



# DOCUMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE

*Questo documento descrive la struttura organizzativa della Coop. LAG, compresi ruoli e procedure che governano i processi quotidiani*

|   |   |
|---|---|
| 1 – ORGANIZZAZIONE INTERNA .....                            | 2 |
| 1.1 STRUTTURA INTERNA DELL' ORGANIZZAZIONE.....             | 2 |
| 1.2 RUOLI E MANSIONI.....                                   | 3 |
| 2 – PROCEDURE INTERNE.....                                  | 5 |
| 2.1 GENERALITA' .....                                       | 5 |
| 2.2 ELENCO DELLE PROCEDURE .....                            | 5 |
| 3 – COMUNICAZIONE .....                                     | 6 |
| 3.1 COMUNICAZIONE ESTERNA.....                              | 6 |
| 3.1.1 COMUNICAZIONE PER FARE CONOSCERE IL NOSTRO ENTE.....  | 6 |
| 3.2 COMUNICAZIONE INTERNA.....                              | 6 |
| 3.2.1 GIORNATA APERTA E AUDIT.....                          | 6 |
| 3.2.2 MOMENTI DI COORDINAMENTO - VERIFICA - FORMAZIONE..... | 7 |
| 3.2.3 COMUNICAZIONE DIRETTA ALL'ASCOLTO .....               | 7 |
| 4 – FORMAZIONE.....   | 8 |
| 4.1 INSERIMENTO /AFFIANCAMENTO/ADDESTRAMENTO.....           | 8 |
| 4.2 FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO .....                       | 8 |

Allegato 1 : ELENCO DELLE PRINCIPALI PROCEDURE E LISTA DI DISTRIBUZIONE

Allegato 2 : PIANO DELLA FORMAZIONE

# 1 – ORGANIZZAZIONE INTERNA

## 1.1 STRUTTURA INTERNA DELL' ORGANIZZAZIONE

La nostra Cooperativa è caratterizzata da 2 Strutture residenziali terapeutiche riabilitative rivolte a persone con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti, doppia diagnosi, alcolismo:

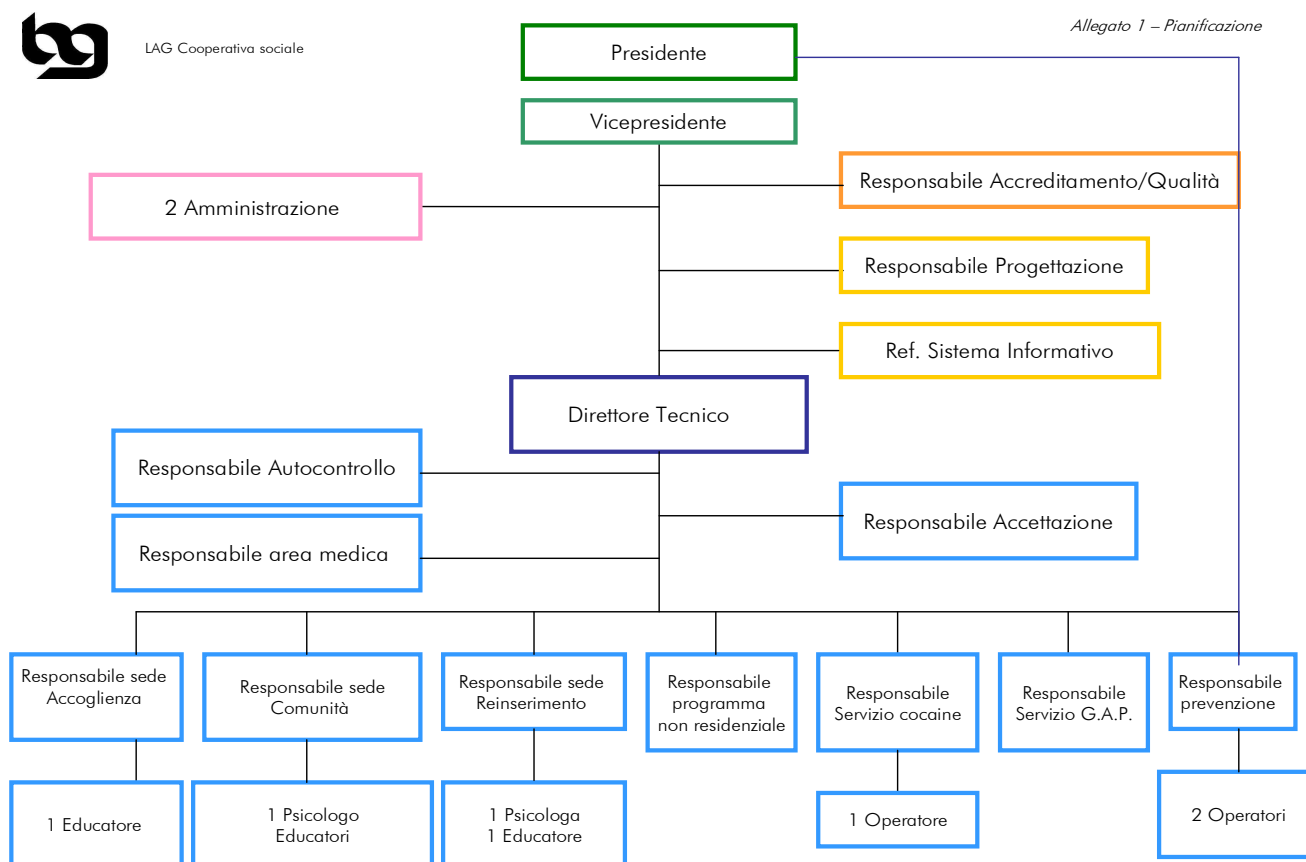
- una situata a Campiglio (a Vignola/Modena) recettività 25 posti
- una situata a Festà (a Marano sul Panaro/Modena) recettività 15 posti

Per la descrizione più dettagliata dei servizi offerti e dei livelli di qualità si veda il DOCUMENTO DEL SERVIZIO.

La modalità organizzativa abbiamo adottato è di tipo funzionale, basata su una flessibilità organizzativa in grado di adattarsi ad eventuali modificazioni discendenti dalla variazione dei bisogni di intervento.

Nello specifico il modello dirigenziale è di tipo democratico fondato quindi su una leadership partecipata e delegante.

La struttura organizzativa è riportata nell'organigramma seguente, dove si può evincere che la responsabilità complessiva è del Presidente, come da statuto.



## 1.2 RUOLI E MANSIONI

Le funzioni assegnate svolte all'interno della Coop. LAG sono riassunte di seguito mentre nella Matrice delle Responsabilità (Allegato 1) sono evidenziate le responsabilità delegate in base alle funzioni

|  |   |
|--|---|
| <b>Presidente</b>  | <p>È il rappresentante legale della Cooperativa<br/>Convoca il Consiglio d'Amministrazione<br/>Elabora e gestisce il budget<br/>Controlla e valuta le attività e le risorse dell'organizzazione<br/>Elabora gli obiettivi, le priorità e stabilisce le risorse necessarie comprese quelle umane con il Direttore tecnico<br/>Partecipa alle riunioni del gruppo misto di monitoraggio dell'accordo CEA e Regione Emilia Romagna<br/>Partecipa alle riunioni dell'Equipe generale<br/>Vigila sul corretto adempimento delle attività di manutenzione delle attrezzature</p>        |
| <b>Direttore tecnico</b>   | <p>Presiede l'equipe dell'Ente<br/>Definisce e promuove gli obiettivi annuali ed è responsabile del loro raggiungimento<br/>Definisce l'organizzazione interna, accoglie e propone al Presidente la necessità di ulteriori risorse comprese quelle umane<br/>Sviluppa e coordina l'attività di formazione<br/>Sviluppa e coordina la definizione degli standard di qualità previsti<br/>Sviluppa e promuove l'integrazione fra le diverse professionalità e i diversi settori<br/>Svolge attività di care manager<br/>È il responsabile complessivo del programma terapeutico</p> |
| <b>Amministrazione</b>   | <p>Esplica le pratiche di Segreteria<br/>Redige e predispone la Contabilità<br/>Predispone la fatturazione<br/>Predispone i pagamenti per il personale<br/>Redige il Bilancio che viene discusso in CDA e in Assemblea di Bilancio<br/>Si occupa della gestione e selezione dei Fornitori</p>   |
| <b>Responsabile di sede (Accoglienza, Comunità, Reinserimento)</b> | <p>E' responsabile organizzativo e gestionale di una sede<br/>E' referente per gli operatori di sede<br/>Definisce gli orari di lavoro e organizza periodi di ferie di tutti gli operatori di sede<br/>Relaziona con il Direttore Tecnico<br/>Favorisce il collegamento tra le varie professionalità e dà la continuità al percorso<br/>E' referente per i contatti con altri servizi coinvolti</p>   |
| <b>Psicologo</b>   | <p>Si raccorda con gli operatori di altri servizi e con gli altri psicologi interni alla LAG<br/>È il responsabile della realizzazione dell'area clinica ed attua interventi di tipo psicoterapeutico individuali e di gruppo mediante dinamiche proprie della professione<br/>Attua un percorso di sostegno alle famiglie mediante colloqui</p>  |
| <b>Responsabile Accredimento\ Qualità</b>                          | <p>Risponde dell'applicazione dei requisiti di qualità della propria struttura<br/>Gestisce e redige la documentazione<br/>È in staff al Direttore tecnico per la pianificazione e verifica dei requisiti della qualità</p>   |
| <b>Responsabile Area medica</b>                                    | <p>È il responsabile degli aspetti sanitari generali in struttura<br/>Svolge attività internistica per tutti gli utenti<br/>Prescrive visite specialistiche e compie il monitoraggio di situazioni specifiche<br/>Si raccorda con i medici individuali di altri servizi</p>   |
| <b>Responsabile dell'accettazione</b>                              | <p>E' il referente degli ingressi in struttura<br/>Si raccorda con gli operatori degli altri servizi</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Presenta i programmi ad utenti, familiari e operatori<br/>Effettua i colloqui d'ammissione<br/>Partecipa alle Equipe della sede dell'Accoglienza</p>  |
| <b>Educatore di sede</b>                 | <p>Verifica e controlla il rispetto delle regole specifiche ad ogni fase<br/>Accompagna in tutte le fasi differenziate del programma<br/>Sostiene nei problemi quotidiani<br/>Agevola la nascita e la costruzione di relazioni di gruppo<br/>Media il rapporto con le famiglie<br/>Si occupa dell'organizzazione delle attività lavorative, compresa la manutenzione ordinaria delle attrezzature relative alla attività di competenza</p>   |
| <b>Responsabile norme Autocontrollo</b>  | <p>E' responsabile del Manuale di Autocontrollo<br/>Controlla e verifica settimanalmente il rispetto delle norme nei locali cucina e dispensa<br/>Pianifica la formazione degli operatori e degli utenti</p>   |
| <b>Responsabile per la progettazione</b> | <p>Compie il monitoraggio di bandi, Progetti Europei in scadenza<br/>Valuta le proposte di finanziamento e i fabbisogni progettuali della struttura<br/>Stende e redige i progetti<br/>Si raccorda con l'amministrazione per la gestione e rendicontazione economica dei progetti</p>  |
| <b>Referente sistema informativo</b>     | <p>Si occupa del rispetto dei sistemi di sicurezza a tutela della privacy<br/>Sovrintende al funzionamento della rete<br/>Collabora con il Responsabile per la qualità alla raccolta dei dati<br/>Presiede il gruppo di valutazione nell'attività di raccolta dati ed organizza le informazioni da consegnare al Presidente ed al Direttore tecnico</p>  |
| <b>Responsabile area prevenzione</b>     | <p>Promuove iniziative di prevenzione primaria e secondaria rivolte alla popolazione sui temi della dipendenza<br/>Progetta e coordina interventi di prevenzione e politiche giovanili<br/>Promuove interventi di prevenzione in ambito scolastico e ambienti di lavoro<br/>Produce e gestisce materiali informativi<br/>Collabora con l'equipe</p>  |
| <b>Operatore della prevenzione</b>       | <p>È il referente per il Servizio civile<br/>Partecipa all'organizzazione e alla realizzazione degli interventi di prevenzione in ambito scolastico e ambienti di lavoro<br/>Partecipa alla progettazione degli interventi di prevenzione e politiche giovanili<br/>Partecipa alla realizzazione e alla produzione di materiali informativi<br/>Collabora con il referente per la progettazione<br/>Collabora con l'equipe<br/>È il referente per l'aggiornamento e l'adeguamento del sito della LAG</p> |

## 2 – PROCEDURE INTERNE

### 2.1 GENERALITA'

Per perseguire lo scopo che, in un determinato ambito, tutti gli operatori agiscano in modo uniforme e formalmente riconosciuto, sono state definite **Procedure Interne** che descrivono in dettaglio le modalità specifiche per svolgere un'attività od un insieme di attività correlanti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita (processo).

Il processo è l'elemento di integrazione attorno al quale ruotano sinergicamente tutte le risorse umane tagliando trasversalmente l'intera organizzazione e le sue strutture. Le competenze sono distribuite lungo tutta la catena del processo e sono sviluppate in funzione dell'impegno previsto per le attività.

EVIDENZA  
DELL'IMPEGNO

### 2.2 ELENCO DELLE PROCEDURE

Le principali procedure documentate ed utilizzate sono riassunte nel seguente schema:

| TITOLO  | DESCRIZIONE  |
|---|--|
| PR 001 – GESTIONE DOCUMENTI E DATI                  | Modalità di trattamento dei documenti e dei dati inerenti il servizio che viene offerto  |
| PR 002 – FABBISOGNI FORMATIVI ED ADDESTRAMENTO      | Modalità di analisi dei fabbisogni formativi, pianificazione dei momenti di formazione e affiancamento                               |
| PR 003 – GESTIONE CONTATTI INVIANTE                 | Gestione del primo contatto con l'Ente inviante e dei primi incontri con l'Utente, preliminari all'ingresso nel Centro               |
| PR 004 – DIMISSIONI                                 | Modalità comportamentali nelle diverse situazioni di dimissioni dell'Utente (es. Dimissioni concordate, fughe, decessi, ecc.)        |
| PR 005 – GESTIONE TERAPIA FARMACOLOGICA SOSTITUTIVA | Modalità per la gestione delle terapie farmacologiche sostitutive ed associate   |
| PR 006 - PTR  | Modalità per le principali attività e prestazioni erogate  |
| PR 007 – DPS  | Modalità per la garanzia dei diritti degli utenti in merito alla privacy   |
| PR 008 - Autocontrollo                              | Modalità per la garanzia dei diritti degli utenti in merito alle buone pratiche legate all'igiene di ambienti e preparazione pasti   |
| PR 009 – Gestione dei fornitori e degli acquisti    | Modalità di selezione e valutazione dei fornitori, di acquisto dei prodotti e dei servizi, di manutenzione ordinaria e straordinaria |

La lista di distribuzione ed una sintesi della loro gestione è riportata nello schema **ELENCO DELLE PRINCIPALI PROCEDURE E LISTA DI DISTRIBUZIONE (Allegato 1)**

LISTA DI  
DISTRIBUZIONE

## 3 – COMUNICAZIONE

### 3.1 COMUNICAZIONE ESTERNA

La Coop. LAG si impegna e assicura la piena informazione in un'ottica di partecipazione al processo, non solo attraverso la trasmissione di informazioni, ma anche attraverso il tentativo di una comunicazione più coinvolgente e partecipata.

Il concetto di comunicazione comporta la presenza di un'interazione tra soggetti diversi: si tratta in altri termini di un'attività che presuppone un certo grado di cooperazione.

Un aspetto importante risiede nella conoscenza e nella comprensione dei bisogni, delle aspettative delle preferenze e delle percezioni del cliente.

#### 3.1.1 COMUNICAZIONE PER FARE CONOSCERE IL NOSTRO ENTE

- Sito internet: [www.lagvignola.it](http://www.lagvignola.it) che descrive le attività della Cooperativa e dell'Associazione
- Pubblicazione quadrimestrale di un giornalino informativo
- Organizzazione di seminari e convegni
- Partecipazione a convegni e seminari

### 3.2 COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è volta al coinvolgimento, alla motivazione, all'aumento del senso di appartenenza del personale e degli utenti con lo scopo di garantire che i valori e gli obiettivi della LAG possono essere condivisi e compresi.

Le principali modalità di comunicazione sono:

- Documenti scritti (verbali di equipe);
- Scambi di informazione istituzionalizzati ( es. riunioni verbalizzate);
- Altri tipi di comunicazione anche non formalizzati. Per esempio l'utilizzo di bacheche per: informazioni o comunicazioni di servizio di carattere generale; orari strutture; regolamenti; informazioni su seminari o convegni; eventi organizzati dalla LAG- Associazione e dalla Cooperativa stessa.
- Comunicazioni cartacee o e-mail a scopo informativo o contenenti direttive specifiche.

#### 3.2.1 GIORNATA APERTA E AUDIT

La **giornata aperta** rappresenta una tappa importante di riflessione e discussione, oltre che a rappresentare uno strumento per garantire la qualità dell'intera organizzazione o di sue parti.

Sebbene i temi possano diversificarsi di volta in volta gli obiettivi rimangono gli stessi:

- la maggiore coesione di tutto il personale
- la condivisione e diffusione del sapere
- verifica e miglioramento dei servizi
- la condivisione di mission, obiettivi, risultati, procedure e modalità operative

Viene realizzata nei mesi di febbraio e settembre.

L'**audit** rappresenta quell'attività condotta tramite modalità sistematiche e standardizzate, finalizzata al miglioramento della qualità dell'assistenza, attraverso una revisione dei processi adottati e/o degli esiti clinici ottenuti in specifiche categorie di pazienti, attraverso il confronto rispetto a standard concordati ed espliciti.

---

### 3.2.2 MOMENTI DI COORDINAMENTO - VERIFICA - FORMAZIONE

Sono previsti momenti sistematici di coordinamento, valutazione, formazione ed integrazione delle varie professionalità (cfr. Scheda organizzativa) suddivisi in:

- Equipe: riunioni che hanno come finalità quella di collaborare ad un fine comune, trovare soluzioni e sviluppare performance in una prospettiva duratura e globale. Si svolgono sia nelle singole sedi con frequenza settimanale (e si rivolgono agli operatori di quella sede), che nella sede legale con frequenza mensile in cui partecipano tutti gli operatori di tutte le sedi.
- Gruppo di valutazione
- Incontri periodici di formazione
- Incontri periodici di supervisione

---

### 3.2.3 COMUNICAZIONE DIRETTA ALL'ASCOLTO

Sono utilizzati anche strumenti volti all'ascolto quali:

- questionari per raccogliere osservazioni, suggerimenti
  - riunioni di equipe volte alla gestione di possibili reclami del personale
- monitoraggio della soddisfazione dell'utente (schede auto-valutative ad ogni passaggio di fase)

## 4 – FORMAZIONE

### 4.1 INSERIMENTO /AFFIANCAMENTO/ADDESTRAMENTO

La necessità di nuove assunzioni è, sulla base delle segnalazioni provenienti dalle strutture, approvata dal Direttore Tecnico e ratificata dal PRESIDENTE in CDA.

Una volta stabilita la necessità di nuove assunzioni, le modalità di selezione dei candidati sono:

1. Il Direttore Tecnico seleziona i curricula in base ai requisiti minimi professionali che prendono in considerazione il titolo di studio, le esperienze professionali e le conoscenze.
2. Successivamente i candidati vengono invitati previo appuntamento ad un colloquio conoscitivo, durante il quale viene compilato il MOD-Selezione del personale
3. Se il colloquio ha esito positivo si passa alla fase di inserimento

Le modalità di inserimento e valutazione del candidato che ha superato la fase di selezione (d'ora in avanti "candidato") sono:

1. Il candidato viene inserito in un percorso formativo ed è affiancato da un tutor.
2. Per ogni candidato viene predisposto un Piano di Addestramento. Il Piano di addestramento viene consegnato al tutor, scelto tra i responsabili o gli educatori con maggiore esperienza presenti nelle strutture.
3. Il Direttore Tecnico sentite le valutazioni del tutor e del candidato invierà conferma di assunzione o chiusura di rapporto al Presidente.

Procedura 002 –  
Fabbisogni  
formativi ed  
addestramento

Piano di  
Addestramento  
Nuovo  
Operatore

### 4.2 FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO

Utilizzando i momenti istituzionali delle riunioni d'equipe e della **Giornata Aperta** a garanzia della partecipazione di tutto il personale, il Direttore tecnico effettua la rilevazione dei bisogni formativi e verifica la congruità rispetto agli obiettivi programmati. Nella **Giornata Aperta** di settembre viene infatti consegnato a tutto il personale un questionario per rilevare il bisogno formativo.

Questionario  
bisogni formativi

Questi momenti e il questionario permettono di individuare indicazioni precise che orientano successivamente la programmazione delle attività formative raccolte nel Piano Annuale Formativo la cui responsabilità è in capo al Direttore Tecnico.

Il processo formativo viene attuato tramite i seguenti punti:

- Rispetto alla formazione continua la LAG supporta il processo di implementazione della conoscenza e dell'acquisizione di nuove competenze tecniche professionali dei singoli professionisti se in linea con le esigenze interne, alla missione e visione dell'Ente
- Se un operatore o altro personale fanno richiesta di partecipare ad un evento formativo, spetta al Direttore tecnico valutare la richiesta
- La domanda di bisogno formativo trova una risposta sia a livello interno sia attraverso la partecipazione ad eventi esterni
- La LAG prevede un'attività di supervisione interna documentata dai verbali di supervisione

Una volta che il Direttore tecnico ha stilato il piano della formazione ne dà comunicazione al Presidente e al CDA.

Successivamente viene comunicato a tutto il personale. L'aggiornamento del Piano della Formazione viene effettuato a giugno e a dicembre.