

**CARTA DEI SERVIZI**  
**ASSOCIAZIONE FAMIGLIE TOSSICODIPENDENTI -**  
**CENTRO EDUCATIVO PER LE DIPENDENZE O.D.V.**



# INDICE

<b>1. Parte prima:</b>	<b>Pag. 1</b>
Definizione e inquadramento normativo della Carta dei servizi	
<b>2. Parte seconda:</b>	<b>Pag. 5</b>
Presentazione di A.F.T. - C.E.D. O.d.V.	
<b>3. Parte terza:</b>	<b>Pag. 17</b>
Le schede tecniche dei servizi	
<b>4. Parte quarta:</b>	<b>Pag. 43</b>
Politiche per la qualità e il miglioramento	

## **1. Parte prima:**

### **Definizione e inquadramento normativo della Carta dei servizi**

#### 1.1 Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e provinciale che dev'essere adottato per la gestione di alcuni servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessioni, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione.

La Carta dei servizi è uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato ed è un efficace strumento di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei Servizi.

#### 1.2 A chi è rivolta

La Carta dei Servizi è rivolta a tutti coloro che desiderano conoscere le attività e l'operato dell'Associazione Famiglie Tossicodipendenti – Centro Educativo per le Dipendenze (A.F.T. - C.E.D. O.d.V.).

#### 1.3 Obiettivi della Carta

L'obiettivo della Carta è informare in modo trasparente i cittadini rispetto:

- l'erogazione dei Servizi;
- gli standard di qualità e quantità;
- alla metodologia di controllo e di miglioramento della qualità;
- all'assunzione di responsabilità del Servizio offerto nei confronti della Pubblica Amministrazione.

#### 1.4 Normativa di riferimento

La Carta dei servizi è stata redatta secondo le linee guida approvate dalla Giunta provinciale di Trento ai sensi dell'art. 20 - L.p. 13/2007 dd 6/7/2018.

#### 1.5 I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Il nuovo corso dell'Associazione si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- **Eguaglianza** Al centro dell'aiuto che AFT-CED OdV fornisce ai suoi ragazzi/e vi è "la persona", con tutto ciò che essa porta. Non vi è per questo alcuna discriminazione per motivi riguardanti razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche. I servizi offerti garantiscono accoglienza e ascolto scevri da qualsiasi pregiudizio.
- **Imparzialità:** l'operato è votato al lavoro in rete. Tutti i partner istituzionali e/o privati che hanno a che fare con le persone che necessitano dei servizi vengono considerati con imparzialità coltivando l'obiettivo comune del benessere del soggetto portatore di fragilità. Le modalità di accesso e fruibilità dei servizi erogati viene modulato da protocolli specifici che rispettano i nostri principi etici. La presa in carico del singolo fruitore viene dunque stabilita con imparzialità ed uguaglianza.
- **Continuità:** AFT - CED offre un servizio continuo al pubblico: il centro diurno e il Punto Donna sono aperti dal lunedì al venerdì, mentre gli alloggi anche nel fine settimana.

Tutti i servizi prevedono: presenza sul territorio garantendo costanza e continuità.

Si evidenziano gli adempimenti in materia di diritto allo sciopero, di cui si fa riferimento alla Legge n. 146 del 1990.

- **Scelta:** dopo una accurata analisi dei bisogni emergenti dal territorio, si è scelto di aprire l'apertura del centro diurno e del Punto Donna, offrendo all'utenza una copertura dei servizi il più ampia possibile, anche coadiuvati dall'aiuto e dal supporto dei volontari.
- **Partecipazione:** AFT/CED offre spazi di ascolto adeguati, indagini di customer satisfaction e gestione dei reclami.

Al momento dell'accesso ai servizi offerti il cittadino firmerà la nuova normativa sulla privacy con la possibilità di utilizzare tutti gli strumenti messi a disposizione da questa:

- Diritto di accesso agli atti e alla documentazione che il soggetto gestore detiene;
- Diritto di accesso ai propri dati personali, essere informato sulle modalità e finalità del trattamento (Regolamento UE 2016/679, art. 15);
- Diritto di ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti (Regolamento UE 2016/679, art. 16);
- Diritti all'oblio (Regolamento UE 2016/679, art. 17);
- Diritto di limitazione del trattamento (Regolamento UE 2016/679, art. 18);
- Diritto alla portabilità dei dati (Regolamento UE 2016/679, art. 20);
- Diritto di opposizione al trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679, art. 21);
- **Efficacia ed Efficienza:** come previsto dalla normativa vigente, AFT-CED offre attività di formazione e aggiornamento costante (Long Life Learning) a tutti quegli operatori e volontari che operano a stretto contatto con l'utenza.

## 1.6 Pubblicazione della Carta

La presente Carta è disponibile in formato elettronico sulla pagina internet dell'associazione al seguente indirizzo: [www.aftonlus.org](http://www.aftonlus.org)



## **2. Parte seconda:**

### **Presentazione di A.F.T. - C.E.D. O.d.V.**

#### 2.1 Informazioni generali sull'organizzazione

##### 2.1.1 Descrizione generale del soggetto gestore: denominazione, forma giuridica e sede legale

L'Associazione Famiglie Tossicodipendenti – Centro Educativo per le Dipendenze O.d.V. (di seguito AFT-CED OdV) è un Organismo di Volontariato sito a Trento in Via Verruca nr 1.

Telefono: 0461232319

Email: [info@aftonlus.org](mailto:info@aftonlus.org) Pec: [aftonlus@pec.it](mailto:aftonlus@pec.it)

<https://www.facebook.com/aft.aft.39948>

[www.aftonlus.org](http://www.aftonlus.org)

##### 2.1.2 Organi di governo e numero dei soci

Sono organi dell'Associazione, eletti dall'Assemblea dei Soci

- a) L'Assemblea dei soci: composta da tutti gli associati in regola con il versamento dell'eventuale quota associativa annuale;
- b) Il Consiglio Direttivo è l'organo amministrativo dell'Associazione ed è composto da un numero di membri che può variare da 3 a 11. I consiglieri durano in carica 3 anni e sono rieleggibili;
- c) L'organo di controllo: a cui si applica l'art. 2399 del Codice Civile, devono essere indipendenti ed esercitare le loro funzioni in modo obiettivo ed imparziale. È formato da 3 membri, rimangono in carica 3 anni e sono rieleggibili;

d) Il Collegio dei Probiviri: È composto da 3 a 5 membri e durano in carica 3 anni.

Il numero dei soci al 31/12/2020, in regola con il pagamento della quota associativa, è di 32.

### 2.1.3 Autorizzazione e/o accreditamento

Da Gennaio 2022, l'Associazione è un'ente accreditato per i servizi socio assistenziali della Provincia Autonoma di Trento.

Inoltre, l'Associazione ha una convenzione con il Tribunale di Trento, Università di Trento, Università di Bolzano, Università online Pegaso e U.L.E.P.E..

### 2.1.4 Iscrizione ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione

L'Associazione è regolata dal Decreto legislativo 117 del 2017 ( “Codice del Terzo settore”) e dalle norme del Codice civile in tema di associazioni.

L'Associazione è iscritta regolarmente al Registro unico nazionale del Terzo settore (RUNTS).

L'Associazione risulta iscritta all'Albo provinciale delle Organizzazioni di volontariato, di cui alla L.Q. n.266/1991.

### 2.1.5 Contesto di riferimento in cui opera ed eventuali brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

L'Associazione, costituita su iniziativa dei famigliari di tossicodipendenti nel 1981, opera nel territorio della provincia di Trento.



Le principali tappe sono state:

**1982** si convenziona con il Comune di Trento per una sede propria.

**1985** promuove la nascita del Centro Trentino di Solidarietà (C.T.S.)

**1986** stipula convenzione con la P.A.T.

**1989** promuove l'insediamento a San Vito di Pergine della Comunità di San Patignano.

**1990** Insediamento della Comunità Incontro di Santa Massenza (Vezzano) e costituzione del Gruppo di appoggio.

**1991** iscrizione all'Albo Enti Ausiliari (art. 115-116 D.P.R. 309/90)

**1993** iscrizione all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato (L. 266/91 – L.P. 8/92, con D. Lg n.° 460/97). Diventa O.N.L.U.S.

**1995** fonda la Cooperativa Sociale La Sfera per il reinserimento lavorativo.

**1997** gestisce appartamenti di reinserimento sociale.

**1998** socio fondatore del Forum Trentino delle Associazioni per la Famiglia.

**1999** Riconoscimento come personalità giuridica n. 66 P.A.T. Del 17.09.1999

**2005** Riconoscimento da parte della rivista U.T.C. della Provincia Autonoma di Trento come Associazione di utilità sociale

**2006** Riconoscimento da parte del Rotary Club delle regioni Trentino- Alto Adige e Veneto per il lavoro svolto negli oltre vent'anni di attività

**2011** Suddivisione del lavoro in diverse aree operative.

Apertura ai progetti di tirocinio formativi dall'Università di Trento

**2012** Apertura degli alloggi A.F.T. anche a progetti di pronta accoglienza

Inizio partecipazione alla Consulta della Salute della P.A.T.

**2013** Nascita Punto Donna

Progetto "Uno, due, tre via...via la paura: il coraggio di comunicare"

Convenzione con l'Università di Trento per progetti AIESEC /docenza corso per progetto "Accoglienti"

Progetto "Mi fido di te" in occasione della giornata della festa della Donna. Giornata di sensibilizzazione sulle problematiche di genere nel settore delle dipendenze , organizzata da UNICRI, DPA e membri del Network Nazionale DADNET distribuiti sul territorio italiano.

**2014** Progetto FSE: "Rosaspina".

**2015** Progetto "Punto Donna – spazio di ascolto, accoglienza e sostegno dedicato a donne con problemi di uso e/o abuso di sostanze stupefacenti" in collaborazione con l'Associazione "La Savana" di Trento.

**2016** Progetto Fondazione Caritro:"Il coraggio di credere negli esseri umani, che hanno il coraggio di essere umani".

Progetto FSE:"Creatività ed Artigianato come opportunità professionale"

**2017** Progetto “Reggio Calabria”/nascita a Reggio Calabria dell'Associazione “ALTEA”.

**2018** Attivazione delle iniziative di Natale con il Punto Donna/approfondimento sull'aspetto spirituale della cura/protocollo con il Ser.d e i Servizi Sociali.

**2019** Aft viene invitata a partecipare ai tavoli Inclusione sociale; Donne senza dimora; Giovani e dipendenze.

Progetto Terre di Luce

Aft vince il bando ministeriale per apertura di un alloggio di pronta accoglienza per donne e coppie, denominato “Casa di Vladia e Martin”.

**2020** Aft vince nuovamente il bando per continuare il progetto “Casa di Vladia e Martin” anno 2020-2021.

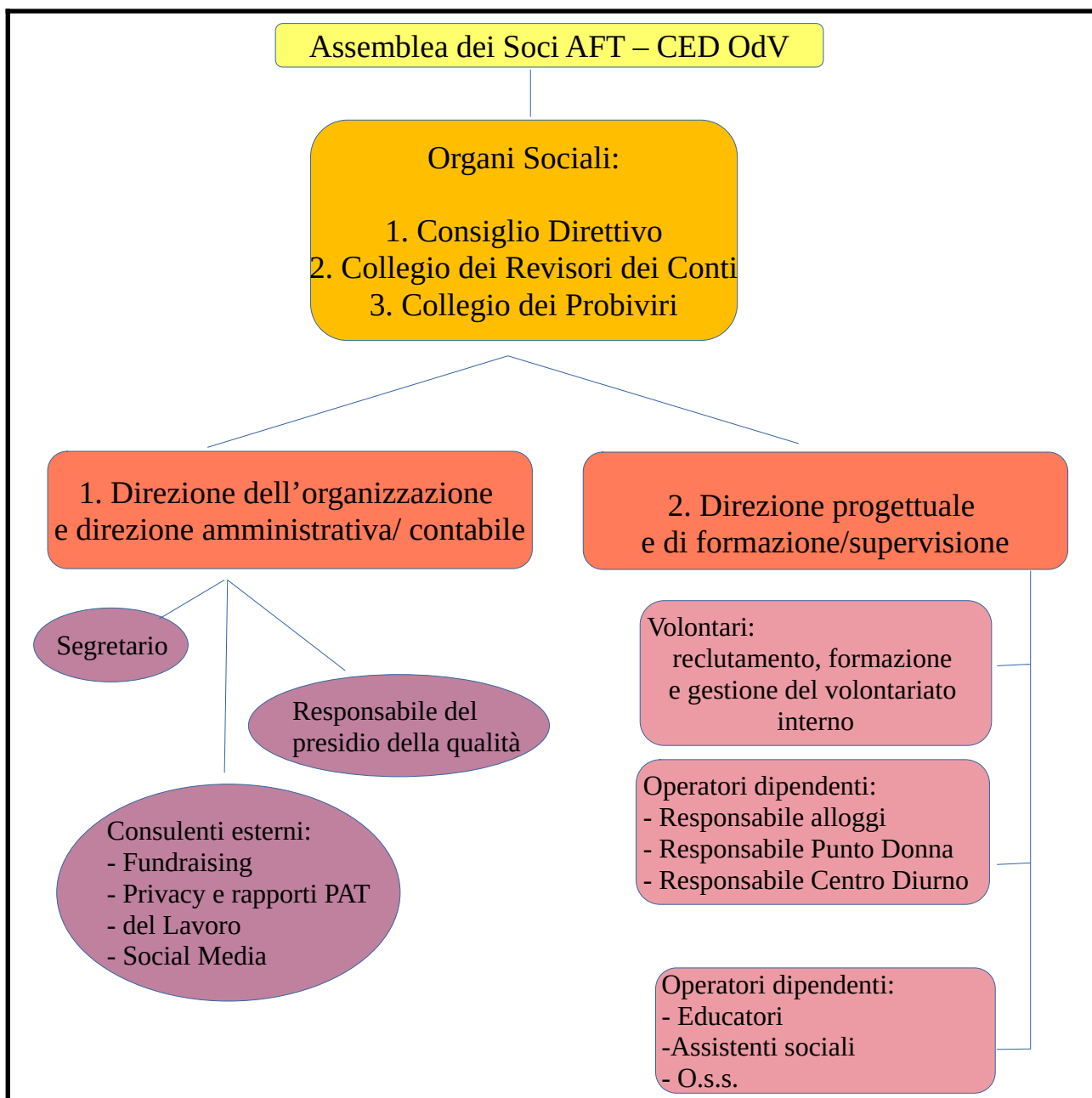
**2021** Aft/Ced redige il nuovo statuto in conformità agli enti del Terzo Settore. Iscrizione di Aft/Ced al RUNTS.

**2022** Aft/Ced diventa un'ente accreditato socio assistenziale con la Provincia Autonoma di Trento.

## 2.1.6 Aree di intervento, funzionigramma, ed indicazione delle professionalità degli operatori

L'Associazione ha come aree d'intervento quelle riportate nell'Articolo 3 dell'Associazione, di cui al punto 2.2.1 Mission e 2.2.2 Vision

### **ORGANIGRAMMA AFT/CED**



L'Associazione, nel suo organico, ha le seguenti figure professionali:

- Terapeuta Artistica
- Filosofo

- Educatori professionali
- Assistente sociale
- O.s.s.
- Operatori sociali

## FUNZIONIGRAMMA AFT/CED



### 2.1.7 Distribuzione territoriale dei servizi

L'Associazione ha in affitto da ITEA S.p.a. quattro appartamenti di reinserimento sociale, per un totale di 20 posti letto:

Via Cardinal Morone nr 12 - TRENTO

Via alle Sette Fontane nr 57 - TRENTO

Via delle Prede nr 25 – TRENTO

Via alle Sette Fontane nr 59 - TRENTO

## 2.2. Valori, mission e vision dell'organizzazione

### 2.2.1 Valori dell'organizzazione

I valori su cui si basa l'operato dell'AFT- CED OdV sono ispirati a normative, linee guida e documenti esistenti a livello nazionale e internazionale, in tema di diritti umani e di responsabilità sociale: si ispirano alla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo delle Nazioni Unite, alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, alla Costituzione italiana e alla Convenzione ONU sui diritti delle persone. In questo quadro AFT tiene conto anche della Carta dei valori d'impresa, proposta dall'Istituto europeo per il Bilancio sociale, recepita dall'ONU nel 1989. Rispecchiano inoltre quelli elaborati dal metodo "La guarigione è una questione d'Amore"

### 2.2.1 Mission: scopo distintivo dell'organizzazione

Come riportato nell'articolo 3 dello Statuto, l'Associazione si impegna a:

- a) prevenire, contrastare tutte le dipendenze;
- b) garantire assistenza e sostegno ai soggetti affetti da dipendenze patologiche e alle loro famiglie, ivi compreso il reinserimento degli stessi soggetti affetti da dipendenze patologiche all'interno della società;
- c) sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi delle dipendenze, della prevenzione e dell'assistenza, anche in riferimento alla collaborazione sinergica con enti ed istituzioni, di carattere locale, nazionale, Europeo ed internazionale, proponendo e collaborando per un rinnovamento legislativo in materia di dipendenze.

2.2.2 Vision: obiettivi ed impegni dell'organizzazione per il medio-lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori.

Al fine di raggiungere le finalità menzionate nell'art. 3 dello statuto AFT/CED di cui al comma precedente, l'Associazione svolge le seguenti attività:

- a) istituisce e gestisce luoghi di prima accoglienza, accompagnamento e supporto in favore di soggetti affetti da dipendenze patologiche
- b) organizza e gestisce colloqui di supporto in favore dei soggetti affetti da dipendenze patologiche, garantendo lo svolgimento di protocolli personalizzati;
- c) gestisce i rapporti con autorità sanitarie locali, uffici giudiziari e datori di lavoro, per un progressivo inserimento sociale e lavorativo dei soggetti affetti da dipendenze patologiche;
- d) istituisce e gestisce immobili di proprietà, ovvero in condizione di locazione o d'uso, per l'alloggio residenziale a carattere temporaneo dei soggetti affetti da dipendenze patologiche privi di ubicazione domiciliare, ovvero in regime di protezione;
- e) ha rapporti contributivi, convenzionati e di accreditamento con istituzioni pubbliche e private operanti negli ambiti dell'assistenza, del supporto e del reinserimento sociale;
- f) collabora a vario titolo con enti preposti all'accreditamento, all'organizzazione del servizio civile, alla detenzione e alla sorveglianza, e alla emanazione legislativa in materia di dipendenze;
- g) si proporrà d'istituire e gestire una scuola di formazione professionale in favore di operatori sociali, rinviando altresì al settore dell'educazione scolastica per i temi dell'integrazione e delle dipendenze;

- h) organizza e realizzare progetti ed iniziative negli ambiti dello sport, della pet therapy dell'arte e dell'arte terapia;
- i) svolge ogni altra attività non specificamente menzionata in tale elenco ma comunque collegata con quelle precedenti, purché coerente con le finalità istituzionali e idonea a perseguirne raggiungimento.

L'Associazione può svolgere, ex articolo 6 del Codice del Terzo settore, anche attività diverse da quelle di interesse generale, a condizione che esse siano secondarie e strumentali e siano svolte secondo i criteri e i limiti stabiliti dal predetto Codice e dalle disposizioni attuative dello stesso.

L'Associazione potrà, altresì, porre in essere raccolte pubbliche di fondi, al fine di finanziare le proprie attività di interesse generale, nelle forme, nelle condizioni e nei limiti di cui all'articolo 7 del Codice del Terzo settore e dei successivi decreti attuativi dello stesso.

### 2.3 Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora

#### 2.3.1 Gli utenti e la rete familiare

Gli utenti destinatari dell'Associazione sono persone con problematiche di dipendenza (da sostanze, alcol, farmaci, nuove dipendenze e ludopatia) e problematiche sociali prevalentemente residenti sul territorio cittadino e/o SFD. Tali possono essere già presi in carico dai Servizi socio-sanitari territoriali oppure, una volta inseriti nel progetto, possono venire presi in carico dagli stessi.

### 2.3.2 I servizi sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali

L'Associazione collabora con:

- Servizi sanitari specialistici dell'APSS (Servizio di Salute Mentale, Ser.D., Servizio Alcolologia)
- APSS (medici di medicina generale, Ospedale, consultorio, etc.)
- Uffici Provinciali
- Servizi sociali territoriali e delle comunità di Valle
- Tribunale di Trento, Tribunale dei Minori di Trento, Giustizia Riparativa
- Studi legali civili e penali • Casa Circondariale di Trento
- U.L.E.P.E.
- Forze dell'ordine
- Università degli studi di Trento e di Bolzano, Pegaso.

### 2.3.3 La comunità

L'Associazione intrattiene rapporti di collaborazione ed ascolto con diversi enti territoriali, tra i quali:

- Comitato circoscrizionale di Piedicastello;
- Arcidiocesi di Trento;
- Enti e servizi per gli animali; Lav, Lavforlife.
- Giornali e televisioni locali per aggiornamenti sul tema delle dipendenze

### 2.3.4 Il volontariato e altre organizzazioni del terzo settore, altre organizzazioni profit e no profit

L'Associazione intrattiene rapporti di collaborazione con



- Centro Servizi Volontariato di Trento;
- A.i.e.s.e.c.;
- Circoscrizione;
- Membri dei vari tavoli di lavoro a cui l'Associazione partecipa;
- Associazioni, cooperative ed enti che operano sul territorio regionale e nazionale
- Tutte le altre realtà del volontariato che si occupano di dipendenze;

#### 2.4 Rapporti con i cittadini-utenti

L'Associazione rileva in modo sistemico la qualità percepita dai cittadini, finalizzati a progettare sistemi di erogazione di servizi calibrati sui bisogni effettivi, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Oltre a tutto, ci sono anche le seguenti finalità:

- rilevare esigenze, bisogni ed aspetti specifici dei target di utenza;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto dei cittadini deboli;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle scelte aziendali delle politiche pubbliche;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli utenti;
- procedure di valutazione dei reclami, al fine di attivare misure di miglioramento.

#### 2.5. Definizione di modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi

La carta dei servizi viene monitorata regolarmente; I referenti del monitoraggio sono sia la direzione amministrativa che la direzione progettuale e di

formazione/supervisione dell'Associazione con la consulenza di un collaboratore esterno (Mazi4u ).

Per i cittadini vengono forniti dei questionari di soddisfazione/ gradimento, mentre per gli utenti ci sarà un questionario trimestrale, in riferimento al progetto individualizzato. Tutti i questionari verranno somministrati dall'operatore di riferimento e poi verranno analizzati dal responsabile della supervisione formazione con i/il responsabile della qualità dei servizi. Inoltre AFT/CED si avvale, per la valutazione d'impatto e il monitoraggio, di una consulenza esterna di professionisti del settore.



### 3. Parte terza: Le schede tecniche dei servizi

#### 3.1. Etica del lavoro e metodologia dell'Associazione

Etica del lavoro e metodologia all'Associazione Famiglie Tossicodipendenti / Centro educativo per le dipendenze: *"La guarigione é una questione d'Amore"*.

I bisogni a cui l'Associazione deve rispondere sono molteplici e complessi: occuparsi di persone affette da patologie di dipendenze richiede tempo, scientificità, professionalità ed umanità. Assicurare efficacia è nostro compito prioritario. Ogni intervento va vissuto con senso di responsabilità e completezza.

- **Accoglienza, ascolto comprensione:** quando dalla strada giunge a noi una persona con dipendenza, sia essa il soggetto direttamente interessato che un suo familiare o conoscente non deve sentire filtri burocratici, protocolli precostituiti. La nostra organizzazione prevede tutti i passaggi prescritti (privacy etc , questionari d'ingresso, anamnesi sociale etc) ma la loro compilazione viene assolta con discrezione e presentata come passo necessario ma subordinata all'accoglienza, alla gioia di veder giungere una persona nei nostri uffici.
- **Trovare conforto e servizi di base:** cibo, possibilità di lavarsi, abiti , caldo o fresco a secondo della stagione: nella nostra sede il Centro diurno e il Punto donna sono prima di tutto questo.
- **Accoglienza di genere:** il Punto Donna è attento, preciso, adeguato ad una speciale accoglienza di genere. Le donne che arrivano da noi necessitano di particolare cura, diversa, specifica, più intima, discreta , calda.

- **Accompagnamento ai servizi Istituzionali:** l'aspetto sanitario, sociale, legale sono importantissimi e il soggetto fragile ha bisogno di orientarsi e spesso, fisicamente essere accompagnato ad usufruire dei servizi istituzionali di cui ha bisogno: Il Centro Diurno e il Punto donna sono precisi, tempestivi, costanti nello svolgere questi compiti. Dal primo ingresso nei nostri locali la persona è inserita da noi e lo rimarrà per tutto il tempo che lo desidera. Solo una richiesta precisa da parte dell'utente ci condurrà a toglierlo dall'elenco dei nostri assistiti. Le caratteristiche delle patologie da dipendenze ci accompagnano nella scelta di non escludere mai una persona dai nostri servizi anche se si ripresenta dopo anni dal suo primo ingresso: il suo sarà considerato un gioioso ritorno, mai un nuovo inizio.
- **Abitare:** con i suoi appartamenti, di prima accoglienza (Casa di Vladia e Martin) e gli altri non offriamo un posto letto ma una casa in cui riposare e dalla quale intraprendere il proprio cammino di motivazione al cambiamento.
- **Motivazione al cambiamento:** dal primo sguardo, dal saluto e, per sempre, si instaura una relazione d'aiuto, di motivazione tra gli operatori e le persone fragili. Ogni azione, decisione, ogni momento è visto come opportunità per avviare, portare avanti, compiere il percorso di liberarsi dalla crudeltà della dipendenza.

Per assolvere a questi compiti:

- All'AFT/CED si pone fondamentale attenzione e importanza alla formazione degli operatori coinvolti nella presa in carico degli ospiti.
- Gli operatori hanno il dovere di comprendere a pieno la mission e vision dell'associazione. L'etica del lavoro e il metodo messo in atto per sostenere i ragazzi/e deriva principalmente dalla formazione, soprattutto

universitaria, dei due direttori dell'associazione: amministrativo e terapeutico. La direttrice terapeutica é laureata alla Libera Università di Scienza Goetheanistica Sezione di Medicina e si é specializzata in Terapia Artistica. Il Direttore Amministrativo ha formazione universitaria filosofica.

La garanzia di un approccio innovativo e ad alta efficacia nasce dal loro lavorare in empatica comunicazione affinché nessuno dei due punti di vista (economico/amministrativo da un lato e curativo e progettuale dall'altro) prevarichi, ma che ogni decisione nasca dal “matrimonio” degli aspetti amministrativi e di cura , e da una nuova forma di gestione: la coppia creativa come fulcro del nucleo di aiuto.

La metodologia trasmessa non si limita a fornire strumenti e protocolli di azione rivolti all'utenza ma, partendo da un lato da una visione olistica della “persona” e dall'altro utilizzando l'osservazione goetheanistica del fenomeno, pone attenzione consapevole a molteplici ambiti del “take care” e accoglie come elemento fondamentale la relazione dinamica di reciprocità tra operatori, utenza, territorio ed istituzioni.

Tale processo nasce da un importante lavoro di comunicazione, reciprocità e spazio, mettendo in atto la “solare arte del compromesso” che crea soluzioni reali e concrete nel rispetto dei diversi punti di vista anziché il “grigio compromesso” che sacrifica i colori e motivazioni e solitamente privilegiando l'aspetto economico al contenuto.

### 3.2 Gestione dei Servizi

L'Associazione segue alcuni importanti valori etici:

- *SIAMO UNA FAMIGLIA*

Nel corso del tempo da associazione nata da e per le famiglie dei tossicodipendenti si trasforma in:

*“Famiglia per le persone affette da dipendenze patologiche”.*

Le persone affette da dipendenze patologiche hanno assoluto bisogno di avere un sostegno di tipo familiare che segua le diverse fasi.

Spesso la famiglia biologica non può essere quel nucleo di guarigione di cui il soggetto ha bisogno perché:

- la compromissione affettiva che esiste tra i membri di una famiglia in cui vi è una patologia da dipendenza, compromette le scelte terapeutiche,
- la cultura di cura che ha spopolato relativamente alle dipendenze promuove e consiglia l'espulsione da parte della famiglia quando emergono problemi grossi di acuzie da dipendenza.

A nostro avviso :

*la famiglia non vista come nucleo di origine biologica ma come nucleo di “cura” sociale ispirato a motivazioni di fraternità trasversale può essere:*

- il luogo in cui ogni suo membro, libero di manifestarsi secondo le sue caratteristiche, può tornare sempre,
- in cui accrescere la propria autostima,
- in cui rifugiarsi,
- luogo in cui trovare la motivazione alla vita, alla salute, alla trasformazione di sé,
- in cui coltivare valori e sentimenti .
- *la famiglia deve e può essere esempio sociale sano*, in cui vengono concretamente realizzati principi di uguaglianza scevra da ogni tipo di discriminazione, con la vera reale pari opportunità tra tutti i suoi membri senza distinzione di sesso, religione, grado economico , razza etc etc

In essa vengono garantiti valori e principi quali:

- **Principio di fiducia** e non controllo: attraverso una comunicazione scevra da concetti precostituiti ma aperta all'incontro con “la persona” si deve instaurare un rapporto di fiducia che è un processo dinamico. Tale processo va a indebolire prima e superare poi quei sintomi importanti della patologia da dipendenza quali la manipolazione della verità, la paura, la protezione che nasce dal silenzio e dall'omertà.
- **Accoglienza** e non burocratica presa in carico: accogliere una persona vuol dire essere felici di conoscerla, portarla all'inserimento, non avere aspettative salvifiche;
- **Promuovere** la capacità di ascolto empatico, avere competenze professionali atte al suo inserimento nella rete dei servizi con la garanzia della sua centralità, Sempre.
- **Rigorosa** scelta di salute, di guarigione, di processo di trasformazione. Contrasto professionale alla collusione con la dipendenza e la patologia conseguente ma rigorosa e scientifica posizione sempre volta alla salute, alla legalità, alla guarigione.
- **Non si espelle, non si punisce:** il principio dell'espulsione dal contesto familiare o dell'ambito terapeutico del soggetto affetto da patologia da dipendenza non è compatibile con le indicazioni dettate dall'OMS: Con il termine di tossicodipendenza l'OMS definisce: *“una malattia ad andamento cronico recidivante che spinge l'individuo, in maniera più o meno coatta, ad assumere sostanze (droghe) a dosi crescenti o costanti per avere temporanei effetti benefici soggettivi, la cui persistenza è indissolubilmente legata alla continua assunzione della sostanza”*.

Tale definizione ci insegna che le problematiche da dipendenza patologica sono malattie, con una grande ricaduta sociale. Come tali quindi devono

essere curate e non punite. Questo ci spinge quotidianamente ad un serio lavoro di Rete con tutte le Istituzioni che a qualsiasi titolo sono coinvolte nella prevenzione, presa in carico, cura delle patologie da dipendenza: questo assiduo lavoro di Rete è per noi promozione costante di integrazione socio sanitaria. Crediamo infatti che solo quando l'ambito sociale e sanitario del trattamento di tale patologia abbia uguale dignità, attenzione ed investimento finanziario si possano acquisire esiti positivi di contenimento e di cura di quella che è a tutti gli effetti uno dei problemi più grandi che riguardano inizialmente le nuove generazioni ma che alimentano fragilità che si protraggono nel tempo creando un importante indotto ricco di fragilità e problematiche socio/sanitarie che ricadono ad ampio raggio.

Quindi gli aspetti:

SANITARIO (farmacologico, diagnostico, di ricovero etc etc)

SOCIALE: (abitativo, di relazione, lavoro etc etc)

LEGALE: (reati compiuti in acuzie, episodi di violenza o pericolosità sociale sempre espressione di acuzie) sono ugualmente importanti per superare rischi socialmente inadeguati, inefficaci e pericolosi in cui spesso si incorre istituzionalmente:

- atteggiamenti assistenzialistici,
- rischio di incrementare aspetti di cronicità
- danno sociale

sono da trattare con eguale dignità e scrupolosità senza prevaricazioni decisionali da entrambe le parti.

- Di primaria importanza è il non dimenticare la contestualizzazione politica etica, socio economica del problema delle dipendenze. Come noi tutti sappiamo infatti il flusso finanziario intorno alle sostanze / droghe



rappresenta uno dei tre fatturati maggiori nello scenario economico mondiale (gli altri due sono armi e tratta umana). La fragilità sociale causata dalle patologie da dipendenza è quindi sintomo di un problema assai più ampio. I malati/e da dipendenza sono dunque visti e considerati da noi quali “*ostaggi*” di un esercito che ha ragioni e collocazioni ben lontane dalle piazze dello spaccio al minuto.

Interessante un'osservazione di un familiare:

**Il mercato delle droghe (tutte) dovrebbe essere considerato crimine contro l'umanità.**

- Malati quali ostaggi: la nostra opera è dunque quella di contribuire alla liberazione dell'ostaggio nell'assoluta compatibilità con l'evidenza scientifica che ci insegna che purtroppo in molti casi l'opera può limitarsi alla riduzione del danno, alla stabilizzazione del sintomo. Un approfondimento ed ampliamento dei principi di continuità, corresponsabilità, condivisione e lo studio del processo che alimenta creativamente:
- La fantasia morale e pensiero intuitivo ci ha portati alla consapevole scelta di principi relativi all'immagine dell'uomo da cui scaturiscono metodologie concrete nell'affrontare tutti gli aspetti della patologia a cui ci riferiamo.
- Altro principio fondamentale è quello che sappiamo quanto i soggetti che cadono nelle dipendenze siano individui incapaci di un inserimento adeguato nei parametri sociali che si presentano agli occhi dell'adolescente. Spesso sono persone con particolare sensibilità, grande

potenzialità artistica. La nostra esperienza ci indica che non è la fragilità familiare la causa principale della caduta nel mondo delle dipendenze ma piuttosto troviamo una trasversalità sociale che ha come elementi presenti sottili caratteri relazionali che hanno alimentato la separazione, la mancanza di comunicazione transgenerazionale sia in ambito familiare che scolastico e sociale in genere ma che non ha radici in particolari ceti sociali e/o culturali.

- Sono individui che cercano nella trasgressione la loro possibilità di emergere, di evincersi da valori e situazioni culturali per loro inaccettabili. Che attraverso modelli di trasgressione che si rivelano poi trappole autolesive hanno cercato di scappare da ciò che non approvavano, che non volevano. Spesso il percorso di riabilitazione promosso dalla maggioranza delle ideologie di cura che sta dietro il lavoro di recupero delle fragilità da dipendenze è volto a costringere, accompagnare, ridurre tali persone ad un coatto reinserimento proprio a quella società che non potevano intimamente accettare. Di qui gli spaventosi esiti negativi dei percorsi di riabilitazione. Oltre alle oggettive difficoltà di guarigione dal punto di vista clinico per la distruzione e/o compromissione di un sistema nervoso lesionato da sostanze, abitudini laceranti, ferite troviamo inefficace la colpevolizzazione.
- Un percorso di riappropriazione sana della carica e del desiderio di trasgressività è invece un reale percorso di guarigione.
- La ***trasgressione positiva***, la carica di gioia, di passione, di impegno che può sprigionarsi da un individuo che vuole riappropriarsi della libertà e della gioia può diventare promozione di valori sociali positivi, concreti che si esprimono con grande forza e perseveranza.

- Dunque non ridimensionamento, ma riconquista del desiderio di portare innovazione, novità, risorsa nuova.
- Per avere la forza di riappropriarsi della voglia di cambiare il mondo ha bisogno di una situazione psichica equilibrata, forte, integrata.
- Per ristabilire un tessuto psichico in grado di sopportare frustrazioni e di muoversi nella creazione del proprio percorso di guarigione è necessario un reale arricchimento culturale, attraverso l'assunzione di sostanze buone in contrasto con l'assunzione di sostanze cattive. Cultura, studio, amore per l'ambiente, per le arti, per la filosofia, per l'impegno civile e sociale. Ricerca interiore, spregiudicatezza positiva nel potenziare lo spirito creativo, riappropriazione dei propri sogni, ricostruzione di valori quali la sacralità del corpo, la fraternità, il servizio sono sostanze buone da alimentare . Verità, bellezza e bontà rappresentano dunque principi per ricostruire un tessuto psicologico devastato dalle dipendenze.

Gli spazi che l'associazione occupa ( sede e alloggi) sono curati: dalla scelta dei colori alle pareti, alla logistica, gli arredi e i vari angoli. Secondo la teoria dei colori di Goethe, e la conoscenza scientifica di molti aspetti delle patologie da dipendenza ogni ambiente è considerato per la funzione che deve svolgere e tutti i componenti dello spazio stesso vogliono favorire, contribuire attivamente ad ampliare il buon esito dell'incontro. Il centro diurno e gli uffici amministrativi non sono “uffici” ma la “casa” in cui ritrovare la “famiglia” . L'appartamento che ospita non è un dormitorio personalizzato ma nido, protezione, stimolo. La ricostruzione del gusto estetico ricomponne la connessione con la capacità psichica di essere consapevole che il simbolo è sintesi di un contenuto. Quando ci si adopera per ricomporre contenuti, guarire

ferite è importantissimo offrire stimoli sensoriali coerenti con rinascita, cura e guarigione.

- **la guarigione come creazione dell'opera d'arte**

Per quanto riguarda il processo di trasformazione/guarigione/stabilizzazione degli ospiti che incontriamo, è fondamentale capire la metodologia e l'impostazione dell'associazione. Il percorso, considerato un processo in divenire viene accolto utilizzando lo stesso processo interiore che utilizza un artista quando si accinge a realizzare un'opera d'arte. Il soggetto fragile è l'artista, noi operatori professionisti siamo chi procura, evidenzia, offre i materiali, lo spazio per realizzarla.

- **l'equipe e l'associazione come organismo vivente**

La coesione, la complicità, la stima reciproca, l'essere team, corpo che agisce, che ama, che pensa: quale risposta sociale ad una piaga enorme come quella delle dipendenze deve provvedere ad una costante formazione non solo accademica ma umana.

I principi che regolano e guidano il lavoro di AFT/CED, possono essere illustrati attraverso l'osservazione del funzionamento del corpo umano.

Il corpo è fatto da diversi organi che hanno ruoli specifici all'interno di una funzione di sistema (sistema cardio-respiratorio, nervoso, epato-biliare etc.).

Ogni sistema è costituito da diversi organi che svolgono meravigliosamente una funzione specifica ( sistema epato-biliare: fegato, cistifellea etc.). Ognuno di questi organi però svolge anche un'altra importantissima funzione: comunica costantemente, con precisione, specificità, completa fiducia agli altri organi gli esiti della sua specifica funzione.

A loro volta ogni sistema, attraverso una regia straordinaria in cui vige amorevole e precisa, legittima legge di gerarchia e fraternità, mette in

comunicazione i diversi sistemi tra loro. Solo una ritmica, dinamica, totale comunicazione tra tutti gli elementi, insieme ad una espansa e completa funzionalità del singolo crea salute. Crea vita sana. Questo è il processo di costante formazione che vige in AFT/CED. Lavorare all'interno dell'AFT/CED rispecchia esattamente lo stesso meccanismo. Ogni organo quindi ogni operatore, ha dei ruoli in cui deve potersi sentire espanso, felice appagato, vero, autentico. E' tenuto però ad un impegno importante di comunicazione con gli altri: comunicazione empatica agli altri compagni di squadra del suo micro sistema. Ogni "sistema" inoltre si muove e svolge la propria funzione mosso dalla regia: la centralità del servizio alla persona bisognosa di cura: la certezza che ogni incontro rappresenta per ognuno di noi una meravigliosa opportunità di portare ogni giorno, sempre, nella vita privata come nella professione ciò che conta: **Amore**.



### 3.3 Servizi dell'Associazione

#### 3.3.1 Ambito residenziale

*L'accoglienza e' aperta a persone maggiorenni con problemi di dipendenza. Poniamo cura e precedenza nell'accoglienza di donne, coppie, ospiti con animali domestici! Si accoglie la persona come si presenta: con la sua storia.*

Il primo mese del percorso ci si conosce e si incontra tutta le rete dei servizi istituzionali (sia che la persona sia già stata presa in carico o non sia ancora conosciuta). Insieme si cercherà di capire quale possa essere il percorso migliore per uscire dalla dipendenza, si individueranno micro e macro obiettivi. Rispettando la persona, il suo dolore, l'immagine che ha di sé e del mondo, cercheremo di camminare insieme alla scoperta del vero, del bello e del buono. Affrontando il quotidiano, "creando casa e famiglia", per ritrovare fiducia reciproca e coraggio della guarigione.

L'Associazione dispone di:

A) Tre appartamenti in affitto ITEA sul territorio cittadino per un totale di 14 posti. In questi alloggi si realizzano progetti di diverso tipo:

1. Bassa soglia: inserimenti urgenti di pronta accoglienza abitativa per persone con problemi di dipendenza.
2. Alta soglia: progetti abitativi per soggetti che siano in astinenza protratta e continuativa e/o con terapia di mantenimento con il bisogno di ricostruire rete sociale e familiare per un completo reinserimento in autonomia.

3. Inserimento di nuclei familiari in cui sono presenti soggetti con problemi di dipendenza: progetti di reinserimento per piccoli nuclei familiari che necessitano di un percorso d'accompagnamento sul territorio.
4. Detenzione domiciliare e/o alternativa al carcere.

Le caratteristiche d'accoglienza per i punti 1, 2, 3 sono:

- Richiesta personale e/o familiare
- Servizi specialistici dell'APSS
- Servizi sociali territoriali
- Tutti i servizi inseriti nel tavolo inclusione
- Tribunale di Trento, U.L.E.P.E. e tutti gli organismi competenti.

Le caratteristiche d'accoglienza per n. 4 sono:

Per tutti gli inserimenti nei tre appartamenti viene steso un progetto di take care creato in accordo, con gli organismi istituzionali della rete dei servizi che seguono il soggetto. Tale progetto viene costantemente monitorato da incontri di supervisione e attraverso incontri di "rete". Il soggetto e, qualora ci siano familiari che seguono il percorso, devono firmare un regolamento. Il regolamento del progetto abitativo prevede: firma e condivisione delle regole di convivenza, firma ed impegno del progetto individualizzato.

B) Appartamento di pronta accoglienza "Casa di Vladia e Martin": alloggio di accoglienza è dedicato a donne, coppie con problemi di dipendenza, anche con animale domestico.

L'alloggio ha 6 posti. Le nostre camere possono essere facilmente trasformate per accogliere sia donne sole, che coppie.

L'alloggio è aperto ogni giorno dalle ore 8.30 alle ore 10.00 e riapre alle ore 17.00, nei giorni festivi e prefestivi è aperto h24. Durante l'orario di apertura vi è sempre la presenza di operatori specializzati. Gli ospiti dell'appartamento potranno, durante le ore diurne delle giornate feriali passare l'intera giornata – presso il Punto donna / Centro Diurno messo a disposizione dall'AFT/CED in Via verruca n. 1.

Le caratteristiche di accoglienza sono le seguenti:

- La richiesta d'ingresso può essere fatta in qualsiasi momento del giorno e della notte.
- E' aperto sia a soggetti residenti che a SFD.
- Si possono accogliere soggetti con animali domestici a carico.
- Il periodo di permanenza non deve superare i 60 giorni; l'eventuale proroga del periodo d'inserimento è vincolato ad un accurato lavoro di rete finalizzato alla ricerca di risvolti di cura a seguito della fase di accoglienza;

Le donne e le coppie possono chiedere ospitalità personalmente o inviate dai seguenti servizi: • sportello donne

- APSS
- Forze dell'ordine
- Servizi specialistici dell'Apss (Ser.D., C.s.m., Servizio di Alcologia)
- tutti i servizi inseriti nel tavolo inclusione
- tutti i servizi inseriti nel tavolo donne.



### 3.3.2 Ambito semiresidenziale

Gli obiettivi che l'area semiresidenziale persegue sono: l'accoglienza come strumento per contrastare solitudine, atteggiamenti antisociali e primo passo nel cammino di e motivazione al cambiamento. Si rivolge a donne e uomini intrappolati nel mondo delle dipendenze, sia che vivano in strada, sia che vivano il loro dramma in ambito familiare.

Si sviluppa tramite l'ascolto e la creazione di tracciati di cura che rispettino il singolo, personale bisogno di ciascuno dei richiedenti.

I problemi di dipendenza portano, nel corso degli anni bisogni diversi sia a livello sanitario che sociale: l'incontro con una persona che chiede aiuto apre una strada che rimarrà aperta sempre finché il soggetto lo richiede: attraverseremo insieme ogni fase, individuando di volta in volta ciò di cui hai bisogno e attivandoci per renderlo operativo.

I Servizi offerti sono:

#### **a) Supporto sociale**

- Accoglienza
- Accompagnamento ai servizi
- Cibo
- Doccia /lavanderia
- Vestiario
- Accesso ad una postazione PC e internet per poter (in autonomia o seguiti da un operatore) fare tutte quelle pratiche utili al reinserimento sul territorio: CV, ricerca lavoro, etc
- Segretariato sociale
- Riposo motivazionale

- Attività laboratoriale diurna, uscite sul territorio per emergenze, assistenza e accompagnamento durante accessi al PS., e/o ospedalieri
- Deposito bagagli
- Individuazione e monitoraggio di inserimenti lavorativi
- Accoglienza dell'utente in dipendenza attiva senza permesso di soggiorno o con situazione non chiara rispetto il suo stato di accoglienza sul territorio Italiano: avvio di tutte le procedure per la legalizzazione corretta della persona
- Organizzazione viaggi e giornate motivazionali
- Gruppi di auto aiuto per soggetti con dipendenze e/o con famigliari amici e soggetti portatori di dipendenza

## **b) Assistenza Legale e Carceraria**

quando l'utente chiede appoggio per affrontare problemi legati all'aspetto legale l'AFT/CED propone i seguenti interventi:

- l'utente non è ancora seguito da nessun legale, l'operatore AFT aiuta:
  - Nell'individuazione di legale disponibile
  - Nella compilazione di tutti i documenti necessari al gratuito patrocinio
  - Accompagnamento dal legale e reperimento dei documenti relativi necessari.
- Negli altri casi:
  - Accompagnamento nelle fasi processuali
  - Assistenza in carcere
  - Deposito bagagli ed effetti personali durante il periodo carcerario
  - Accoglienza animale domestico;
  - Disponibilità progettuale per percorsi di lavori di pubblica utilità

Percorsi alternativi alla detenzione carceraria sia solo diurna con impegni in sede Aft che abitativa.

### **c) Punto Donna**

Il Punto Donna offre tutti i servizi delle diverse aree con sguardo attento alle peculiari esigenze di genere.

Lavora con l'obiettivo di costruire uno spazio di accoglienza, ascolto ed empowerment rivolto a donne con problemi di uso e/o abuso di sostanze stupefacenti e vittime di dipendenze.

Lavoriamo in più direzioni:

- Ascolto e sostegno: ascolto e sostegno telefonico, ascolto e sostegno in sede, domiciliarità, accompagnamento a visite
- Empowerment, Laboratori per rinascere: La bimba in me; Scrivere, leggere aprirsi alla cultura; La cura del mio corpo, la cura del mondo; Lo sport per tornare a vivere; La bottega d'arte; Prendiamoci per mano.
- Valorizzazione volontariato territoriale
- Sensibilizzazione alle differenze di genere
- Costruzione di alleanze sul territorio
- Indagine mirata e sistema di valutazione
- Accoglienza e Ascolto
- Uscite in strada con LILA e Unità di Strada
- Assistenza specifica a tutti i problemi legati alla gestazione maternità e genitorialità di donne con problemi di dipendenza
- Stimolare una nuova sensibilità verso le problematiche che riguardano le donne con problemi di dipendenza, nella popolazione generale e nei servizi socio-sanitari, su cui l'associazione ha investito molto negli ultimi anni. Avere cura di promuovere iniziative volte a sensibilizzare il territorio e la società è determinante non solo come strumento preventivo ma anche come indispensabile "diagnosi precoce" che può evitare che la fragilità insita in ogni essere umano si trasformi in dipendenza grave.

- Proporre ricerche, condivisione, opportunità di migliorare la qualità e peculiarità dei servizi offerti sia in ambito preventivo che di approccio alla cura che procedure nel tempo.
- Valorizzare il prezioso lavoro di relazione del personale volontario, proseguire con la campagna di reclutamento volontari e la formazione di operatori e volontari relativa alle specificità della dipendenza al femminile;
- Costruire alleanze tra servizi sul territorio, consolidando le reti già in atto con i servizi pubblici e privati e individuando altre collaborazioni che possano contribuire ad una risposta più efficace ai bisogni.

### 3.3.3 Progetti

Nella progettazione in ambito abitativo vengono sviluppati i progetti individualizzati creati e condivisi con la rete dei servizi specifici ma sono previsti momenti formativi collettivi nei quali sono inseriti gli ospiti che abitano nei nostri appartamenti.

Grazie alla ricerca e all'approfondimento messo in atto dal Punto Donna si ha particolare cura nel differenziare e modulare in modo specifico i messaggi ed i percorsi con attenzione al genere.

Questi spazi formativi prevedono:

- Un intervento di educazione alla cura del sé alla salute ed a stili di vita sani;
- Attività di orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi;

- Due attività l'anno che riguarda uno degli obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani;
- Attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà.

Si prevedono delle attività che coinvolgono gli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura.

Sono previste almeno 4 iniziative all'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita.

Due iniziative di informazione e formazione all'anno rivolta agli utenti sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita.

Interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazioni dei conflitti interpersonali.

Disponibilità di un accesso a internet. L'utilizzo da parte degli utenti è regolamentato in relazione alle caratteristiche dell'utente e della specifica attività da svolgere.

### 3.3.4 Volontariato

Gli ultimi due anni le attività che hanno visto coinvolti i nostri volontari sono state delle più disparate.

Ne elenchiamo qualcuna cercando di non entrare troppo nello specifico:

- Distribuzione pacco viveri due volte la settimana. Questa attività nel corso del 2020 in pieno lockdown è stata fatta dai dipendenti, purtroppo le persone anziane che sono lo zoccolo duro del volontariato, ha subito una battuta di

arresto per evidenti paure legate al Covid-19. Infatti poi per il restante anno, si è attivata una squadra di giovani universitari, che ci hanno aiutato nella raccolta e distribuzione dei pacchi viveri in tutti gli alloggi della AFT, e per chiunque dei nostri ragazzi ancora in carico ne facesse richiesta.

- Nel corso del 2019, AFT partecipa al bando ministeriale con il progetto “La Casa di Vladia e Martin”, quindi mettiamo a disposizione uno dei nostri alloggi dove fare un alloggio di pronta accoglienza. La sua ristrutturazione e adeguamento, è stata fatta tutta ad opera di volontari.
- Negli ultimi due anni, un’attività che è stata gestita dai volontari sé stata il trasporti dei nostri ragazzi/e per le varie visite in presidi lontani da Trento, o per essere accompagnati in comunità terapeutica.
- Alcuni volontari hanno messo a disposizione le proprie aziende lì ove possibile, per inserire i nostri ragazzi/e in progetti lavorativi. Attualmente ne abbiamo attivi due.
- Siamo iscritti ad un gruppo di volontari, che ci procurano all’occorrenza, vettovaglie, mobili, vestiti, e con un volontario interno all’AFT che mette a disposizione il suo furgone riusciamo a recuperare tutto quello che ci può essere necessario per la vita della Associazione. Inoltre alcuni di loro ci aiutano nello smaltimento dei rifiuti che si possono accumulare per via della distribuzione alimentare del mercoledì e venerdì.
- Volontari in aiuto per apertura centro diurno.
- Consiglio Direttivo

### 3.4 Piano della Formazione e Welfare Aziendale Anno 2022

A cadenza mensile è prevista una giornata formativa per l'equipe professionale (alternativamente per gli operatori che si occupano dell'area residenziale e semi residenziale) che cura le dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con gli stessi utenti, differenziando la tipologia dei loro problemi e favorendo un approccio di genere. Sono previsti almeno 4 momenti l'anno di formazione specifica per l'equipe professionale a contatto con l'utenza sulla mediazione dei conflitti interpersonali. Anche tale formazione terrà conto dei diversi incarichi dell'equipe dedicata al semi residenziale e al residenziale e ai diversi ruoli: Team building, Formazione alla leadership etc

Nello specifico tutta la formazione risponderà ai seguenti requisiti:

1. ha validità triennale;
2. assicura la formazione continua del personale a contatto con l'utenza e degli amministratori dell'organizzazione;
3. viene aggiornato in relazione all'evoluzione dei bisogni sociali;
4. è redatto sulla base di un documento di rilevazione motivato dei loro fabbisogni, ammette tutte le forme di formazione, attuali e future, incluso anche il "training on the job";

Viene suddiviso in due aree di riferimento.

#### **1. Ambito Residenziale**

- Un'iniziativa all'anno a favore del personale a contatto con gli utenti adulti, sulle dinamiche relazioni e le metodologie di gestione della relazione con gli

stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi con attenzione all'approfondimento relativo all'approccio di genere;

- Incontri settimanali di equipe e se necessari anche individuali con il consulente della formazione e supervisione, su aspetti metodologici e/o di gestione del caso;
- Un'iniziativa formativa all'anno sulla mediazione dei conflitti interpersonali a favore del personale a contatto diretto con l'utenza;
- Un'iniziativa di formazione per la privacy;
- Una formazione di primo soccorso;
- Una formazione di sicurezza sul lavoro;
- Inoltre tutto il personale a contatto con l'utenza, dovrà dimostrare di avere seguito almeno una iniziativa di formazione nel settore di riferimento (ovvero le dipendenze) da farsi con un Ente pubblico, Università, Ente accreditato etc..;
- Incontri di supervisione almeno a cadenza mensili per ascolto dei lavoratori per la rilevazione interna dei loro bisogni e del clima aziendale;
- 20 Ore di formazione a favore dei volontari per ciascun triennio, comprensiva della formazione obbligatoria prevista dalla normativa vigente, delle quali 10 ore rivolte ai lavoratori e ai volontari, entrambi a contatto con diretto ed abituale con l'utenza, al fine di favorire e sostenere pratiche di integrazione operativa;
- Formazione e monitoraggio per il fundraising, al fine di valutare i piani strategici annuali per il reperimento di risorse economiche diverse rispetto a quelle derivanti dal finanziamento pubblico;



## **2. Ambito Semiresidenziale**

- Un'iniziativa all'anno a favore del personale a contatto con gli utenti adulti, sulle dinamiche relazioni e le metodologie di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi con attenzione all'approfondimento relativo all'approccio di genere;
- Incontri settimanali di equipe e se necessari anche individuali con il consulente della formazione e supervisione, su aspetti metodologici e/o di gestione del caso;
- Un'iniziativa formativa all'anno sulla mediazione dei conflitti interpersonali a favore del personale a contatto diretto con l'utenza;
- Un'iniziativa di formazione per la privacy;
- Una formazione di primo soccorso;
- Una formazione di sicurezza sul lavoro;
- Inoltre tutto il personale a contatto con l'utenza, dovrà dimostrare di avere seguito almeno una iniziativa di formazione nel settore di riferimento (ovvero le dipendenze) da farsi con un Ente pubblico, Università, Ente accreditato etc;
- Incontri di supervisione almeno a cadenza mensili per ascolto dei lavoratori per la rilevazione interna dei loro bisogni e del clima aziendale;
- 20 Ore di formazione a favore dei volontari per ciascun triennio, comprensiva della formazione obbligatoria prevista dalla normativa vigente, delle quali 10 ore rivolte ai lavoratori e ai volontari, entrambi a contatto con diretto ed abituale con l'utenza, al fine di favorire e sostenere pratiche di integrazione operativa. Nonché formazione individuale del volontario al suo primo inserimento attivo;

- Formazione e monitoraggio per il fundraising, al fine di valutare i piani strategici annuali per il reperimento di risorse economiche diverse rispetto a quelle derivanti dal finanziamento pubblico.

### 3.5 Analisi del clima aziendale valida per entrambi gli ambiti

Sono previsti incontri annuali, con tutta l'equipe, il direttivo, per relazionare sulle linee programmatiche dell'organizzazione, per verificare e dibattere sugli esiti del monitoraggio del sistema della qualità e delle conseguenti azioni di miglioramento, attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi del clima organizzativo dei flussi comunicativi interni all'organizzazione (procedure, analisi, riscontri operativi, gestione delle riunioni operative e gestionali);
- analisi dei processi;
- Percorso di autoanalisi dello staff, della loro efficacia nei processi di lavoro e di organizzazione dello stesso;
- questionari di autovalutazione interna;
- Riunioni di team congiunte con costruzione di feedback e follow up dei processi interni organizzativi ed interdipendenti (amministrativi, direzionali).

Questi incontri serviranno anche per redigere il bilancio sociale nelle sue linee.

### 3.6 Formazione inclusa nella Carta Dei Servizi valida per entrambi gli ambiti

- Un'iniziativa riguardante uno dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozioni di stili di vita buoni, avvicinamento ad un approccio di genere;
- Attività di gruppo per gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà;
- Iniziative per gli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in accordo con la rete dei servizi;
- Due iniziative l'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana;
- Interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali;
- Un'iniziativa di informazione e formazione all'anno rivolta agli utenti sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e gestione dei compiti quotidiani;

I punti sopraelencati saranno approfonditi e differenziati con attenzione in rispetto ad un accurato approccio di genere.

### 3.7 Azioni di Welfare Azienda e territoriale

L'AFT/CED ha stipulato un contratto con Cooperazione salute, al fine di poter dare un sostegno ai propri dipendenti per il recupero delle spese sanitarie sostenute durante l'anno.

Un'iniziativa di promozione e sostegno del welfare di quartiere/comunità, allo scopo di sviluppare la risposta territoriale ai bisogni dei cittadini-utenti e/o favorire l'inclusione e la coesione sociale.

Un'iniziativa di sensibilizzazione della cittadinanza alla collaborazione in progetti di utilità sociale anche Inter-generazionali (cittadinanza attiva).

Un'iniziativa di responsabilizzazione dei cittadini utenti, beneficiari dei sostegni economici e/o di interventi assistenziali, in azioni e/o progetti di utilità sociale anche nei confronti di altri utenti, secondo i principi di reciprocità o di condizionalità.



## 4. Parte quarta:

### Politiche per la qualità e il miglioramento

#### 4.1 Analisi del progetto

Le nostre analisi di progettualità sono state studiate su tre coordinate temporali:

- ex ante, ovvero l'analisi degli impatti che concretizza attraverso determinazione dei bisogni effettivi ed elementi previsionali di ambito del progetto. In questo contesto sono stati delineati effettivi scenari e strategie progettuali coerenti con le risorse finanziarie previste e le voci di spesa coerenti con la progettualità stessa. Questa valutazione da noi effettuata analizza anche possibili implementazioni che possono intervenire in fase successiva e che danno continuità alla progettualità stessa.
- in itinere, ovvero l'analisi degli elementi caratterizzanti intesa come costruzione degli scenari operativi e determinazione coerente dei fattori di rischio (s.w.o.t analysis), di fattibilità e di referenzialità nella quantificazione coerente di sforzi gestionali e risorse umane e finanziarie in campo. Il progetto, avendo anche uno storico di successo, esprime coerenza fra obiettivi e risultati attesi. L'intenzionalità generale è stata programmata ed è stato analizzato il crono programma operativo di ciascuna fase progettuale ed operativa.
- ex post, ovvero l'analisi dell'impatto sociale previsto e la risposta coerente fra bisogni e soluzione degli stessi. Anche in questa circostanza, analizzando i progetti pregressi, si riscontra coerenza tra i fattori sopra menzionati.

## 4.2 Adozione di standard di qualità/quantità generali e specifici

Indicatori di qualità:

**Accessibilità** → Gli utenti che si rivolgono all'associazione sono persone con diverse problematiche di dipendenza, sociali, familiari e abitative. Come servizio di strada gli ospiti vengono accolti al centro diurno per le prime necessità ed in un secondo momento vengono svolte le pratiche alla presa in carico anche in base ai loro bisogni. L'associazione è conosciuta e lavora con diversi servizi sul territorio e grazie anche ad essi gli utenti si rivolgono a noi. Un altro strumento per migliorare l'accessibilità al AFT/Centro Educativo Dipendenze è il sito internet che dà a tutti i cittadini la possibilità di visionare i servizi offerti dall'associazione. Inoltre si redige ogni tre anni la carta dei servizi, utile anche essa per rendere accessibile il servizio.

**Comunicazione** → L'associazione lavora a stretto contatto con la rete dei servizi che vengono coinvolti nella presa in carico dell'utente e durante tutto il suo percorso. Una continua comunicazione e scambio di informazioni tra tutte le figure coinvolte, anche in base alle necessità del singolo individuo, permette di aiutare gli utenti in modo olistico e multidimensionale. La comunicazione tra le istituzioni permette inoltre un continuo aggiornamento sullo stato di benessere dell'utente e sul continuo del suo percorso.

**Modulistica** → La raccolta dati avviene attraverso la compilazione dei moduli appositi che vengono fatti compilare a tutte le persone che frequentano l'associazione necessari alla presa in carico e per strutturare il percorso da intraprendere. La compilazione del modulo della privacy risulta essenziale per

poter lavorare in sintonia con la rete dei servizi e per poter assicurare una presa in carico efficace. Per quanto riguarda invece la modulistica predisposta, sussistono dei moduli (privacy) anche per i collaboratori interni ed esterni (consulenti, volontari) dell'associazione per assicurare gli stessi da eventuali rischi. La proposta di compilazione della modulistica è fondamentale anche nel caso in cui un utente volesse essere inserito in uno degli appartamenti dell'associazione. Viene firmato dall'utente un contratto d'ingresso ove vengono chiariti i regolamenti degli appartamenti a cui gli ospiti si impegnano a sottostare. Dopodiché viene redatto un progetto individualizzato d'accoglienza per ogni singolo utente insieme alla direttrice terapeutica dell'associazione per concordare un percorso da intraprendere con l'obiettivo di raggiungere un benessere psicofisico.

**Trattamento dei dati** → I dati degli utenti vengono trattati con la massima segretezza professionale, difesa e protetta attraverso la rispondenza alla legge sulla privacy in risposta al Documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, del Regolamento UE N.679/2016 “GDPR”, relativo alla protezione delle persone fisiche in materia di trattamento di dati personali. I dati vengono raccolti durante tutto il percorso del singolo raccolti in un database interno all'associazione. Inoltre vengono condivisi con tutto il team che deve essere a conoscenza della situazione dell'utente per poterlo accompagnare in modo efficace durante tutta la sua permanenza e aiutarlo/a sotto tutti i punti di vista.

Non solo i dati risultano importanti per sostenere l'ospite, ma sono utili anche e soprattutto per la rendicontazione a cui l'associazione deve sottostare. L'associazione redige una relazione al bilancio per la convenzione dimostrando

le spese sostenute durante l'anno precedente, un'ulteriore relazione per i progetti attivati dall'associazione rendicontando le attività svolte ed i rispettivi dati raccolti ed in ultimo viene redatta una relazione semestralmente al Nucleo Operativo Tossicodipendenze (NOT) in cui vengono forniti i dati raccolti. La redazione delle diverse relazioni permette un'effettiva trasparenza del lavoro svolto ed un'efficiente rendicontazione alle istituzioni pubbliche. In questo modo garantiamo chiarezza e completezza delle informazioni. La redazione delle diverse relazioni permette in aggiunta di verificare il proprio lavoro e di proporre eventuali miglioramenti in futuro.

**Teamwork** → L'AFT/CED, oltre alla valutazione delle progettualità e alla tutela e protezione dell'individuo, pone un'importante attenzione alla formazione dei suoi collaboratori. La componente esperienziale è accompagnata da un costante percorso di formazione ed aggiornamento degli operatori nonché da un percorso interno di coordinamento e di linee di “decision making” che permettono di poter rispondere anche a criticità operative e/o di contesto.

**Valutazione** → Capire i bisogni del territorio e valutare il proprio impatto su di esso rappresenta per AFT/CED un'opportunità per ottimizzare il valore creato ed accrescere il proprio contributo nel tempo. L'associazione effettua regolarmente, a tal proposito, diverse analisi come l'analisi complessiva della progettualità e la sua sostenibilità, l'analisi complessiva dei bisogni interni per la realizzazione dei progetti, l'analisi e determinazione della struttura interna per la continuità temporale e l'analisi del rapporto di impatto di risultato per gli obiettivi di accoglienza del soggetto. Inoltre redige una mappa delle relazioni interne ed esterne per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità. La coerenza sostanziale ed intrinseca di tutto questo processo è determinata da una



“quality-line” che si attua nelle tre dinamiche temporali (ex ante- in itinere - ex post).

La valutazione ex-ante si concretizza attraverso l'analisi dei bisogni effettivi del contesto e degli elementi previsionali di ambito del progetto. Si delineano così gli effettivi scenari e le strategie progettuali coerenti con le risorse finanziarie previste e le voci di spesa coerenti con la progettualità stessa.

La valutazione in itinere viene fatta dall'associazione per verificare la coerenza tra gli obiettivi e i risultati attesi. Vengono così analizzati gli elementi/indicatori caratterizzanti, come la costruzione degli scenari operativi e la determinazione coerente dei fattori di rischio (s.w.o.t analysis), come anche elementi di fattibilità e di referenzialità. Le procedure di valutazione e monitoraggio in itinere dei beneficiari rappresenta un punto di forza per limitare i fattori di insuccesso del processo nelle fasi di aiuto-protezione-sviluppo ed impatto del progetto.

La valutazione ex-post, ovvero l'analisi dell'impatto sociale per verificare la coerenza tra bisogni e la soluzione degli stessi, prevede l'analisi degli obiettivi prefissati e viene svolta attraverso l'analisi dei dati raccolti.

Nella determinazione complessiva delle attività dell'organizzazione, l'associazione analizza due linee funzionali di struttura:

**Funzionalità interne** legate alla pianificazione utile per l'identificazione di linee e criteri strategici, di progetti più efficaci, di fattori di criticità e ambiti da valorizzare. Si analizzano anche elementi di analisi preventivi e divulgazione per il supporto di determinati interventi costruttivi o correttivi.

**Funzionalità esterne** per comunicare ai propri interlocutori l'efficacia effettiva dei propri interventi rispondendo alle richieste informative degli stakeholder e dei partner di progetto.

Per valutare le due funzionalità l'AFT/CED mette in campo strumenti di valutazione distinti in sei fasi diverse:

1. Definizione dell'ambito di analisi
2. Mappatura e coinvolgimento degli stakeholder
3. Comprensione del processo di cambiamento
4. Misurazione e scelta degli indicatori
5. Valutazione dell'impatto: attribuzione di indicatori chiari di risultato
6. Comunicazione dei risultati ai partner

Oltre a ciò, l'associazione utilizza lo strumento del Business Model Canvas con cui si descrive la logica con la quale un'organizzazione crea, distribuisce e cattura valore. Le analisi vengono fatte e trasformate graficamente analizzando i seguenti indicatori:

- Analisi dei partner chiave
- Attività chiave (relegati alla specifica del progetto)
- Risorse chiave (relegati alla specifica del progetto)
- Proposte di valore (in relazione al progetto specifico e alle persone ed attività messe in campo)
- Relazioni interne di struttura (personale, professionalità dirette ed indirette coinvolti, spazi utilizzati, strumenti di assistenza)
- Analisi della struttura dei costi

- Flussi economici e di natura finanziaria a copertura dei costi ed in relazione, per centro di costo, alle attività.

Il modello Canvas, centrale nelle nostre attività di consulenza, non si limita a valutare la sostenibilità del progetto ma si orienta anche a portare la sua massima efficacia utilizzandolo come strumento di lavoro di squadra, inducendo le persone a collaborare, stimolando e coinvolgendo oltre che generando idee e creatività. Il coinvolgimento delle persone è un elemento chiave in un progetto di natura sociale, centrale nella nostra valutazione di impatto.

Il principio cardine di questo approccio è consolidare azioni di mantenimento dell'attività nel tempo e di creare modelli di replicabilità sostenibili, oltre che di analisi di fattori di rischio.

L'associazione oltre alla valutazione dei progetti e del lavoro svolto sottopone gli utenti e i collaboratori delle altre istituzioni a dei questionari sulla qualità dei servizi.



**Associazione Famiglie Tossicodipendenti –  
Centro Educativo per le Dipendenze O.d.V.**

Via Verruca, 1  
38122 TRENTO  
0461232319  
[www.aftonlus.org](http://www.aftonlus.org)

IBAN: IT87H0830401848000048311700

