

ASSOCIAZIONE
CENTRO LE ALI ONLUS

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali si ispira l'attività dell'Associazione Centro Le Ali Onlus e che sono contenuti all'interno della presente Carta dei Servizi, coincidono con quelli stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e sono in particolare:

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

Efficienza ed efficacia

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

CHI SIAMO

L'Associazione Centro Le Ali Onlus è un'associazione senza scopo di lucro, fondata sui principi del Volontariato e della Solidarietà sociale.

Si è costituita legalmente il 30 maggio 1990 a Caserta per offrire al territorio casertano un valido servizio nel campo della prevenzione e del recupero delle dipendenze.

Opera dalla sua costituzione al fianco delle istituzioni con professionalità e dedizione.

L'Associazione da sempre si è avvalsa della collaborazione di una rete integrata di servizi formali ed informali, sostenendo il principio che l'aiuto sociale non può essere un compito esclusivo delle istituzioni pubbliche o del privato sociale accreditato, ma necessita dell'opera costante di tutti quei soggetti quali famiglia, rete parentale, rete amicale e altre reti informali che orbitano intorno alla persona.

L'obiettivo dell'Associazione è quello di potenziare l'efficacia di quanto già attuato, continuando a sviluppare e consolidare la rete sociale esistente sempre nel rispetto delle esigenze del territorio, con la consapevolezza che solo attraverso gli sforzi congiunti di tutti gli organismi e i servizi esistenti è possibile garantire azioni valide e significative.

L'Associazione

- ✓ è iscritta all'Anagrafe Regionale delle Onlus a carattere sanitario e socio-sanitario, con Decreto Dirigenziale n. 929/SAM del 20 dicembre 2001
- ✓ è Ente Accreditato Regione Campania servizi Residenziali per Tossicodipendenti
- ✓ è aderente alla Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche, F.I.C.T.
- ✓ è riconosciuta mediante convenzioni quale Ente per attività di tirocinio formativo per l'Istituto Suor Orsola Benincasa – Facoltà di Scienze della Formazione di Napoli, per l'Istituto Cortivo Centro Formazione di Padova e per l'Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona (I.A.C.P.) di Roma.

Numerosi sono stati i progetti finanziati dai Fondi Nazionali e/o Europei, gestiti direttamente o in partenariato con altri Enti, sia pubblici che privati, riuscendo a monitorare le esigenze del territorio, i servizi presenti, nonché coinvolgendo gli stessi nell'attuazione dei progetti.

Nel corso degli anni l'Associazione ha promosso ed ottenuto una adeguata integrazione con il Servizio Pubblico, non sovrapponendo i servizi ma raccordandoli al fine di raggiungere l'obiettivo comune di curare e assistere la persona in difficoltà.

In particolare ad oggi l'associazione interagisce, in virtù dei servizi che offre, con le Aziende Sanitarie Locali di Caserta e provincia, i Ser.D. appartenenti alle ASL della Provincia e della Regione stessa, il Dipartimento di Salute Mentale e la Casa Circondariale di S. Maria C.V. Importante azione viene svolta dall'Associazione attraverso attività di sensibilizzazione e informazione in ambito dipendenze, avvalendosi del coinvolgimento delle parrocchie della diocesi e delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.

A livello nazionale l'Associazione opera in rete con i centri aderenti alla F.I.C.T. con i quali si confronta, verifica, ridefinisce e sperimenta il percorso educativo di recupero e di prevenzione in funzione ai bisogni del territorio e all'evoluzione del fenomeno delle dipendenze. Inoltre partecipa alla realizzazione di progetti a carattere nazionale ed europeo.

GLI OBIETTIVI

L'Associazione si propone i seguenti obiettivi:

a) operare nel campo dei disadattamento e dell'emarginazione, svolgendo un'azione concreta a favore di quei giovani che, per ragioni diverse e in diverse forme, si trovano in situazioni difficili; in particolare in favore di coloro che, essendo dipendenti da sostanze psicotrope o da alcool, cercano un aiuto concreto per liberarsi dalla droga e dalle sue conseguenze;

b) aiutare i tossicodipendenti nell'inserimento al lavoro;

c) operare con un centro studi, documentazione e ricerca, allo scopo di individuare le cause del fenomeno dell'emarginazione con speciale riferimento al territorio, svolgendo un'opera di efficace prevenzione e di corretta informazione soprattutto verso le famiglie;

d) preparare operatori volontari attraverso corsi specializzati;

e) operare con una comunità terapeutica per aiutare i tossicodipendenti ad individuare e superare i propri conflitti interiori e le difficoltà di rapporto familiare e sociale;

f) collaborare con le famiglie dei tossicodipendenti allo scopo di coinvolgerle in un cammino di crescita educativa responsabile;

g) svolgere un'azione di stimolo e di collaborazione nei confronti di Enti ed Istituzioni pubbliche, allo scopo di prevenire e superare situazioni di disadattamento e di emarginazione.

COSA OFFRE

L'Associazione offre i propri servizi avendo acquisito nel tempo sempre più esperienza e professionalità e continuando a crescere affianco delle Istituzioni e in armonia con esse.

Il servizio offerto motivato da ragioni profonde di solidarietà e di umanità, nonché di volontariato, è in continua evoluzione, adeguandosi alla persona, al luogo, al tempo, nella ricerca degli strumenti più adatti.

Nei servizi proposti ogni intervento è sempre ispirato da una profonda attenzione al prendersi cura della persona, ai suoi reali bisogni per proporre un intervento il più personalizzato possibile.

Affinché ogni servizio risulti essere realmente un "servizio per l'uomo", considerando che il fenomeno del disagio è sottoposto a continuo mutamento, si impone una costante analisi dello stesso unita ad una necessaria riflessione teorica nella fase progettuale relativa ad ogni ambito operativo. Ciò implica che tutti i servizi siano caratterizzati da un adeguato livello di flessibilità.

All'utente vengono offerti i seguenti servizi:

- *Terapia individuale, di gruppo e familiare.*
- *Assistenza sanitaria* durante la permanenza in comunità finalizzata alla tutela della salute del singolo e della comunità stessa. Il settore medico in particolare tratta:
 - patologie acute che si possono manifestare
 - patologie correlate alla tossicodipendenza e all'abuso di alcool
 - raccolta dei dati clinici (cartella sanitaria, storia tossicologica)
 - consulenza igienico-sanitaria, psicologica e psichiatrica
 - seminari informativi
- *Assistenza legale* al fine di garantire un servizio di consulenza in materia civile e penale; vengono effettuati tutti gli accertamenti riguardanti la situazione legale dell'utente, quale formula preventiva per eventuali procedimenti penali a carico, nonché le pratiche

relative alla misura cautelare e/o alternativa di detenuti tossicodipendenti che esprimono la volontà di intraprendere un percorso terapeutico.

- *Vitto e alloggio* per gli utenti in forma residenziale.

IL PROGRAMMA TERAPEUTICO “PROGETTO UOMO”

L'Associazione “Centro Le Ali Onlus” offre servizi e percorsi terapeutici atti ad accogliere e trattare le diverse forme di dipendenza avvalendosi del programma terapeutico riabilitativo “Progetto Uomo”. Il principio di base di tale programma è la centralità della persona, considerata protagonista della propria storia.

L'obiettivo che intende raggiungere è la valorizzazione dell'identità e delle capacità personali di ogni individuo, nel rispetto degli altri, senza cercare compromessi né concorrenzialità, bensì promuovendo il dialogo e la cooperazione.

“Progetto Uomo” vuole recuperare la centralità della persona quale soggetto critico, autonomo e sociale, capace di progettualità e bisognoso di valori di riferimento. È un intervento che mira a sviluppare la personalità e a recuperare la vita sociale, ad aiutare a cambiare comportamenti ed atteggiamenti negativi nonché stimolare a maturare il senso di responsabilità, onestà, chiarezza in un processo di interiorizzazione dei valori e di ricerca del senso della vita.

“Progetto Uomo” ha una sua flessibilità, indispensabile per adeguare l'intervento alle necessità del momento, personalizzando il più possibile la proposta. Competenza ed esperienza danno la possibilità di attivare nuovi percorsi che tengono conto, innanzitutto, del principio fondamentale del rispetto della dignità dell'uomo e che confermano piena fiducia nella possibilità del suo cambiamento.

I percorsi preventivi, educativi e riabilitativi ispirati a “Progetto Uomo” mirano a riconoscere, accogliere ed affrontare il disagio che nasce da problematiche individuali, relazionali, sociali ed ambientali, escludendo ogni delega, favorendo la responsabilità e il coinvolgimento della persona, del suo ambiente familiare e sociale.

L'obiettivo degli interventi terapeutico-educativi è di agevolare la persona nel raggiungimento di un buon livello di autonomia e di benessere nell'ambiente nel quale è sollecitato a vivere in modo significativo.

La proposta “Progetto Uomo” può essere utilizzata come una “scuola di vita” sia per conoscere se stessi e per verificare il valore dei rapporti interpersonali (obiettivo degli interventi di prevenzione primaria e secondaria), sia per opporsi ad ogni forma di dipendenza (programma terapeutico).

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Gli utenti accedono ai servizi mediante:

- ufficio di segreteria presso **Comunità di Accoglienza Via Vivaldi n. 81 81100 CASERTA** dalle 9.00 alle 17.00
- segnalazione da parte dei servizi preposti
- unità di strada

Orari di accesso

La struttura è aperta 24h al giorno ma l'accettazione finalizzata all'ingresso in comunità avviene dalle 9.00 alle 16.00, l'accesso per i familiari finalizzato al rilascio di eventuali referti/certificati avviene dalle 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì.

Tempi massimi di attesa

In riferimento al Piano regionale di Contenimento delle Liste d'Attesa, i servizi di terapia riabilitativa per dipendenze dipendono direttamente dai servizi tossicodipendenze delle rispettive ASL (SERD). Al fine di contenere le liste di attesa per l'accesso al programma terapeutico, l'Associazione effettua di comune accordo con il Sert un percorso di sostegno ed accompagnamento dell'utente fino all'ingresso dello stesso, registrato nelle Schede Colloqui. Sulla base dei dati storici il tempo massimo di attesa verificatosi è stato pari a 45gg.

I SERVIZI

Unità di Strada

L'Unità di strada nasce per contrastare la diffusione della tossicodipendenza nonché la riduzione dell'espressione più evidente del fenomeno stesso quale il vagabondaggio e la microcriminalità. L'accesso al servizio è facilitato da un approccio non istituzionale finalizzato ad entrare in contatto soprattutto con quei giovani che non afferiscono ai servizi pubblici, cercando quindi di mettere in evidenza la realtà sommersa della tossicodipendenza a Caserta.

Obiettivi

L'obiettivo è quello di offrire risposte ai bisogni più semplici e immediati dei giovani con problemi di tossicodipendenza e/o le famiglie come informazione, counseling, prevenzione ed orientamento verso strutture riabilitative.

Strumenti

- Tecniche di approccio e di animazione
- Colloquio di sostegno/orientamento

Interventi

- Colloqui informativi/preventivi
- Colloqui motivazionali
- Interventi informativi e preventivi
- Consulenza telefonica anonima

Il Programma Terapeutico e le sue fasi

La Comunità d'Accoglienza Residenziale

La Comunità d'Accoglienza garantisce al singolo utente, in base alle proprie esigenze espresse, la possibilità di essere ospitato in forma diurna o residenziale. Si accede al servizio dopo una serie di colloqui di sostegno/orientamento con l'utente e la famiglia, ove presente, per illustrare gli obiettivi del programma proposto e valutare la reale motivazione dell'utente stesso e della famiglia, al fine di sottoscrivere di comune accordo un "contratto terapeutico individualizzato", sempre variabile, in base alle esigenze emerse durante il colloquio. I dati

emersi durante i colloqui permettono di orientare gli utenti verso l'ingresso in forma diurna o residenziale.

Obiettivi

Gli obiettivi della Comunità d'Accoglienza sono:

- la disintossicazione e sostegno farmacologico concordato con il Ser.D di competenza
- l'accoglienza dell'utente, in una dimensione di "ascolto e attenzione", al fine di aiutarlo a riconoscere le proprie problematiche e rafforzare la motivazione al cambiamento.

Il percorso ha la durata di circa tre mesi e si sviluppa in tre step distinti in base agli obiettivi specifici:

- *Gruppo orientamento*

Obiettivo: disintossicazione dalle sostanze, sostegno farmacologico e sostegno psicologico individuale e familiare (togliere grassetto dalla stampa)

- *Gruppo intermedio*

Obiettivo: ricerca della propria motivazione al cambiamento

- *Gruppo pre-ct*

Obiettivo: consolidamento della motivazione al cambiamento attraverso una crescita personale

In ogni fase viene chiesto all'utente di riformulare il contratto terapeutico, sottoscritto al momento della presa in carico, al fine di adeguarlo all'evoluzione del processo di crescita e per rafforzare la motivazione al cambiamento.

Strumenti

- Colloqui individuali e/o familiari
- Anamnesi socio-sanitaria
- Anamnesi legale
- Gruppo di auto-aiuto
- Seminari culturali e informativi
- Interazione con il gruppo dei pari

Attività proposte

L'attività fondamentale del programma terapeutico è il gruppo di auto-aiuto finalizzato alla conoscenza, al confronto, all'ascolto inteso come attenzione all'altro, senza esprimere giudizi e pregiudizi, cercando di interpretare anche i messaggi non verbali che spesso rivelano molto più della parola. Il gruppo è guidato da un operatore che ha il compito di accompagnare l'utente nel percorso terapeutico, non sostituendosi ad esso ma aiutandolo a sviluppare le proprie capacità e potenzialità. Altre attività destinate all'utente sono:

- *attività lavorative* inerenti la gestione della casa che lo ospita, come cura, pulizia, cucina e giardinaggio, con la finalità di renderlo sempre più protagonista della quotidianità;
- *attività culturali*, quali seminari informativi, sanitari, visite guidate, al fine di sollecitare l'interesse personale dell'utente a varie tematiche e nello stesso tempo garantire un continuo aggiornamento su ciò che accade nella società;
- *attività ludico-ricreative e sportive*, la cui gestione viene lasciata libera per stimolare la fantasia e la creatività dell'utente, sia a livello personale che di gruppo.

La Comunità Terapeutica Riabilitativa Residenziale

La Comunità Terapeutica Residenziale offre all'utente la possibilità di riappropriarsi della propria vita mediante il raggiungimento dell'equilibrio tra la sfera comportamentale, la sfera

affettiva e la sfera spirituale. La comunità costituisce infatti un microambiente sociale, la cui struttura ed i cui strumenti sono funzionali al raggiungimento di un clima di benessere che favorisca il processo di crescita di ciascun residente. Si accede alla comunità residenziale dopo aver svolto il primo modulo del programma terapeutico nella comunità di accoglienza.

L'obiettivo di tale percorso consiste nel cambiamento dello stile di vita attraverso l'assunzione delle proprie responsabilità, il raggiungimento della propria autonomia, la libera espressione dei propri bisogni e sentimenti ed il recupero dei rapporti familiari.

Il percorso terapeutico proposto agli utenti ha una durata di circa dodici mesi suddivisi in quattro fasi. Nella prima fase l'utente viene stimolato a concentrare l'attenzione sulla propria persona, attraverso la cura ed il rispetto di sé, e sulle relazioni che instaura nell'ambiente in cui vive.

Nella seconda fase l'utente viene accompagnato ad analizzare e a ristabilire il rapporto con i propri familiari.

Nella terza e quarta fase, il residente, consolidata la consapevolezza del proprio cambiamento, inizia, attraverso una maggiore assunzione di responsabilità, a trasmettere agli altri ciò che ha imparato; contestualmente a ciò si sperimenta nelle relazioni amicali e si orienta al reinserimento nel tessuto socio-lavorativo.

La durata di ogni fase è di circa tre mesi ma il percorso terapeutico è in ogni caso personalizzato in base ai tempi ed ai bisogni dei singoli utenti.

Strumenti

Il processo di cambiamento viene favorito attraverso l'utilizzo di strumenti funzionali alla crescita personale nella sfera comportamentale, affettiva e spirituale di ogni utente rendendolo protagonista attivo del proprio percorso riabilitativo. La sfera spirituale è intesa come scoperta della dimensione umana comune a tutti, a prescindere da una scelta religiosa.

Lo strumento terapeutico fondamentale è il gruppo di auto-aiuto, che animato dall'operatore costituisce un mezzo di scambio delle esperienze presenti e passate degli utenti. Esso viene strutturato ed utilizzato in base alle esigenze degli utenti ed in funzione degli obiettivi da raggiungere. Gli strumenti possono essere così schematizzati:

Strumenti della sfera comportamentale

- Programmazione delle attività quotidiane
- Attività lavorative
- Attività sportive
- Incontro del Mattino
- Seminari
- Gruppi di confronto
- Richiamo verbale
- Regole

Strumenti della sfera affettiva

- Gruppo di auto-aiuto (statici – dinamici)
- Gruppo di condivisione
- Colloquio
- Seminari

Strumenti della sfera spirituale

- Gruppo di condivisione
- Seminari

Il Reinserimento

Il Reinserimento è finalizzato al recupero, in forma autonoma, di alcuni elementi importanti della vita sociale, già affrontati nella fase finale della comunità terapeutica. E' un periodo di progressivo distacco dal programma ed è una fase molto delicata in quanto il giovane comincia ad entrare in relazione con l'ambiente in maniera sempre più autonoma.

Al termine di questo periodo avviene un completo distacco dal programma terapeutico e un reinserimento a pieno titolo e a tutti gli effetti nella propria realtà locale, familiare e lavorativa.

In particolare il Reinserimento prevede vari step:

"A": durante questa fase residenziale, la cui durata è di circa tre mesi, l'utente riprende contatto con l'ambiente esterno sia familiare che amicale, offrendo altresì la propria esperienza come supporto ai residenti dell'accoglienza.

"B": nel corso di questa fase, anch'essa residenziale e della durata di tre mesi, l'utente compie un ulteriore avvicinamento alla realtà di tutti i giorni cominciando a riprendere i rapporti con il mondo del lavoro.

"C": la durata di tale fase è variabile; l'utente ha rapporti con la struttura solo per la partecipazione a gruppi o colloqui per verificare il suo inserimento socio-affettivo-lavorativo.

Obiettivi

Gli obiettivi del reinserimento sono:

- distacco completo, ma graduale, dalla struttura del programma
- inserimento in famiglia dei giovani provenienti dalla fase residenziale
- gestione responsabile del tempo libero
- gestione responsabile dei soldi
- relazioni amicali
- inserimento concreto nel mondo del lavoro

Strumenti

- Gruppi di auto-aiuto
- Colloquio personale
- Confronto

Carta dei Servizi 2021

Obiettivi	Strumenti	Registrazioni	Tipo registrazione (Cartacea/informativa)	Responsabile Registrazione
Creare il percorso di ingresso dell'utente in CT attivando la rete con gli enti territoriali predisposti	Apertura cartella personale	Scheda informativa	C/I	Operatore qualificato/di supporto
	Trattamento dati personali/sensibili/ Giudiziari	Informativa	C	
Costruzione di una relazione di aiuto con l'utente e la famiglia: analisi e valutazione del caso	Colloqui individuali e familiari	Scheda colloqui Scheda approccio famiglia Scheda famiglia origine Scheda famiglia attuale	C/I	Operatore qualificato/di supporto
Valutazione dello stato psico-fisico	Diagnosi medica	Foglio di analisi medica/analisi fornito dal SERT o DSM	C	Sert/DSM
Ingresso	Iter di ingresso	Elenco prodotti/indumenti	C	Operatore qualificato/di supporto
		Elenco documenti sanitari		
		Elenco prescrizioni mediche		
		Scheda perquisizioni		
		Comunicazione di avvenuto ingresso in Comunità al SERT		
		Contratto terapeutico e consenso informato	C	Operatore qualificato/di supporto
		Regolamento terapeutico		
		Scheda ingresso	C	Operatore qualificato/di supporto
		- Cartella sociale Accoglienza		
		Registro firme delle presenze giornaliere	C	Operatore qualificato/di supporto
		Scheda personale sigarette		

Carta dei Servizi 2021

		Elaborazione del piano individuale del trattamento	C	Equipe Terapeutica
Obiettivi	Strumenti	Registrazioni	Tipo registrazione (Cartacea/informatica)	Responsabile Registrazione
Drug Free (disintossicazione)	Scalaggio metadone o terapia farmacologica sostitutiva o di psicofarmaci a scalare (concordato con il SERT di competenza e/o DSM)	Registro Farmaci in giacenza	C	Operatore qualificato
Stabilizzazione dei ritmi spazio-temporali ed acquisizione delle regole di convivenza	Attività della vita quotidiana Attività lavorativa Attività laboratoriali	Programma lavori Quotidiano Programma Lavoro Settori Incontro del Mattino Cartella sociale	C	Operatore qualificato/di supporto

Obiettivi	Strumenti	Registrazioni	Tipo registrazione e (Cartacea/informatica)	Responsabile Registrazione
Drug Free (disintossicazione)	Scalaggio metadone o terapia farmacologica sostitutiva o di psicofarmaci a scalare (concordato con il SERT di competenza e/o DSM)	Registro Farmaci in giacenza	C	Operatore qualificato
Stabilizzazione dei ritmi spazio-temporali ed acquisizione delle regole di convivenza	Attività della vita quotidiana Attività lavorativa Attività laboratoriali	Programma lavori Quotidiano Programma Lavoro Settori Incontro del Mattino Cartella sociale	C	Operatore qualificato/di supporto

Carta dei Servizi 2021

Obiettivi	Strumenti	Registrazioni	Tipo registrazione (Cartacea/infornatica)	Responsabile Registrazione
<p>Presentazione in comunità e motivazione al cambiamento</p> <p>Miglioramento del rispetto delle regole e dell'autorità</p> <p>Miglioramento della cura di sé</p> <p>Miglioramento della capacità di programmazione</p>	<p>Intervista</p> <p>Attività della vita quotidiana</p> <p>Attività lavorativa</p>	<p>Contratto terapeutico</p> <p>Regolamento terapeutico</p> <p>Cartella sociale</p> <p>Registro presenze</p> <p>Scheda sigarette</p> <p>Programma lavori Quotidiano</p> <p>Programma Lavoro Settimanale</p> <p>Prospetto generale sigarette</p>	C/I	Operatore qualificato/di supporto
<p>Elaborazione dei vissuti</p> <p>Miglioramento delle capacità di giudizio e di esame della realtà</p> <p>Miglioramento della propria autostima</p> <p>Costruzione di un senso di sé realistico</p> <p>Ricostruzione della propria storia familiare e delle modalità relazionali in essa esperite</p>	<p>Colloqui a discrezione dell'operatore</p> <p>Colloqui motivazionali e di sostegno individuali e di gruppo a discrezione dell'operatore</p> <p>Gruppi auto-aiuto (tre volte a settimana dinamici e statici)</p> <p>Gruppo sonda e gruppo riconciliazione</p> <p>Colloqui di coppia e familiari a discrezione dell'operatore</p> <p>Gruppi di mediazione</p>	<p>Cartella sociale</p> <p>Scheda gruppi mediazione</p>	C/I	Operatore qualificato/di supporto
<p>Miglioramento della consapevolezza di sé e dei propri bisogni</p> <p>Maggiore consapevolezza e miglioramento dell'esplorazione delle proprie emozioni</p> <p>Miglioramento della comunicazione e delle modalità relazionali</p> <p>Progettazione del proprio reinserimento socio-lavorativo</p>		<p>Cartella sociale</p> <p>Autovalutazione dell'utente</p>	C/I	Operatore qualificato

Obiettivi	Strumenti	Registrazioni	Tipo registrazione (Cartacea/informativa)	Responsabile Registrazione
Capacità di supportare e motivare i nuovi accolti facendo da "punto di riferimento" per gli stessi.	Attività della vita quotidiana Attività lavorativa Animazione in affiancamento all'operatore nei gruppi di accoglienza	Contratto terapeutico e Regolamento terapeutico Cartella sociale	C/I	Operatore qualificato/di supporto
Reinserimento nel contesto familiare Reinserimento nel tessuto sociale	Colloqui a discrezione dell'operatore Colloqui motivazionali e di sostegno individuali dell'operatore Gruppi auto-aiuto (confronto e riconciliazione) Colloqui di coppia e familiari a discrezione dell'operatore Rientro in famiglia con frequenza ravvicinata e prolungata del periodo di verifica	Cartella sociale	C/I	Operatore qualificato/di supporto
Reinserimento nell'ambito lavorativo	Momenti di confronto con l'operatore Mediazione e orientamento al lavoro	Cartella sociale	C/I	Operatore qualificato

La Terapia Familiare

Il cammino educativo del programma richiede sempre un'attivazione positiva delle risorse umane presenti a fianco della persona in difficoltà.

Ai fini di un coinvolgimento costruttivo e responsabile sempre maggiore dei familiari, la terapia familiare offre all'interno delle varie fasi del percorso terapeutico incontri e gruppi di discussione. Affinché il sistema familiare diventi più funzionale, le persone coinvolte nei gruppi sono aiutate a leggere e analizzare se stesse e le loro relazioni in seno alla famiglia, al fine di migliorare la comunicazione in un più armonico rapporto tra ruoli e persone.

Parallelamente al percorso terapeutico dell'utente, ai familiari sono offerti gruppi di auto-aiuto allo scopo di orientare, dare indicazioni e sostenere l'utente stesso nel suo cammino. La

famiglia è considerata partner terapeutico dal momento che in relazione all'utente il suo ruolo primario è quello educativo; anche se spesso la famiglia è l'involontario complice del vissuto dell'utente può diventare una risorsa utilissima nel processo di recupero dell'utente stesso.

La famiglia, dopo una serie di colloqui, nel corso dei quali si cerca di mettere a fuoco la situazione familiare e di sensibilizzare la famiglia stessa al programma terapeutico, sottoscrive un "contratto" nel quale si stabiliscono le modalità di frequenza e l'impegno pratico. Viene poi inserita nel gruppo di auto-aiuto per essere sostenuta e stimolata ad una maggiore conoscenza delle dinamiche presenti nell'ambito familiare, allo scopo di iniziare a recuperare il rapporto con il proprio familiare tossicodipendente.

La famiglia, attraverso il gruppo di auto-aiuto, si impegna ad individuare e riconoscere gli eventuali fallimenti vissuti nell'ambito familiare in relazione all'utente e alla famiglia stessa. L'obiettivo che si intende raggiungere è il riconoscimento dei vari ruoli all'interno della famiglia.

L'utente e la famiglia, dopo un breve distacco proposto nel modulo della comunità terapeutica residenziale, cominciano a rapportarsi, inizialmente mediante lo strumento della corrispondenza per arrivare ad un incontro familiare, guidati dai rispettivi Operatori di riferimento.

Gli strumenti che si utilizzano sono il counseling, i gruppi di confronto e di auto-aiuto.

DOTAZIONE PERSONALE

La dotazione di personale è definita dal Decreto 76 del 28/12/2017 e prevede:

- Responsabile di Programma
- Gruppo Educativo
- O.S.S.
- Psicologo
- Consulenti

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente, che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Essi possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

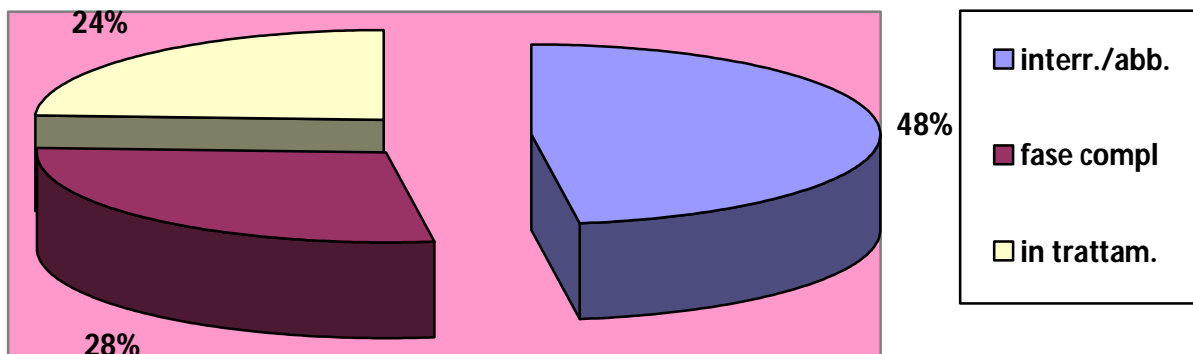
Gli indicatori della qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi, che registrano un certo fenomeno ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore: essi si suddividono tra standard generali e specifici. I primi rappresentano gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori; i secondi si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

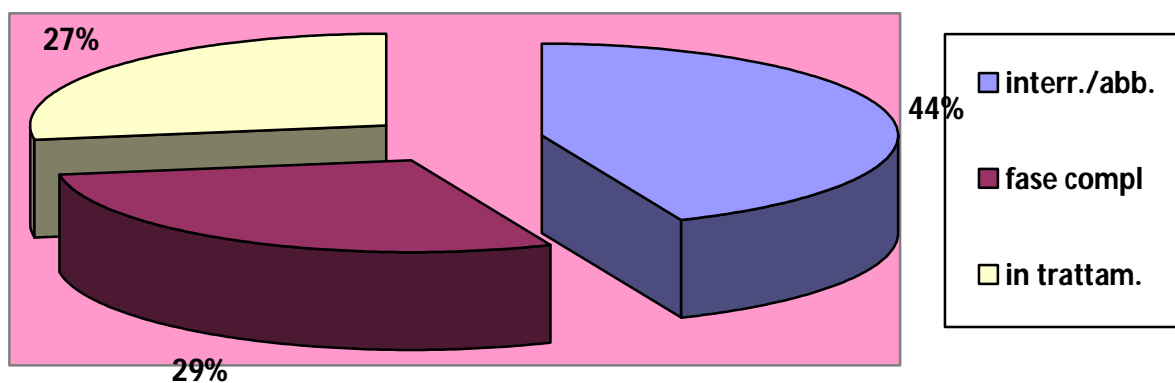
Indicatori dei livelli di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di servizio
Efficacia del programma terapeutico	Superamento della fase di programma	Incremento del 1% dal primo gennaio 2012 al 31 dicembre 2014
Efficienza delle prestazioni erogate	Rapporto tra T previsto e T impiegato	= 0.86

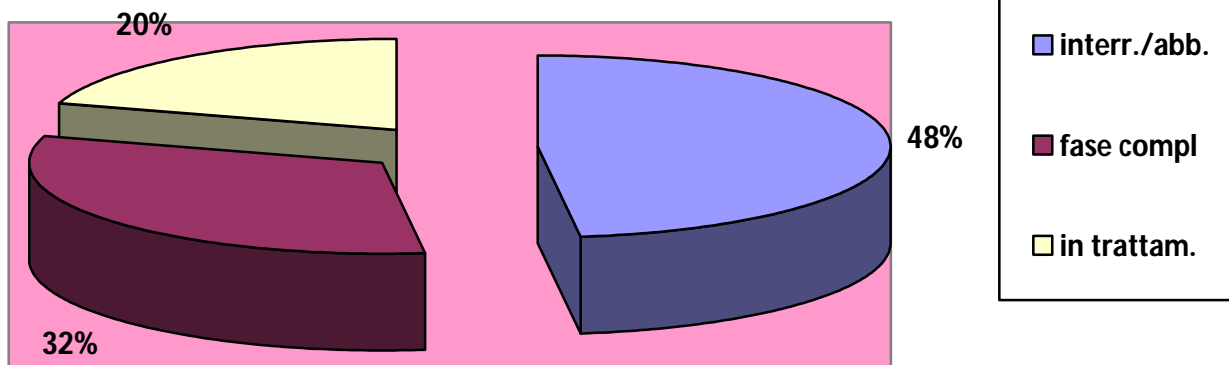
percentuali anno 2018



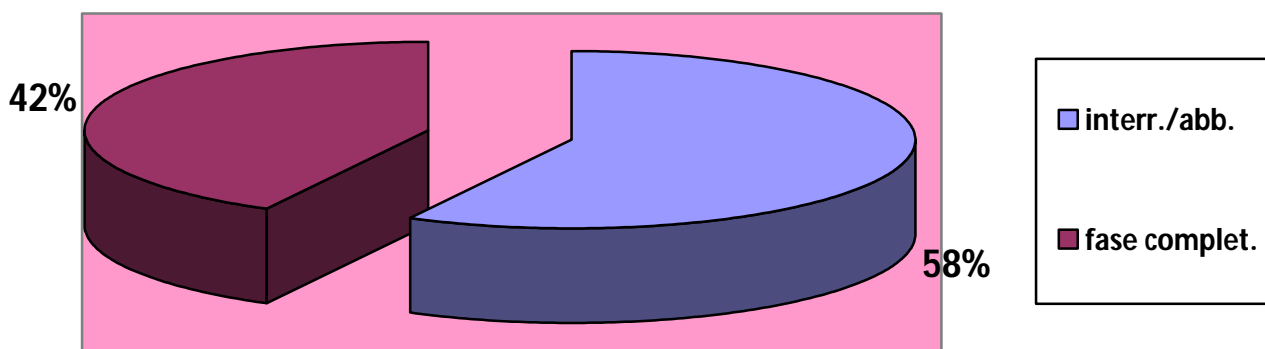
percentuali anno 2019



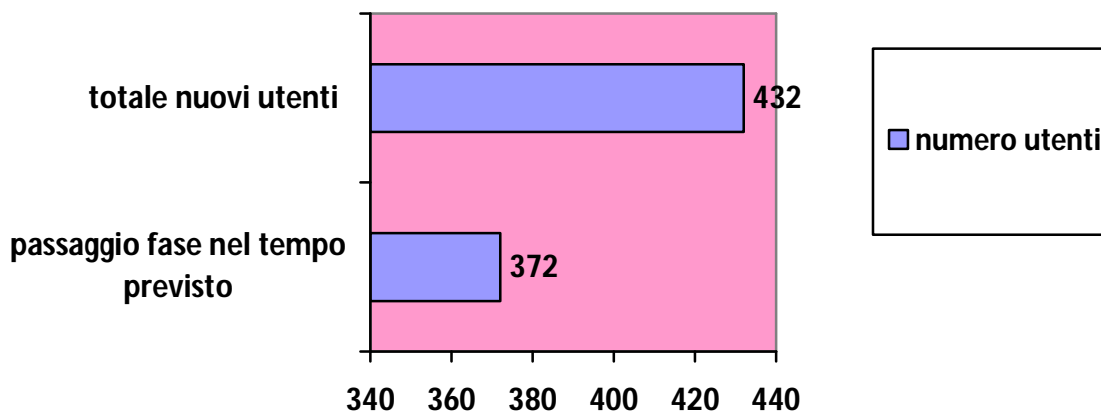
percentuali anno 2020



percentuali 2018-2020



2018-2020



MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Procedura di Reclamo

L'Associazione garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio.

In particolare l'utente può registrare il reclamo sul modulo **MRU17 Modulo Reclami Utenti**, così come previsto dalla procedura aziendale *PQ007 Non conformità*.

I reclami sono esaminati annualmente dalla Direzione in sede di Riesame del Sistema Qualità al fine di determinare opportuni piani di miglioramento, documentati sul modulo Riesame della Direzione.

RGQ esamina periodicamente i moduli MRU17, attivando eventualmente un'azione correttiva, così come previsto dalla procedura *PQ008, Azioni correttivi e preventive*.

Verifica degli impegni

L'Associazione garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso l'attività di Riesame del Sistema Qualità, durante la quale la Direzione esamina tutta la documentazione utile per verificare il soddisfacimento degli obiettivi e degli standard di qualità e cioè:

- obiettivi della politica della qualità,
- risultati delle verifiche ispettive interne sul Sistema Qualità,
- risultati delle verifiche ispettive da parte dell'ente di certificazione,
- rapporti di non conformità,
- azioni correttive e preventive,
- strumenti di monitoraggio degli standard di qualità
- questionari informativi,
- reclami degli utenti scritti e verbali.

PROGETTI E COLLABORAZIONI

L'Associazione ha ottenuto i seguenti finanziamenti:

- **Progetto "Arcobaleno"**: progetto affidato all'Associazione Centro Le Ali dall'Amministrazione Comunale di Casagiove (CE), su fondi della Presidenza del Consiglio dei Ministri, finalizzato all'attivazione di interventi di prevenzione al disagio giovanile a favore dei minori in ambito scolastico e l'attivazione di un Centro di Ascolto, per la durata di un anno (1995).
- **Progetto "L'Aquilone"**: progetto finanziato all'Associazione Centro Le Ali dall'Amministrazione Comunale di Caserta, finalizzato all'attività di prevenzione al disagio giovanile attraverso la realizzazione di un Corso di formazione per operatori sociali, di un Centro di Ascolto nonché di tutte quelle attività specifiche del centro studi quali il monitoraggio del territorio, l'osservatorio del fenomeno delle dipendenze attraverso attività di biblioteca, emeroteca e documentazione, sito internet (1996).
- **Progetto "Nuovi Orizzonti"**: progetto affidato all'Associazione Centro Le Ali Onlus dall'Amministrazione Comunale di Caserta, su fondi della Presidenza del Consiglio dei Ministri, finalizzato all'attività formativa per n.15 Operatori di Strada e attivazione di Unità Mobile per primo intervento e Centro di Ascolto Mobile (1998-1999).
- **Progetto "Seta", "Progetto Floricoltura", "Progetto Sartoria"**: Fondo Lotta alla droga della Presidenza del Consiglio dei Ministri, per attività di formazione e addestramento al lavoro per utenti in fase di reinserimento sociale (1998).
- **Progetto "Comunità"**: Adeguamenti strutturali - Fondo Lotta alla droga della Presidenza del Consiglio dei Ministri (1998).
- **Progetto "Accoglienza"**: Adeguamenti strutturali - Fondo Lotta alla droga della Presidenza del Consiglio dei Ministri (1998).
- **Progetto "Itaca"**: Attività terapeutica e reinserimento lavorativo per utenti tossicodipendenti detenuti in affidamento all'Associazione come alternativa al Carcere in base all'art. 94 D.P.R. 309/90 realizzato in collaborazione con la Casa Circondariale di S. Maria C.V. – Fondo lotta alla droga della Regione Campania (2000).
- **Progetto "La Casa"**: progetto in partenariato con l'Amministrazione Comunale di Caserta per attività di Centro di Prima Accoglienza Diurna - Fondo lotta alla droga della Regione Campania (2000).
- **Progetto "Nuove Droghe Nuovi Orizzonti"**: progetto affidato all'Associazione Centro Le Ali Onlus dall'Amministrazione Comunale di Caserta, finalizzato all'attività di Formazione per Operatore della notte e all'Attivazione dell'Unità d'Ascolto mobile nei luoghi di divertimento notturno per coniugare e sperimentare l'impatto del mondo, delle strutture e dei servizi della notte con il mondo dei giovani nonché per garantire la tutela della qualità del divertimento e della salute dei giovani attuando, in collaborazione con il personale interno dei locali e con i servizi di pronto soccorso, strategie di prevenzione secondaria e di contenimento dei rischi (2001-2002).
- **Progetto "Prevenzione: tessitura di reti territoriali permanenti a sostegno di un efficace utilizzo delle risorse e delle potenzialità evolutive esistenti, per prevenire situazioni di disagio e comportamenti a rischio"**: svolto a livello nazionale in partenariato con tre associazioni aderenti alla FICT quali Catanzaro, Jesi (An) e Modena. In riferimento all'art. 127 del D.P.R. 309/90, che istituisce il Fondo Nazionale d'intervento per la lotta alla droga – Presidenza del Consiglio dei Ministri, destinato al finanziamento di progetti triennali finalizzati alla prevenzione e al

recupero della tossicodipendenza, l'Associazione Centro Le Ali Onlus ha avuto in affidamento per la durata del triennio 2001/2004 sull'area di Caserta.

- **Progetto "Itaca 2000"**: Attività terapeutica e reinserimento lavorativo per utenti tossicodipendenti detenuti in affidamento all'Associazione come alternativa al Carcere in base all'art. 94 D.P.R. 309/90 realizzato in collaborazione con la Casa Circondariale di S. Maria C.V. – Fondo lotta alla droga della Regione Campania (2003-2004-2005).
- **Progetto "La Casa 2000"**: progetto in partenariato con l'Amministrazione Comunale di Caserta per attività di Centro di Prima Accoglienza Diurna - Fondo lotta alla droga della Regione Campania (2003-2004-2005).
- **Progetto "Zeus 2"**: progetto affidato all'Associazione Centro Le Ali dall'Amministrazione Comunale di Casagiove (CE), su Fondo lotta alla droga della Regione Campania (2003/2006). Attività di prevenzione al disagio giovanile e alle dipendenze da sostanze stupefacenti, attività culturali, sportive e ricreative destinate ai preadolescenti e agli adolescenti residenti nel Comune di Casagiove, nonché consulenza specialistica in ambito di disagio giovanile per educatori e famiglie.
- **Progetto "Il Bruco verde"**: progetto affidato all'Associazione Centro Le Ali dall'Amministrazione Comunale di Marcianise (CE), su Fondo lotta alla droga della Regione Campania. Attività di prevenzione al disagio giovanile e alle dipendenze da sostanze psicotrope destinate ai giovani residenti nel Comune di Marcianise, nonché consulenza specialistica in ambito di disagio giovanile per educatori e famiglie (2004/2005).
- **Progetto "La Risposta"**: progetto affidato all'Associazione Centro Le Ali dall'Amministrazione Comunale di Curti, in partenariato con le amministrazioni comunali di Casapulla, S. Prisco e S. Tammaro, su Fondo lotta alla droga della Regione Campania. Attività di prevenzione al disagio giovanile e alle dipendenze da sostanze psicotrope destinate ai giovani residenti nei comuni di Curti, Casapulla, S. Prisco e S. Tammaro nonché consulenza specialistica in ambito di disagio giovanile per educatori e famiglie (2004/2005).
- **Progetto "Servizio di sensibilizzazione e prevenzione lotta alla droga"**: bando Legge 328/00 Ambito C7 – Ente capofila Comune di Caserta per la realizzazione di attività di sensibilizzazione e prevenzione lotta alla droga con Unità di Strada nei comuni di Caserta, S. Nicola La Strada, Casagiove e Castel Morrone (2005/2006).
- **Progetto "Refugees Inclusion Network"**: partner del progetto settoriale, finanziato con il fondo Equal sull'asse 5.1, che insiste sulla situazione dei richiedenti asilo (RAR). Scopo del progetto è quello di sensibilizzare la realtà dei richiedenti, al fine di raggiungere una migliore ed effettiva integrazione anche sul versante lavorativo. Il progetto si svolge nelle seguenti regioni italiane: Liguria, Veneto, Emilia Romagna, Puglia e Campania e coinvolge le città di Sanremo, Venezia, Parma, Gravina e Caserta (2005/2007).
- **Progetto "Il Timone"**: progetto affidato all'Associazione Centro Le Ali dall'Amministrazione Comunale di Marcianise sul Fondo lotta alla droga della Regione Campania. Attività di prevenzione al disagio giovanile e alle dipendenze da sostanze psicotrope destinate ai giovani residenti nel Comune di Marcianise, nonché consulenza specialistica in ambito di disagio giovanile per educatori e famiglie (2006/2007).
- **Progetto "Labor"**: progetto realizzato in partenariato con i Comuni dell'Ambito C/7 di cui Caserta è Capofila, l'I.Te.R. (Istituto di Terapia Relazionale), la Cooperativa Sociale Condividere e la Fondazione Leo Amici. Il progetto si è posto l'obiettivo di accompagnare, orientare, dare supporto, preformazione ed apprendistato lavorativo a

coloro che si affacciano nel mondo del lavoro a conclusione o durante un percorso terapeutico riabilitativo. Fondo Nazionale Politiche Sociali Area Lotta alla droga III annualità L.328/00 – Progetti di contrasto alle dipendenze (Anni 2007 - 2008).

- **Progetto “Teseo”:** progetto realizzato in partenariato con i Comuni dell’Ambito C/7 di cui Caserta è Capofila, l’ASL CE/2, l’Associazione Leo onlus, l’I.Te.R, il Ser.T dell’ASL CE/1, la Cooperativa Sociale l’Aquilone e la Cooperativa Sociale Condividere. Fondo Nazionale Politiche Sociali Area Lotta alla droga III annualità L.328/00 – Progetti di contrasto alle dipendenze - officine della creatività dal carcere alla comunità - attività intramurarie (Anni 2007 - 2008).
- **Progetto Centro di Prima Accoglienza “La Casa”:** progetto in partenariato con l’Asl Caserta e l’Ambito Territoriale C7 per offrire un riferimento stabile a giovani tossicodipendenti al fine di ridurre il rischio di morbilità connesso all’uso di sostanze psicotrope. Fondo lotta alla droga della Regione Campania (Anno 2010).
- **Progetto “Come Quando Fuori Piove”:** in partenariato con l’ASL CE/2, l’Ambito Territoriale C5 e il Consorzio di cooperative Icaro per offrire un programma terapeutico di sostegno, cura e riabilitazione per coloro che vivono il disagio della dipendenza da gioco d’azzardo sia alla persona dipendente che alla sua famiglia (Anno 2010).
- **Progetto “Reli –Terra di Lavoro”:** progetto di reinserimento lavorativo nel quale l’Associazione Centro Le Ali Onlus è capogruppo del GTR composto dalle seguenti organizzazioni: Ass.ne Leo Onlus, Coop. Soc. “Un fiore per la vita”, Coop. Soc. “Al di là dei sogni”, Ass.ne “Albatros” nei ruoli di unità produttive, e l’ASL Ce, la Provincia di Caserta e il Comune di Caserta, nel ruolo di unità di supporto e collaborazione.
- **Progetto “Freestyle”:** progetto in partenariato con il Dipartimento Dipendenze Patologiche dell’ASL Caserta, finalizzato alla realizzazione di interventi di Prossimità, intesi come promozione e potenziamento di interventi innovativi e “fuori sistema” (unità di strada e/o èquipe di strada) nei luoghi di aggregazione giovanile e del divertimento, del consumo problematico e della marginalità al fine di raggiungere quei target che solitamente non afferiscono ai servizi strutturati. Fondo Regionale Contrasto Dipendenze Patologiche (Anni 2014/2015)
- **Progetto No Drink... Freestyle:** progetto finanziato da Consiglio Dei Ministri Dipartimento Politiche Antidroga finalizzato alla realizzazione di interventi per promuovere comportamenti maggiormente consapevoli in riferimento ai rischi connessi all’uso di alcol e droghe alla guida di veicoli (Anni 2018/2019)

SEDI OPERATIVE

CENTRO DI ASCOLTO

Via Vivaldi n. 81
81100 CASERTA
Tel. 0823/356363

CENTRO DI MEDIAZIONE FAMILIARE E GRUPPI DI AUTO-AIUTO PER LE FAMIGLIE

Via Vivaldi n. 81
81100 CASERTA
Tel. 0823/356363

COMUNITA' DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

Via Vivaldi n. 81
81100 CASERTA
Tel. 0823/356363

COMUNITA' TERAPEUTICA RESIDENZIALE "S. PIETRO"

S. Pietro ad Montes
81029 CASOLLA DI CASERTA
Tel. 0823/386337

La nostra Filosofia un progetto di vita

PROGETTO UOMO

Siamo qui perché non c'è alcun rifugio
dove nasconderci da noi stessi.
Fino a quando una persona non confronta
se stessa negli occhi
e nei cuori degli altri, scappa.
Fino a che non permette loro
di condividere i suoi segreti,
non ha scampo da questi.
Timoroso di essere conosciuto
né può conoscere se stesso
né gli altri, sarà solo.
Dove altro se non nei nostri punti comuni
possiamo trovare un tale specchio?
Qui insieme una persona può alla fine
manifestarsi chiaramente a se stessa
non come il gigante dei suoi sogni
né il nano delle sue paure,
ma come un uomo parte di un tutto
con il suo contributo da offrire.
Su questo terreno noi possiamo tutti
mettere radici e crescere
non più soli come nella morte,
ma vivi a noi stessi e agli altri.