara Sabina
- Centro per l'impiego di Monterotondo
- Associazioni scout di Guidonia
- Banco Alimentare e Farmaceutico di Roma
- Protezione Civile di Palombara Sabina
- Croce Rossa di Palombara Sabina
- Associazione Agugam di Guidonia
- Cooperativa sociale Folias di Monterotondo
- U.E.P.E.
- Servizi Sociali Comune di Guidonia
- Associazione di solidarietà Raffaella D'Angelo
- Polo culturale di Palombara Sabina
- Federfarma Palombara Sabina

Risorse sanitarie

- Ser.D e CSM ASL RM5
- Consultorio familiare di Palombara
- Ambulatorio disturbi del comportamento alimentare Palombara (DCA)
- Casa della Salute di Palombara Sabina
- Ospedale di Tivoli, Monterotondo, Spallanzani, Policlinico Gemelli, Policlinico Umberto I, Policlinico Tor Vergata
- Farmacia Comunale di Stazzano (Palombara)
- Medico di base

Risorse sportive

- Servizi sportivi del Comune di Palombara
- Campo di pallavolo all'interno della comunità
- Palestre private
- Convenzione con le Terme e gli impianti sportivi di Cretone

Mezzi di trasporto

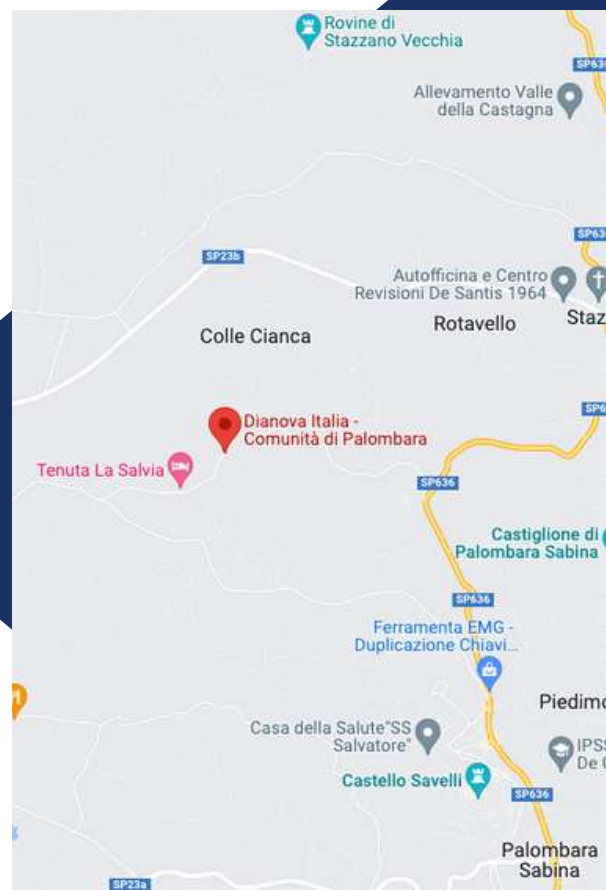
La struttura dispone di una autovettura per ottemperare a tutti gli spostamenti necessari

Linee di autobus interurbane

Linea Palombara - Pianabella di Montelibretti - Linea Palombara - Roma

Linee ferroviarie:

Linea Pianabella - Roma



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

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 degli Enti Ausiliari della Regione Lazio (CEARL)
- Membro del Coordinamento A.C.T.A. Lazio
- Membro del Coordinamento Distretto G1 sul reinserimento
- Membro dell'Ass.ne Acta Lazio
- Membro progetto outcome della Regione Lazio

Descrizione della struttura

Iscritta all'Albo degli Enti Ausiliari della Regione Lazio DGR n. 772 del 17/03/1998.

Determina Regione Lazio n.2409 del 47872006 rilasciata dalla direzione regionale tutele della salute sistema sanitario regionale cambio tipologia d'intervento da Pedagogico a terapeutico riabilitativo.

Accreditamento Regione Lazio Decreto DCA n. U00032 del 29.01.2015 recante: Provvedimento di conferma dell'autorizzazione all'esercizio e di accreditamento istituzionale definitivo in favore del Presidio Sanitario denominato "Associazione Dianova Onlus".

La Comunità di "Palombara", occupa un'area di 5.500 m2 circa, che comprende le seguenti installazioni: padiglioni residenziali e spazi comuni, giardini, laboratori, serra ed orti e zone sportive (campo di pallavolo).

Il totale edificato è di 400 m2 circa. La zona residenziale è così suddivisa:

- 4 stanze da 2 letti
- 1 stanza da 3 letti
- 1 stanza da 4 letti
- 1 stanza da 3 letti
- 1 stanza singola per operatore notturno
- 7 bagni completi (Wc e docce)
- Sala da pranzo
- Cucina Dispensa
- Lavanderia/stireria

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

- Sala riunioni, TV e video
- Sala giochi
- Laboratorio Creativo

- Sala Polifunzionale
- Giardinaggio, orto e animali

Installazioni di uso professionale:

- Sala riunione per il gruppo tecnico interdisciplinare
- 1 ufficio Direttore della Struttura
- 1 ufficio amministrativo
- 1 ufficio Responsabile Terapeutico
- Sala gruppi/Ufficio Case-Manager
- 1 ambulatorio medico/farmacia, auto-somministrazione delle terapie

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/terapeutici in ogni situazione e momento concreto della giornata.

Inoltre sarà possibile visitare la struttura contattando Pasquale Giobbe alla mail palombara.organizzativo@dianova.it o 0774.66809

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), 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 alcoldipendenti, 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 alcoldipendenti 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

Il primo contatto telefonico/mail con il personale del Centro Di Ascolto (CDA) può partire dal diretto interessato, dai famigliari, dall'Avvocato o dagli operatori del Servizio Inviante. 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 per valutare la possibilità di avviare un progetto riabilitativo.

Come da procedura, durante il primo contatto si rilevano le generalità della persona, si forniscono all'interessato informazioni generiche circa il funzionamento della struttura, vengono indagati gli aspetti tossicomanici, sanitari e giuridici.

Il colloquio di valutazione viene solitamente svolto all'interno della struttura, salvo casi di impossibilità (detenzione, ricovero preliminare in clinica, ospedalizzazione...) ed è finalizzato a valutare la motivazione al trattamento e a valutare la compatibilità. Durante il colloquio viene compilata la "cartella ammissione/ personale", si approfondiscono le informazioni rilevate durante il primo contatto, si presenta la struttura in modo dettagliato attraverso la Carta dei servizi e il regolamento interno, si offre la possibilità di visitare la struttura.

In caso di incompatibilità evidente (situazione medica e/o psichiatrica gravemente compromesse) il paziente non viene ammesso in struttura, in tutti gli altri casi viene inserito nella lista di attesa e aggiornato orientativamente circa i tempi di ingresso.

In caso di ammissione, si concorda data e orario di ingresso, si richiede l'invio del piano farmacologico che deve precedere l'ingresso, l'eventuale trasferimento di terapie sostitutive presso il Ser.D. di Monterotondo (Rm); l'interessato viene invitato a non eccedere nel vestiario e nel denaro da portarsi.

In caso di non ammissione il Responsabile del CDA avvisa il Servizio inviante motivando tale decisione; se richiesta, invia breve relazione circa le motivazioni. La Carta dei Servizi, aggiornata annualmente, è visionabile online all'indirizzo: <https://www.dianova.it/le-comunita/palombara/>

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.

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 Palombara, inoltre realizza:

- colloqui in carcere in tutti gli istituti penitenziali della Regione Lazio su segnalazione Sert interno per valutazione della motivazione di ingresso in Comunità Terapeutica;
- collaborazione con associazioni di volontariato e no profit che operano a favore di persone disagiate o detenute (Sant'Egidio, Sportello legale per i detenuti, Centri semiresidenziali o a Bassa Soglia)
- colloqui nei Sert e nelle cliniche del territorio quando richiesto.

È possibile fissare un colloquio con il responsabile del Centro di Ascolto della Struttura Dott.ssa Sara Cecchetti, al numero: 393/8876717, email: sara.cecchetti@dianova.it

Gestione della lista di attesa

La lista d'attesa per l'ingresso viene gestita attraverso apposito registro di segnalazione gestito dal Responsabile del Centro di Ascolto e dal Responsabile di Programma. Tale registro è in formato elettronico (foglio excel), vi sono riportati i dati relativi all'utente e alla sua domanda di aiuto. I criteri di scorrimento della lista sono: corrispondenza domanda/offerta, ordine progressivo, priorità socio-sanitarie /cliniche, non disponibilità dell'utente, non risposta alla chiamata. Al fine di garantire la massima trasparenza all'utente, al momento dell'inserimento in lista d'attesa vengono comunicate le seguenti

Lavvertenze: 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 visionabile online al seguente indirizzo: <https://www.dianova.it/lista-di-attesa-palombara/>





Staff

Lo staff è composto da personale altamente motivato, in possesso di esperienze professionali pregresse, in formazione continua e con supervisione sistematica, per tempi e modalità, da parte di uno specialista esterno.

Le figure professionali impegnate sono: medico, psicoterapeuti, psichiatra, educatori professionali, sociologi, operatori di supporto diurni e notturni, supervisore esterno (psicoterapeuta).

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

Il codice etico è visionabile online all'indirizzo: <https://www.dianova.it/chi-siamo/>

Inoltre, sono attive convenzioni con Università UNICUSANO, Roma 3, Tor Vergata, La Sapienza, Università dell'Aquila e Università Pontificia, Istituto Cortivo per operatori per le dipendenze, e Scuole di specializzazione in psicoterapia private per tirocini/stage formative.

Regolamento interno

Ad ogni utenti 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 D. L.106/2003.

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.

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 terapeutica lo consideri necessario, per evitare l'introduzione di sostanze e oggetti non consentiti.

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, come pure la sottrazione di qualsiasi proprietà altrui.

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.

Art. 14 Non influenzare negativamente o istigare altri utenti all'abbandono del programma terapeutico.

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. 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 non potrà possedere ed utilizzare cellulari personali, in caso contrario, all'inserimento in Struttura verranno depositati.

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. Sono esclusi gli acquisti di alimenti. 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.

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, così come le visite specialistiche urgenti. 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 SPOSTAMENTI: gli spostamenti che dovessero rendersi necessari per accompagnamento a visite mediche, colloqui con minori, udienze, etc... che avvengono in un raggio che supera i 50Km saranno a carico dell'utente e/o della famiglia.

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.

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

Motivi di allontanamento

L'espulsione dalla struttura sarà preceduta da una comunicazione dell'Equipe Terapeutica. Verrà data comunicazione, inoltre, alla famiglia, ai tutori e agli enti pubblici invianti.

L'espulsione potrà essere determinata dai seguenti motivi:

1. 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.
2. Il rifiuto ad effettuare controlli di laboratorio per la ricerca di sostanze stupefacenti o alcoliche quando l'equipe terapeutica lo ritenga opportuno.
3. 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.
4. Il possesso di qualunque tipo di arma che possa recare danno al prossimo.
5. L'accumulo e la reiterazione di ammonimenti nel compimento di tutti gli articoli del presente regolamento interno.



03

Servizi offerti



Servizio Terapeutico Riabilitativo (18 posti)

(contributo a carico del S.S.N. pari a € 65,00 più aggiornamento ISTAT – DGR Lazio n.616 del 17/05/2002 e rettifica n.U00459 del 02/10/2015)

Il servizio si suddivide in tre momenti specifici:

- fase di accoglienza
- fase di trattamento
- fase di reinserimento

Va premesso che la durata delle fasi è indicativa, in quanto si possono concordare tempi ed obiettivi specifici con il Servizio Inviante.

Modulo di accoglienza, valutazione e diagnosi: 0/3 mesi

Obiettivi generali:

favorire l'accoglienza e l'integrazione del paziente nel nuovo contesto residenziale al fine di ripristinare un equilibrio psico-fisico e acquisire la consapevolezza della dipendenza e la motivazione al cambiamento necessarie all'implementazione e messa in atto del Progetto Terapeutico Individuale (PTI). Fondamentale è instaurare una relazione di fiducia con i membri dell'Equipe.

Obiettivi specifici:

gli obiettivi su cui le persone dovranno iniziare a lavorare sono:

- l'integrazione al gruppo dei pari e al contesto comunitario;
- il rispetto delle regole;
- il riconoscimento della propria condizione di dipendenza;
- la costruzione di una relazione autentica con l'Equipe.

Strumenti specifici di fase:

- Assessment e valutazione psicodiagnostica (MMPI ed eventuali ulteriori test per l'approfondimento diagnostico);
- colloqui individuali di sostegno psicologico/psicoterapeutico con frequenza settimanale;
- gruppi pedagogici con cadenza settimanale;
- attività educative individuali e di gruppo:
 1. espressive,
 2. ludiche,
 3. animazione,
 4. occupazionali.
- gruppi di sostegno all'utenza femminile
- gruppi di sostegno multifamiliari con cadenza mensile;





- consulenza medica e monitoraggio della disintossicazione farmacologica;
- consulenza psichiatrica e monitoraggio della terapia assunta;
- condivisione con Servizio Inviante e lavoro sinergico di rete. Particolare attenzione viene dedicata al processo di assessment e di valutazione multidimensionale.

Il Progetto viene poi condiviso sia con il Servizio inviante sia con l'utente; a questo punto l'utente accederà alla fase successiva.

Modulo di Trattamento: 3/18 mesi

Obiettivi generali:

approfondire ed elaborare le tematiche che sottendono la dipendenza modificando i pregressi comportamenti disfunzionali ed implementando risorse e competenze al fine di raggiungere la maggiore autonomia possibile.

Durante questa fase gli obiettivi sono monitorati, rimodulati e verificati in un processo di condivisione con i referenti dell'Equipe e l'utente.

Strumenti specifici di fase:

- psicoterapia individuale e o di gruppo;
- gruppi psico-educativi a cadenza quindicinale;
- colloqui di monitoraggio degli obiettivi;
- colloqui di verifica con il sistema familiare di riferimento (famiglia di origine, coppia);
- confronto con l'esterno e relativo monitoraggio;
- consulenza medica e psichiatrica;
- attività educative individuali e di gruppo:
 1. espressive,
 2. ludiche,
 3. animazione,
 4. occupazionali,
 5. laboratori protetti.
- gruppi di sostegno all'utenza femminile;
- gruppi di sostegno familiari con cadenza mensile;
- individuazione di percorsi after-care in collaborazione con i Servizi Inviati e/o agenzie del territorio.

04

Strumenti terapeutici



Area Terapeutica/Educativa

> Gruppi

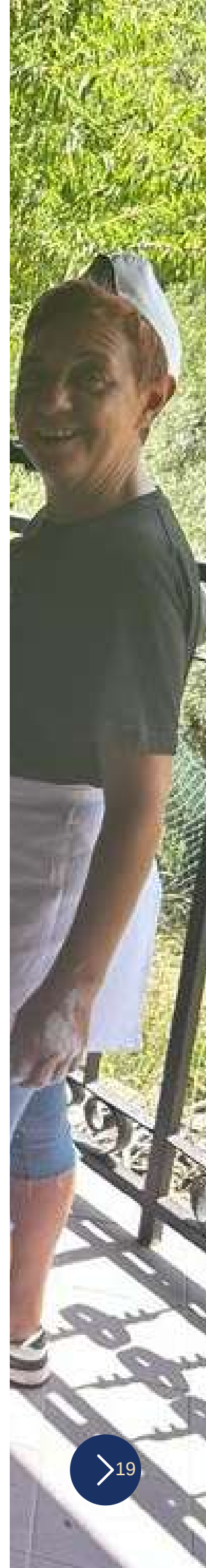
- **Gruppo educativo “CASA”:** condotto dagli educatori e operatori di supporto e coinvolge tutti gli utenti della Comunità Terapeutica, ha come obiettivo quello di affrontare e condividere le criticità relative alla relazione tra utenti e la quotidianità. Frequenza settimanale.
- **Gruppo educativo “ACCOGLIENZA”:** co-condotto un educatore e un operatore; l'obiettivo primario è agevolare, da subito, l'inserimento e l'integrazione in Comunità Terapeutica dei nuovi utenti. Frequenza settimanale. Durata massima 3 mesi.
- **Gruppo educativo “PRESA IN CARICO”:** condotto dagli educatori e operatori di supporto; coinvolge gli utenti in trattamento al fine di facilitare l'integrazione dei nuovi ingressi nel contesto comunitario. Frequenza settimanale.
- **Gruppo Terapeutico “TRATTAMENTO”:** co-condotto da terapeuta ed educatore; ha come obiettivo la condivisione dei vissuti emotivi, il potenziamento delle risorse individuali e relazionali al fine di consolidare la consapevolezza del problema, la motivazione al cambiamento e la prevenzione alla ricaduta. Frequenza quindicinale.
- **Gruppo Terapeutico “DONNE”:** condotto da psicoterapeuta, ha come obiettivo l'analisi dei vissuti e delle problematiche legate alla peculiarità della tossicodipendenza femminile attraverso la condivisione e l'interiorizzazione esperienziale e la funzionalità degli stili relazionali. Nel gruppo vengono anche approfondite aree specifiche quali: affettività, maternità, rapporto con il proprio corpo, alimentazione, etc... Frequenza quindicinale.
- **Gruppo Educativo “REINSERIMENTO”:** condotto dal Responsabile Terapeutico, volto alla condivisione dei vissuti legati alla fase di Reinserimento e al distacco graduale dalla Comunità. Frequenza quindicinale.
- **Gruppo sostegno Genitorialità:** condotto dallo psicoterapeuta, finalizzato ad accompagnare e sostenere le persone nel ruolo genitoriale, nel corso del Programma Terapeutico. E' uno spazio dedicato alla riflessione, al confronto e alla condivisione di tematiche relative all'esperienza educativa con i figli, con l'obiettivo di promuovere le risorse, facilitare l'apprendimento di nuove competenze e l'individuazione di strategie alternative più adeguate alla fase di sviluppo evolutivo del minore, aiutando il genitore nel rileggere gli eventi critici presenti nella relazione con il proprio figlio. Frequenza quindicinale.

Area Familiare

Come da specifica procedura, la struttura include nel proprio progetto riabilitativo le relazioni che gli utenti hanno con i sistemi sociali esterni, in primis con la famiglia (di origine/acquisita, a seconda della fase del Ciclo vitale). Quest'ultima viene coinvolta attivamente a supporto del percorso trattamentale, con la finalità di ripristinare le relazioni ritenute significative, attraverso la modalità epistolare, contatti telefonici periodici ed incontri programmati nella struttura.

Strumenti utilizzati:

- Colloquio di accoglienza all'ingresso con il personale della struttura.
- Sportello telefonico settimanale con la terapeuta sin dall'accoglienza e per tutta la durata del trattamento.
- Contatto telefonico utente/famiglia. Dopo il primo mese di permanenza. Frequenza settimanale.
- Visite e colloqui utente/famigliari dopo il terzo mese di permanenza che comprendono colloqui di verifica e monitoraggio degli obiettivi.
- Gruppo “FAMIGLIE”: condotto dalla psicoterapeuta. Ha come obiettivo creare un'alleanza terapeutica tra il sistema familiare di riferimento e l'equipe funzionale al raggiungimento degli obiettivi previsti con e per l'utente. Frequenza mensile.





- Rispetto al percorso genitorialità, l'Equipe Multidisciplinare opera in un'ottica sistemica e di implementazione delle reti sociali.
- Garantito spazio incontro di continuità con figli minorenni sia in Comunità Terapeutica sia nel contesto socio-ambientale di appartenenza.
- Previsto, durante il trattamento residenziale, un lavoro integrato ed un progetto con la persona e la coppia che, oltre ad essere di guida e sostegno, sia orientato alla produzione di competenze genitoriali nei pazienti tossicodipendenti e alla prevenzione dei danni psico-fisici per il minore.

> **Colloqui strutturati**

- **Clinici** (psicoterapeuta - psichiatra)
- **Educativi** (educatori)
- **Famigliari** (terapeuta)
- **Sanitari** (medico)
- **Colloqui di monitoraggio e condivisione del PTI** (secondo l'evoluzione degli obiettivi co-progettati)

> **Strumenti**

- **Test diagnostici somministrati a tutti gli utenti:** MMPI - Somministrati ove necessario ulteriori test per approfondimenti diagnostici

> **Attività, formazione e laboratori**

- **Laboratori per la gestione della Comunità:** vengono utilizzati come strumento per raggiungere gli obiettivi personali definiti dal PTI. Tra le attività si trovano la cucina, lavanderia, pulizia ambienti, manutenzione, orto, giardini, etc... Frequenza giornaliera.
- **Laboratorio di agricoltura biologica (uliveto):** gestito da un operatore debitamente formato consiste nella cura (potatura, raccolta, spremitura) delle piante di ulivo della Comunità Terapeutica. Ha come obiettivo quello di fornire competenze specifiche in questo ambito utili al reinserimento sociale.
- **Laboratorio sportivo:** quotidianamente viene utilizzato il campo di pallavolo della Comunità Terapeutica e settimanalmente vengono organizzate, in base alla stagione, uscite in piscina e/o partite di calcio; inoltre la Comunità prepara un gruppo di 4 utenti per partecipare annualmente alla Maratona di Milano. Lo sport è uno strumento che aiuta alla ripresa fisica, a rispettare le regole, sviluppa spirito solidaristico e di gruppo, indirizza verso sane abitudini.
- **Laboratorio creativo:** vengono gestiti con il coinvolgimento di professionisti esterni e sono organizzati in base alle inclinazioni degli utenti presenti in Comunità Terapeutica, possono variare dalla pittura, al ballo, alla musica, alla sartoria etc...
- **Laboratorio espressivo di cineforum:** attraverso l'individuazione di un tema specifico, viene identificato e proiettato un film che tratta tali argomenti, al termine della proiezione viene alimentato un dibattito e una riflessione sulle emozioni sperimentate/rilevate.



- **Laboratori culturali:** lettura quotidiani, redazione del giornalino della Comunità Terapeutica e uscite/gite mirate a luoghi di interesse culturale. Tali attività hanno come obiettivo la crescita delle competenze personali e culturali.
- **Laboratorio animazione:** organizza settimanalmente la pianificazione dei momenti ricreativi, festivi e delle ricorrenze (Natale, Carnevale, etc...).
- **Laboratorio multimediale:** corsi on line e attività correlate.

Area Sanitaria

- Autosomministrazione farmaci e monitoraggio della terapia farmacologica da parte dello psichiatra della struttura.
- Valutazione sanitaria e predisposizione cartella sanitaria per seguimiento costante dell'utente a carico di medico interno alla Comunità Terapeutica.
- Screening periodico COVID-19 (test sierologici e tamponi).
- Accompagnamento/assistenza visite mediche.
- Seguimento medico per soggetti HIV+ e/o HCV+
- Consulenza psichiatrica e monitoraggio terapia a carico dello psichiatra della Comunità Terapeutica e relativo aggiornamento della cartella sanitaria.
- Elaborazione di diete specifiche nel rispetto di particolari patologie mediche.
- Riunioni periodiche informative in Comunità Terapeutica con tutti gli utenti su Malattie Sessualmente Trasmissibili e malattie correlate all'uso di sostanze condotte dal medico interno della Comunità.

Come da procedura, la terapia farmacologica viene riportata nel diario sanitario dell'utente. La prescrizione è sempre scritta; quella verbale è riservata solo a situazioni di emergenza e appena possibile viene registrata in forma scritta dal prescrittore. L'acquisto dei farmaci viene eseguito dall'operatore incaricato. Le terapie 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 (in caso di indigenza, a carico della struttura).

Area Sociale

Socializzazione esterna alla comunità terapeutica:

- uscite di verifica sul territorio in base agli obiettivi del PTI e relativo monitoraggio
- attività di volontariato presso altri enti.

Reinserimento:

- possibilità di frequentare la scuola dell'obbligo e/o scuola superiore per conseguimento del diploma, i centri territoriali permanenti per stranieri che vogliono perfezionare la lingua, corsi di lingua straniera.

05

Qualità del servizio

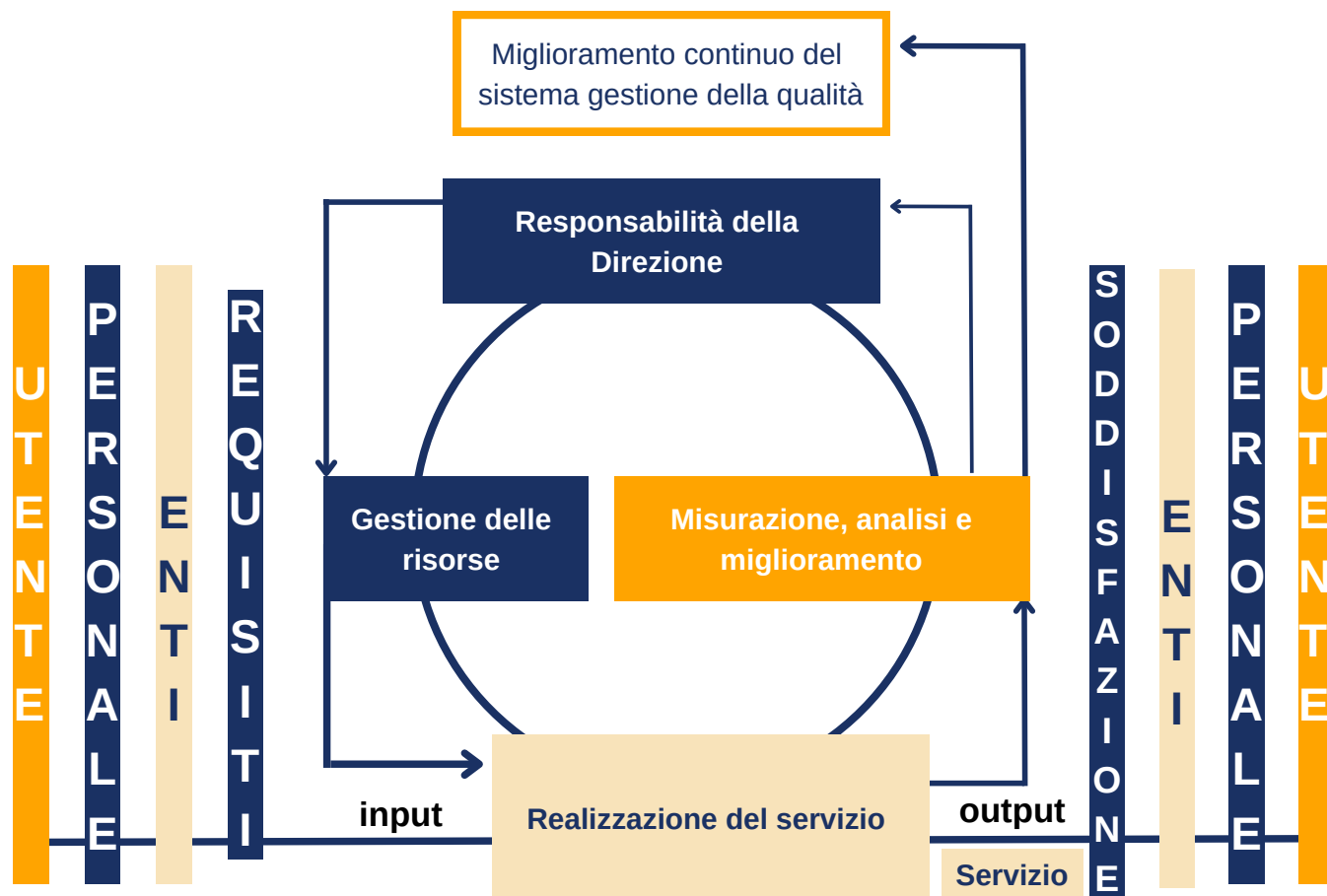


Il sistema di gestione della qualità

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.

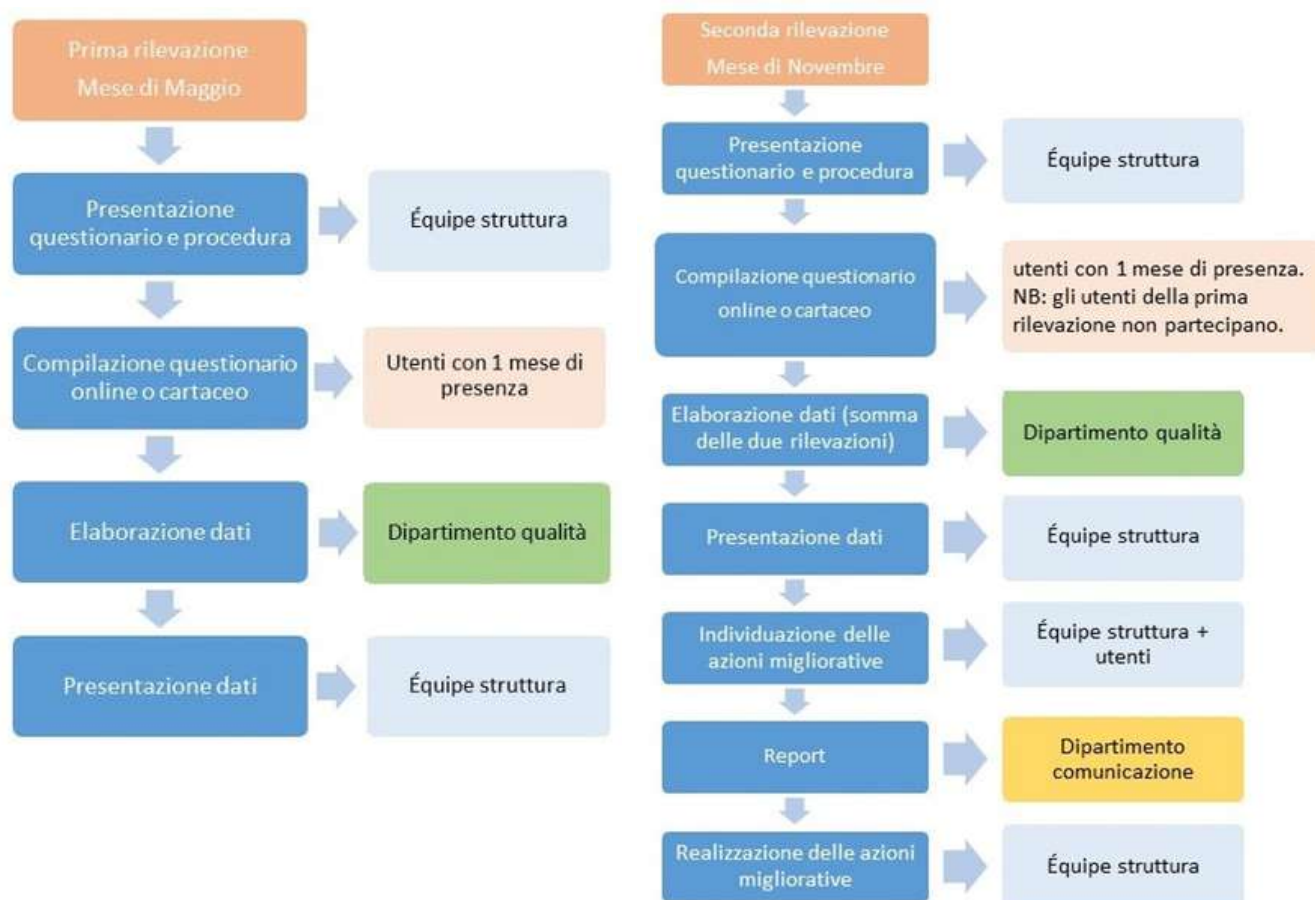
Per consentire una maggiore conoscenza del contesto comunitario da parte degli utenti, la compilazione del questionario viene proposta agli utenti con almeno un mese di presenza e viene effettuata due volte in un anno. L'elaborazione è affidata al direttore della comunità, mentre l'interpretazione/restituzione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

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

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

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

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

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

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

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

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

SEZIONE 3: LA SEDE

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

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

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

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

13) Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?

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

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.

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ per niente importante | ☐ poco importante | ☐ abbastanza importante |
| ☐ molto importante | ☐ del tutto importante | |

16) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ per niente importante | ☐ poco importante | ☐ abbastanza importante |
| ☐ molto importante | ☐ del tutto importante | |

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

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ per niente importante | ☐ poco importante | ☐ abbastanza importante |
| ☐ molto importante | ☐ del tutto importante | |

18) Le attività educative e terapeutiche.

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ per niente importante | ☐ poco importante | ☐ abbastanza importante |
| ☐ molto importante | ☐ del tutto importante | |

SEZIONE 5: QUESTO SERVIZIO

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

SEZIONE 6: DATI STATICI

Comunità di:

Da quanto tempo sei in comunità?

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ da 1 a 3 mesi | ☐ da 4 a 6 mesi | ☐ da più di 6 mesi |
|--|--|---|

Grazie per l'attenzione!



Reclami e/o apprezzamenti

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

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

Data:

Riferimenti reclamante:

Data:

Cognome:

Nome:

RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....



La rilevazione della soddisfazione del personale

La rilevazione della soddisfazione del personale prevede tre fasi:

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

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

Procedura

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

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

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

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

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

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

Follow-up delle decisioni prese dalla Direzione Nazionale

La rilevazione della soddisfazione delle famiglie

La rilevazione della soddisfazione delle famiglie degli utenti presenti nella struttura al momento della somministrazione enti invianti rispetto al percorso che sta realizzando il proprio familiare, prevede tre fasi:

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

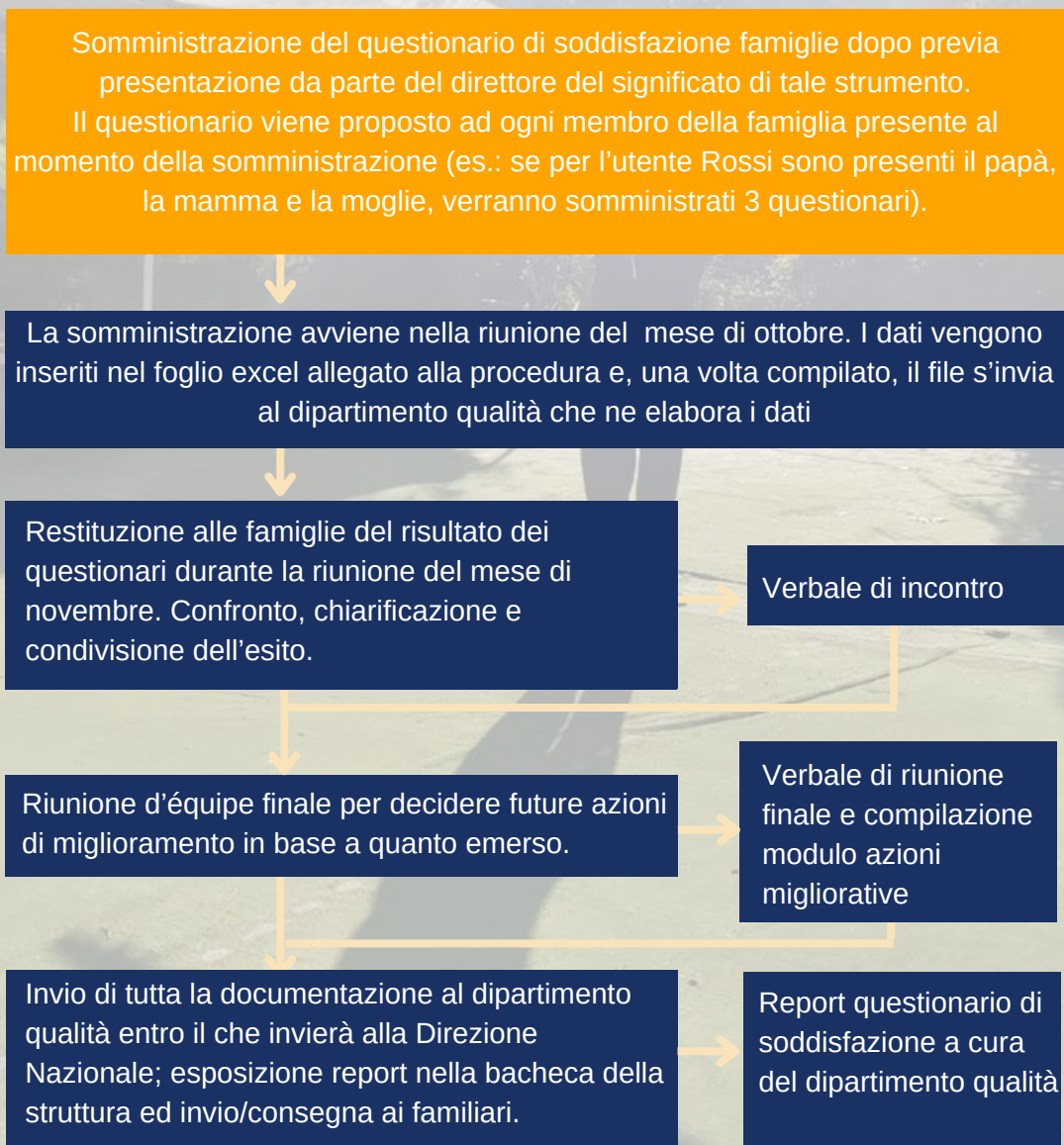
La raccolta dei dati avviene attraverso un apposito questionario che viene compilato dai familiari più stretti (al massimo 3).

La compilazione del questionario viene proposta annualmente. L'elaborazione è affidata al dipartimento gestione della qualità che invierà i risultati ai direttori delle Comunità, ogni Comunità, se necessario, realizzerà un verbale in cui sono raccolte le proposte delle azioni di miglioramento dei punti di minor soddisfazione. I risultati della rilevazione e le eventuali azioni di miglioramento verranno restituiti alle famiglie coinvolte.

Generalità e scopo:

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 delle famiglie della struttura residenziale per le dipendenze di Palombara e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

Procedura



Questionario di soddisfazione delle famiglie (struttura residenziale per le dipendenze di Palombara)

MOD: Misurazione, analisi e miglioramento

Data approvazione: 15/10/18
rev.: 00 data rev.: 00/00/00

1. Siete soddisfatti del grado di informazione che la Struttura vi offre circa il funzionamento dei servizi e le norme che regolano l'accesso e la vita in essa?

poco soddisfatto/a



abbastanza soddisfatto/a



molto soddisfatto/a



2. Siete soddisfatti del rapporto che avete con gli operatori che seguono il vostro familiare?

poco soddisfatto/a



abbastanza soddisfatto/a



molto soddisfatto/a



3. Siete soddisfatti della riservatezza degli operatori?

poco soddisfatto/a



abbastanza soddisfatto/a



molto soddisfatto/a



4. Vi sentite partecipi e coinvolti nei programmi-progetti che riguardano il vostro familiare?

poco soddisfatto/a



abbastanza soddisfatto/a



molto soddisfatto/a



5. Ritenete soddisfacente la capacità della Struttura di ascoltare e recepire le vostre segnalazioni o esigenze?

poco soddisfatto/a



abbastanza soddisfatto/a



molto soddisfatto/a



6. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente?

poco soddisfatto/a



abbastanza soddisfatto/a



molto soddisfatto/a



7. Partecipate con soddisfazione ai momenti d'incontri organizzati dalla Struttura?

poco soddisfatto/a



abbastanza soddisfatto/a



molto soddisfatto/a



8. Quali suggerimenti può dare per migliorare e rendere più efficace il nostro lavoro?



06

Norme adottate



Sicurezza contenimento diffusione Covid-19

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

Sicurezza alimentare: il sistema Haccp

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

Dianova adotta nelle sue comunità il “Manuale di autocontrollo” che rappresenta il risultato dell'applicazione del sistema HACCP all'attività di ristorazione e si propone di fornire tutte le indicazioni sulle procedure di gestione e mantenimento di un piano di autocontrollo che sia, al tempo stesso, completo e di facile impiego.

Esso intende essere non una sterile e passiva applicazione di una norma, ma un documento di cui l'Ente stesso si rende autrice e che mira ad un'ottimizzazione del servizio e ad una garanzia maggiore per l'igiene e la qualità dei prodotti offerti all'utente.

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

Sicurezza e salute dei lavoratori

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

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

Sicurezza dei dati diritto alla privacy

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

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

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



Modello organizzativo 231/2001

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

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



Alessandra Rosati

RESPONSABILE COMUNITÀ TERAPEUTICA

Tel/fax 0774.66809

alessandra.rosati@dianova.it



Rita Ferendeles

**RESPONSABILE TERAPEUTICO
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Tel/fax 0774.66809

Cell. 393.8016654

palombara.terapeutico@dianova.it



Sara Cecchetti

**RESPONSABILE INSERIMENTI
COMUNITÀ TERAPEUTICA**

Cell. 393.8876717

sara.cecchetti@dianova.it



N° Verde 800.012729
www.dianova.it