

Nel 1983 il Consiglio comunale di Venezia, con voto unanime, assegnò alla Cooperativa Villa Renata un edificio nel quale poter avviare i progetti, i percorsi di sostegno per chi voleva uscire dalla tossicodipendenza.

I risultati del lavoro svolto dalla Cooperativa danno ragione della bontà della scelta compiuta in allora.

Risultati, quelli più recenti, che vengono ora presentati nel bilancio sociale, ovvero in una forma che dà conto non soltanto di una situazione economica ma del suo intreccio, ineliminabile quando si vogliono rappresentare i contenuti di una attività rivolta al "sociale, con le modalità con cui il risultato economico è stato raggiunto.

Evidenziando, così, quali "costi", non solo e non tanto economici, abbia comportato il raggiungere un tale risultato, e quali vantaggi, principalmente di natura non economica, dallo stesso derivino.

In una fase nella quale è, per fortuna, in via di superamento la rappresentazione della "ricchezza delle Nazioni" e delle società con l'arido metro del Prodotto Interno Lordo, la redazione di bilanci sociali, a patto che non siano un mero "abbellimento" di dati economici, rappresenta uno sforzo che va perseguito con molta decisione.

Prof. Massimo Cacciari



Cooperativa sociale

Villa Renata

BILANCIO SOCIALE 2005

INDICE

<i>Premessa</i>	Pag
<i>Nota metodologica</i>	
<i>Chi è Villa Renata</i>	
<i>Identità aziendale</i>	
Mission	
Organizzazione	
Valori di riferimento	
Politiche e strategie	
Produzione e distribuzione del valore aggiunto	
Tabella di riclassificazione	
Relazione Sociale	
Soci e consiglio di amministrazione	
Collaboratori	
Utenti	
Servizi inviati, Regione Veneto, Usll	
Fornitori	
Finanziatori	
Volontari	
Comunità e rete territoriale	
Gli aspetti fondanti	
Intervento clinico	
Formazione	
Ricerca	
Obiettivi di miglioramento	
Tabella di sintesi stakeholder-attività svolte-programmi futuri	

Premessa

Per una cooperativa sociale come *Villa Renata* la responsabilità sociale dovrebbe essere “il” valore fondante, e quindi essere integrata con la cultura della cooperativa stessa ed in generale delle imprese sociali. Riteniamo che per *Villa Renata* le cose stiano effettivamente così.

A vent’anni dalle origini di *Villa Renata*, i soci si sono trovati d’accordo nell’attuare in modo strutturato azioni e momenti di riflessione sulle motivazioni, sui risultati, sulla sostenibilità del proprio agire e sul rapporto di scambio sociale con i propri interlocutori. Questo processo è il nostro bilancio sociale, che oggi si sostanzia in un documento pubblico volto a comunicare e rendere conto delle nostre azioni ai nostri partner, ai nostri utenti, ai diversi nostri pubblici, e, non ultimi, a noi stessi.

Nella attività di sostegno e di recupero di persone coinvolte nel drammatico mondo della tossicodipendenza, abbiamo sempre ritenuto determinanti la ricerca dello sviluppo della persona sia quando questa veste i panni del nostro ospite, sia quando è un nostro socio, un operatore, un soggetto che a qualunque titolo partecipa ai nostri risultati. Diamo quasi per scontato che questo transiti attraverso la volontà di adattamento, di apprendimento continuo e lo sviluppo della competenza, risultati della ricerca intellettuale di tutti coloro che operano nella cooperativa.

In questo primo bilancio sociale ci sono quindi la nostra storia, i nostri traguardi e i nostri impegni per il futuro.

Nota metodologica

La costruzione del Bilancio Sociale 2004 rappresenta la prima esperienza di comunicazione e rendicontazione della propria attività sociale per *Villa Renata*. Proprio per questo si è ritenuto di non focalizzare l'attenzione esclusivamente sull'attività svolta nell'esercizio 2004, ma di procedere ad alcune riflessioni sulle proprie origini, sui fatti fondamentali, sui valori fondamentali e sui risultati concreti dell'attività svolta nel tempo.

Questo bilancio sociale è dunque il frutto di una riflessione anche sulle origini della cooperativa, che oramai conta vent'anni di storia.

Dal punto di vista prettamente metodologico, nella redazione di questo documento si sono tenute presenti le indicazioni del "*Gruppo di studio sul bilancio sociale*" (*GBS*), talvolta discostandosene e procedendo ad integrazioni e aggiustamenti per meglio rappresentare la specificità della cooperativa.

Per l'elaborazione di questo documento *Villa Renata* ha inoltre tenuto in considerazione, laddove ritenuti significativi, i *CSR performance indicator* presentati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali italiano all'interno del progetto CSR-SC.



La cooperativa sociale VILLA RENATA trova le sue origini nel 1984. In quell'anno infatti il Consiglio Comunale di Venezia all'unanimità sancisce la fondazione della struttura per tossicodipendenti *Villa Renata*, affidandone la gestione alla Associazione Familiari dei Tossicodipendenti. In una prima fase, le attività sono orientate a promuovere incontri per affrontare il drammatico tema dell'emergenza droga. Successivamente *Villa Renata* diviene struttura di prima accoglienza, per poi costituirsi nel 1988 come cooperativa sociale di tipo "A".

Attualmente la cooperativa accoglie i propri ospiti in due comunità terapeutiche, entrambe ubicate a Venezia, in località Lido. Si tratta di Villa Renata, dedicata al recupero di persone tossicodipendenti, che attua il proprio intervento offrendo un'esperienza residenziale ai tossicodipendenti che hanno già superato la fase di disintossicazione fisica dalla sostanza. La seconda comunità è Casa Aurora, attiva dal 1996. Accoglie madri tossicodipendenti con i loro figli e interviene attraverso un trattamento terapeutico "multifocale", finalizzato sia alla risoluzione dei problemi relativi alla tossicodipendenza della madre, che ad un sostegno specialistico alla funzione materna.

Oltre alla attività residenziale, il programma di riabilitazione prevede una fase di reinserimento che si svolge in tre appartamenti nel centro storico di Venezia. E' in questa fase che si prolunga la collettivizzazione di alcune esperienze nella convivenza degli Ospiti in piccoli gruppi supportati quotidianamente da un educatore in determinate fasce della giornata

Villa Renata aderisce al Consorzio Eurovenezia, assieme alle cooperative *NonSoloVerde* e *NovAurora*. Il Consorzio, che ha sede a Venezia, nasce per l'assistenza alle cooperative aderenti, ne coordina le attività, e promuove le iniziative delle stesse.





Villa Renata è anche:



Exit. E' un'associazione senza fini di lucro, nata per volontà di molte persone che hanno contribuito alla storia di Villa Renata, Casa Aurora e la cooperativa Non Solo Verde nel 1998 dai bisogni espressi dagli ex-ospiti di avere una cornice di continuità che potesse favorire l'inclusione sociale. Si è sviluppata come organizzazione integrata con il territorio e promuove momenti d'incontro e discussione organizzando eventi, feste, manifestazioni.

Terra e Mare è una polisportiva e associazione culturale fondata con il supporto di *Villa Renata* ed *Exit*. L'associazione promuove attività sportive dilettantistiche, gestisce impianti, organizza manifestazioni sportive dilettantistiche, sostiene ed organizza attività di valorizzazione e tutela del patrimonio naturalistico lagunare.



 aderisce a...	a livello internazionale	IREFREA – Istituto di Ricerca Fattori di Rischio nell’infanzia e nell’Adolescenza. IREFREA è un network europeo promosso dalla Comunità Europea che conta oggi 7 istituti in Europa e 11 paesi coinvolti. Attraverso IREFREA Villa Renata partecipa a progetti di ricerca internazionali volti allo studio dei programmi di prevenzione ed intervento.	
		EURO TC - European Treatment Centers for Drug Addiction. E’ una associazione che riunisce 25 comunità terapeutiche di 7 paesi europei, promuovendo lo scambio di conoscenze e di approcci, nonché di attività sportivo-ricreative tra i centri membri, in previsione di un piano di prevenzione primaria della tossicodipendenza a livello europeo	
		Vienna NGO Committee on Narcotic Drugs. E’ un organismo delle Nazioni Unite con sede a Vienna finalizzato a monitorare globalmente l’evoluzione del fenomeno tossicodipendenze e a sviluppare proposte per rafforzare i sistemi di monitoraggio e di lotta alla droga.	
	a livello nazionale	ERIT, Federazione di Associazioni europee professionali che operano nel campo dell’abuso di sostanze stupefacenti. Villa Renata aderisce ad ERIT Italia.	
a livello regionale	Co.Ve. S.T. – Coordinamento Veneto Strutture Terapeutiche. Ha lo scopo di agire da interlocutore autorevole della Regione Veneto per il privato sociale, di verificare la qualità dei servizi erogati dagli associati e di coordinare le strutture aderenti.		

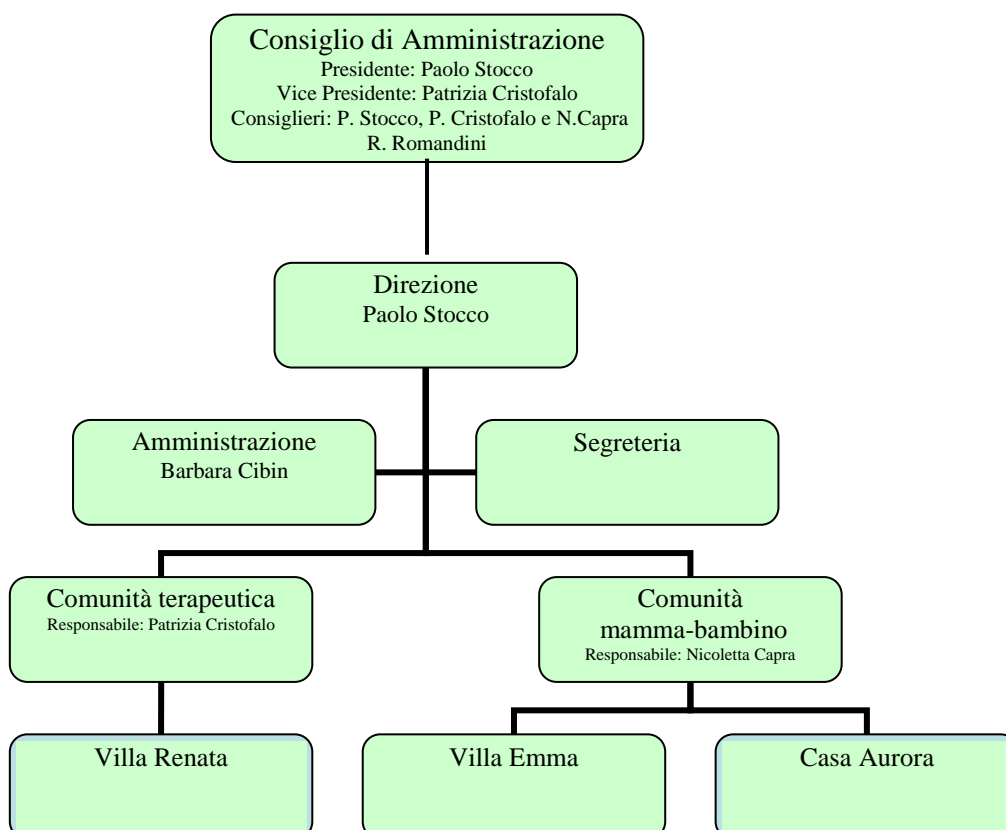
IDENTITA' AZIENDALE

Mission

Villa Renata è una cooperativa sociale di tipo A, che si propone di operare nel mondo della tossicodipendenza e in generale delle dipendenze, e si classifica come struttura terapeutica specialistica, riconosciuta dalla Regione Veneto (DPR 309/1990). Nella sua attività da sempre Villa Renata si propone di coniugare l'accoglienza con l'aspetto clinico, la formazione e la ricerca, valorizzando, nell'intervento sugli utenti, le risorse individuali e di genere; il tutto avviene in stretta collaborazione con i servizi territoriali, le famiglie e i network locali e sopranazionali dedicati allo studio dei fenomeni della tossicodipendenza.

Organizzazione

L'organigramma sotto riportato rappresenta la struttura organizzativa di *Villa Renata*.



Il Consiglio di Amministrazione è composto da 4 soci nominati dall'Assemblea dei Soci della cooperativa, resta in carica 3 anni e al suo interno nomina Presidente e Vice presidente.

La Direzione è nominata dal CdA, definisce e segue la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, formula le strategie generali della cooperativa su indicazione e coerentemente alle politiche espresse dal CdA. E' dalla direzione che sono coordinate e attuate le attività di ricerca che coinvolgono gran parte del personale della cooperativa.

Segreteria e Amministrazione sono attività di supporto all'intera organizzazione. Rispondono alla Direzione e presidiano gli aspetti burocratici-amministrativi connessi alle attività della cooperativa.

Le responsabilità sono poi assegnate in base alle **strutture di accoglienza**, Villa Renata e Casa Aurora. Il personale di ciascuna struttura risponde ad un direttore responsabile del coordinamento generale della struttura e dell'attività terapeutica.

Le comunità sono entrambe dedicate al recupero di persone tossicodipendenti, con una specializzazione per Casa Aurora e la connessa Villa Emma nella dimensione femminile del fenomeno tossicodipendenza e che quindi ospitano coppie madre-figlio.

Villa Renata riflette uno stile di direzione partecipativo, frutto delle convinzioni di fondo della cooperativa; la professionalità e lo sviluppo delle competenze richiesti e promossi sfociano infatti nell'autonomia decisionale dei responsabili che mettono in comunione le proprie professionalità tanto per l'esercizio delle attività operative, quanto per la condivisione dei percorsi di crescita della cooperativa. Le attività di coordinamento generale e la gestione efficace dei flussi informativi permettono di coniugare i diversi aspetti e ambiti della gestione complessiva.

Valori di riferimento

1. Valore e dignità della persona. L'impegno sociale, la ricerca scientifica e le attività di *Villa Renata* sono basate sul rispetto della dignità umana, sulla convinzione che al progresso sociale sia intimamente connesso il progresso delle singole persone, che l'impegno sia innanzitutto rivolto alla promozione dello sviluppo integrale della persona.
2. Eguaglianza ed imparzialità. L'erogazione dei servizi di *Villa Renata* è volta a garantire parità di trattamento senza alcuna distinzione o discriminazione non giustificata di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Il riferimento è quello alla dignità della persona in quanto tale, nel rispetto dei valori culturali e sociali. Questo avviene tanto nei confronti dei propri utenti, quanto verso i soci, i dipendenti e i collaboratori.
3. Impegno sociale. Esistono stretti vincoli fra le persone, e fra queste i soggetti sociali e le istituzioni, relazioni di interdipendenza fra l'azione di ogni soggetto singolo o organizzato e lo sviluppo complessivo della società. Ne scaturisce la doverosa disponibilità a collaborare e dare il proprio contributo con dedizione e competenza per rispondere ai fabbisogni di assistenza e di sostegno espressi da quella popolazione che "subisce" lo sviluppo e il progresso. *Villa Renata* da sempre mette in campo a questo scopo la propria organizzazione di persone e mezzi, le proprie competenze, il proprio patrimonio culturale e scientifico.
4. Solidarietà. Intimamente legato al concetto di *responsabilità*, l'impegno nella solidarietà è la determinazione a promuovere la disponibilità di ciascuno verso l'altro, la perseveranza nel favorire lo sviluppo di tutti e di ciascuno, nella consapevolezza che nulla e nessuno sono scissi da ciò che ci circonda. Anche a questo valore fondante vanno ricondotte politiche, strategie e attività di *Villa Renata*, che è consapevole che per rispondere alla propria mission occorre talvolta superare ostacoli culturali e sociali attraverso un'opera informativa ed educativa rivolta ai diversi interlocutori.

Politiche e strategie

Nata inizialmente con la comunità terapeutica Villa Renata, la cooperativa si è poi sviluppata non solo dimensionalmente attraverso l'apertura di Villa Aurora e, recentissima, la convenzione con Villa Emma, ma ha accresciuto anche la propria rete di interlocutori ed approfondito le proprie competenze.

Nel corso del tempo Villa Renata si è posta come realtà attenta ai diversi aspetti del fenomeno sociale di cui si occupa, considerando i molteplici intrecci di relazioni e rapporti connessi, le sinergie, le possibili relazioni di causa-effetto. Da sempre quindi si è presentata in modo propositivo, interessandosi alla crescita complessiva del territorio utile ad affrontare e prevenire il fenomeno droga. Le politiche attuate, infatti, riflettono la volontà di sviluppare le conoscenze, di affrontare il disagio sociale attraverso azioni in rete, di offrire proposte innovative.

Qualità e Accredimento

Villa Renata è riconosciuta dalla Regione Veneto quale organismo di formazione accreditato. Come pure ha partecipato al gruppo di strutture della Regione Veneto che hanno sperimentato la legge sull'accREDITAMENTO istituzionale (L. 22/2002), superando la verifica ispettiva nel settembre 2005.

Questi riconoscimenti hanno una duplice valenza:

- da un lato, in quanto tali, sono la testimonianza della continua tensione di Villa Renata ad attestarsi su standard qualitativi elevati
- dall'altro, costituiscono la motivazione al mantenimento di quanto ottenuto

Con riferimento all'accREDITAMENTO ed in generale alla qualità, le politiche sono orientate al miglioramento continuo degli standard e dei processi, in una logica di crescita costante e complessiva, in grado di coinvolgere i protagonisti tutti della cooperativa.

Sia a livello regionale che a livello nazionale Villa Renata è attivamente partecipe a diversi progetti rivolti allo studio e alla ricerca di strumenti finalizzati al controllo ed al miglioramento della *qualità* del servizio. È infatti inserita nel gruppo tecnico della ricerca patrocinata dal Dipartimento delle Politiche Giovanili della Regione del Veneto sulla "Valutazione della Qualità delle Comunità Terapeutiche", impegnandosi nello studio della definizione e del concetto di qualità, dell'individuazione delle sue dimensioni e della costruzione di strumenti atti alla rilevazione. Ha partecipato alla elaborazione delle norme tecniche di settore presso UNITER, l'organismo nazionale di normazione, volte a fornire le linee guida per l'applicazione della norma UNI EN ISO 9001 alle comunità terapeutiche.

L'attenzione riguardo delle diverse dimensioni che caratterizzano la qualità e l'impegno rispetto all'efficienza e all'efficacia del servizio vengono mantenute anche all'interno della Comunità, attraverso il coinvolgimento degli operatori nella formazione prima e nella valutazione delle risorse e dei risultati ottenuti poi.

A tal proposito con l'ausilio di esperti, vengono organizzati incontri periodici con l'èquipe volti al coinvolgimento dell'intera organizzazione sul tema della qualità ed alla motivazione degli operatori a lavorare in funzione di essa.

Particolare rilievo viene dato alla dimensione del processo che considera l'insieme delle modalità operative ed organizzative adottate dalla struttura della struttura di Villa Renata per il proprio intervento.

Reti e legami con il territorio

Il radicamento con il territorio è uno degli elementi fondanti della cooperativa, coniugato costantemente e indissolubilmente con relazioni di scambio e legami che possano favorire la crescita e lo sviluppo reciproci.

Ciò che *Villa Renata* ha da sempre intuito e promosso è la creazione e lo sviluppo delle sinergie possibili a livello locale, ma anche delle cooperazioni internazionali. La droga è un fenomeno intimamente connesso al tessuto e alle dinamiche sociali, che quindi va affrontato in modo globale non solo negli aspetti terapeutici, ma anche nella dimensione, appunto, sociale.

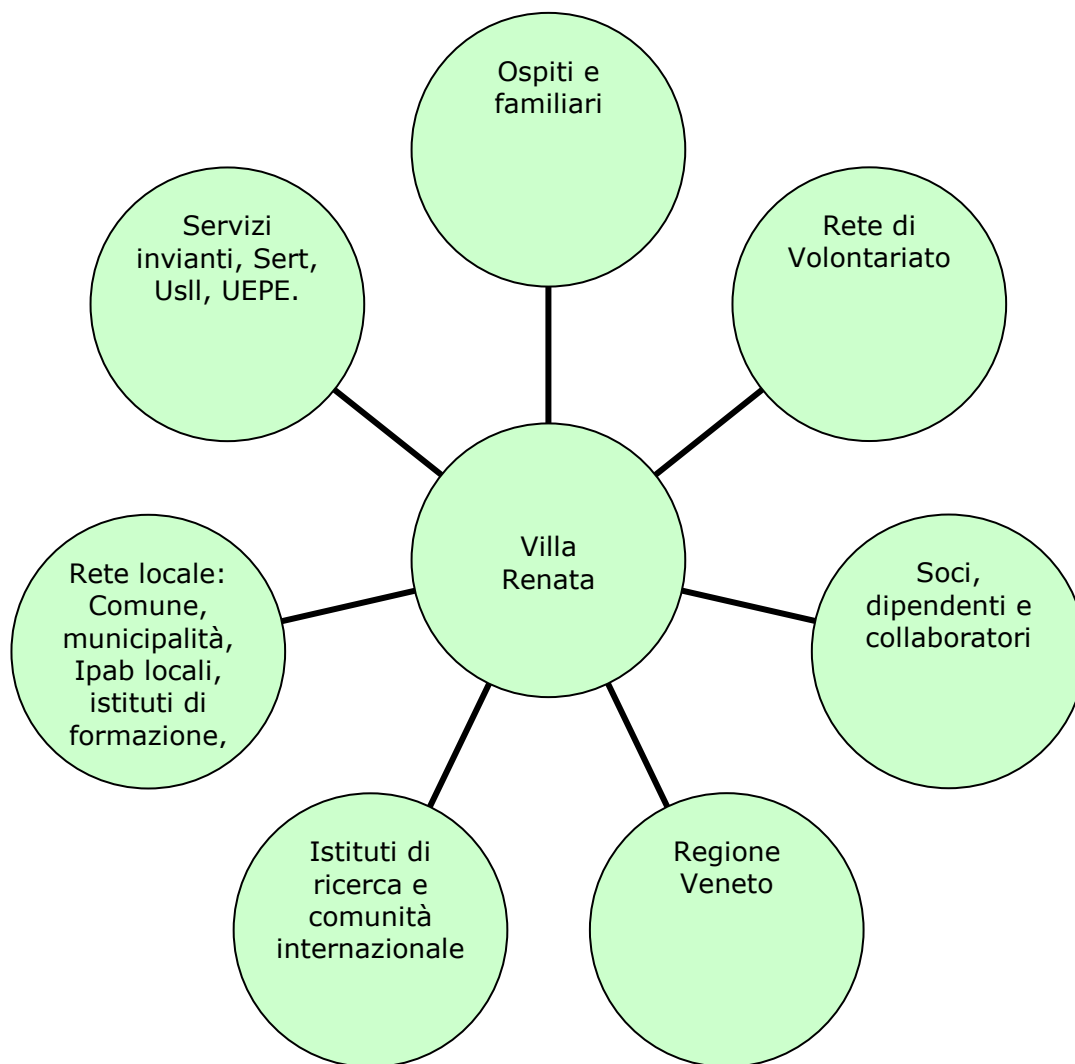
Miglioramento continuo e sviluppo della conoscenza

L'approfondimento costante e l'accrescimento continuo e diffuso sulle conoscenze e sulle metodologie per affrontare i fenomeni delle dipendenze da sostanze di abuso sono caratterizzanti per *Villa Renata* e incentivati a tutti i livelli della cooperativa.

Si ritiene che questo abbia molteplici valenze. La motivazione dei propri soci, dipendenti e collaboratori, la soddisfazione degli utenti e la riconoscibilità presso i servizi invianti, il *benessere organizzativo* che significa avere nell'azienda persone che vivono il loro lavoro con passione sapendo affrontare obiettivi sfidanti, e lo sviluppo della società civile.

La continua tensione a perfezionare le attività della cooperativa, a migliorarne le performance e a produrre innovazione nascono e, insieme, hanno origine dallo sviluppo diffuso delle conoscenze, in un circolo virtuoso. Tutto questo è visibile nelle attività di ricerca attuate da *Villa Renata*, come pure da obiettivi raggiunti nel corso del tempo e posti in essere per il futuro più oltre descritti.

RELAZIONE SOCIALE



Gli interlocutori di *Villa Renata* sono tutti quei gruppi composti da persone, organizzazioni, comunità che interagiscono con *Villa Renata* stessa influenzando reciprocamente il proprio agire.

Sono stati individuati: i soci, nel duplice ruolo di collaboratori e di compartecipi alle decisioni e alle scelte della cooperativa, i diversi pubblici di *Villa Renata*, quindi gli utenti, i loro familiari e i servizi invianti, i collaboratori, la comunità locale, i fornitori, i partner nazionali e internazionali nella ricerca, la Regione Veneto,

Con ciascuno di questi soggetti *Villa Renata* attua rapporti di interscambio e stabilisce reciproci impegni.

Soci e Consiglio di Amministrazione

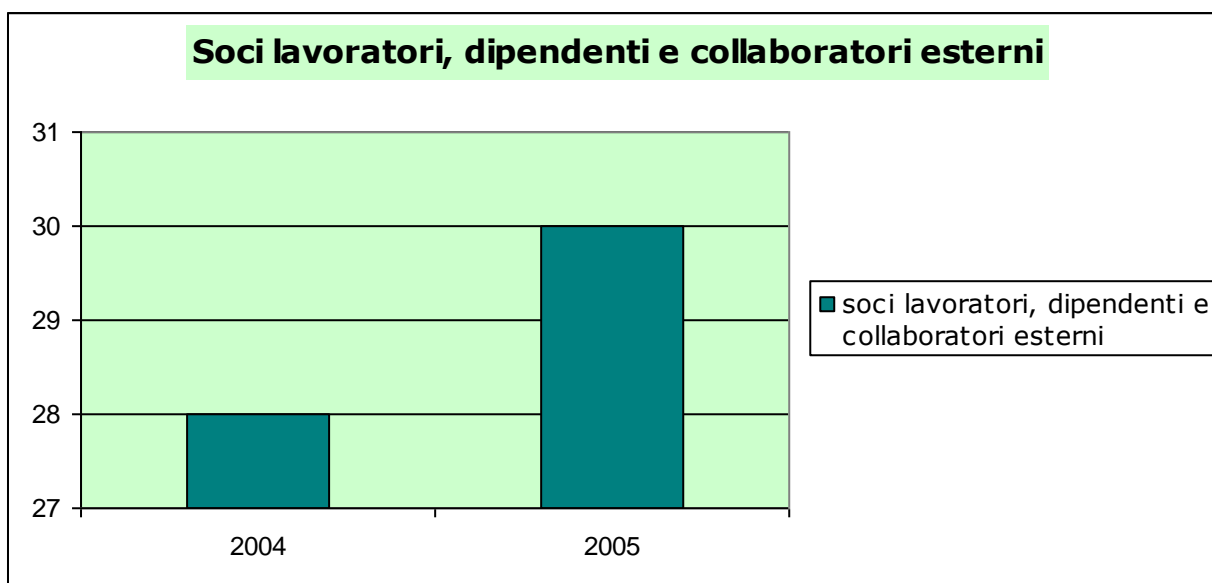
Nel gennaio 1988 *Villa Renata* nasce con atto costitutivo sottoscritto da 10 soci fondatori. I soci della cooperativa sono oggi 12. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 4 soci.

Ai fini della comprensione dei legami con il territorio da sempre attuati e auspicati dalla cooperativa, è significativo rilevare che alcuni soci di *Villa Renata* sono anche attivi in altre realtà connesse al settore o dove comunque possano avvenire scambi sinergici di competenze.

Collaboratori

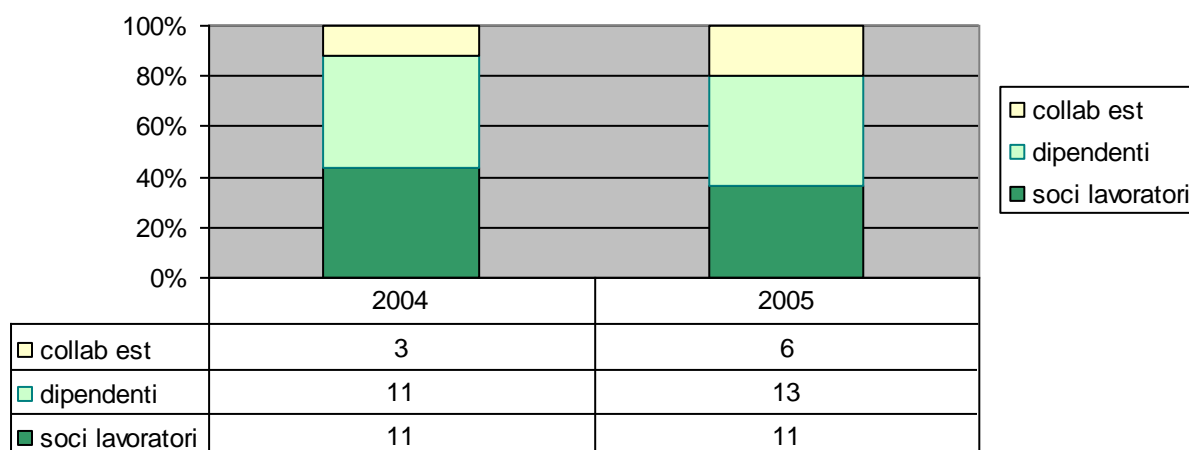
Oltre ai soci che prestano la propria collaborazione professionale nella cooperativa, *Villa Renata* conta su dipendenti, professionisti e collaboratori esterni. Va precisato che fra il personale dipendente sono ricomprese quelle persone provenienti dalla cooperativa NovAurora, che supporta *Villa Renata* nella individuazione delle professionalità richieste.

Al 31 dicembre 2005 la cooperativa conta sulla collaborazione di circa 30 persone fra soci lavoratori, dipendenti, collaboratori a progetto e professionisti esterni.

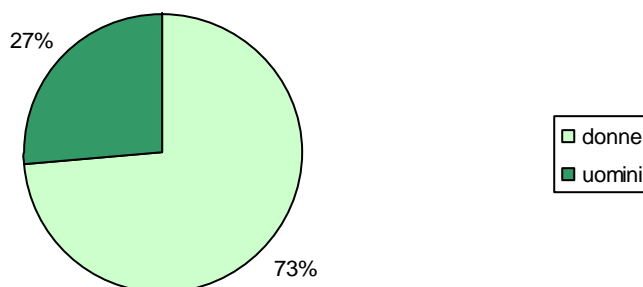


Di seguito il grafico riportante la diversa incidenza fra personale interno ed esterno alla cooperativa. Si prendono a riferimento le ultime due annualità.

Incidenza delle tipologie di collaborazione



Percentuale di presenze maschili e femminili fra i collaboratori



Dal calcolo dell'incidenza fra personale maschile e femminile che a diverso titolo collabora con *Villa Renata*, emerge che all'interno della cooperativa è chiaramente applicata una politica di pari opportunità fra uomini e donne.

La stessa percentuale si riflette *nella distribuzione delle responsabilità*, come

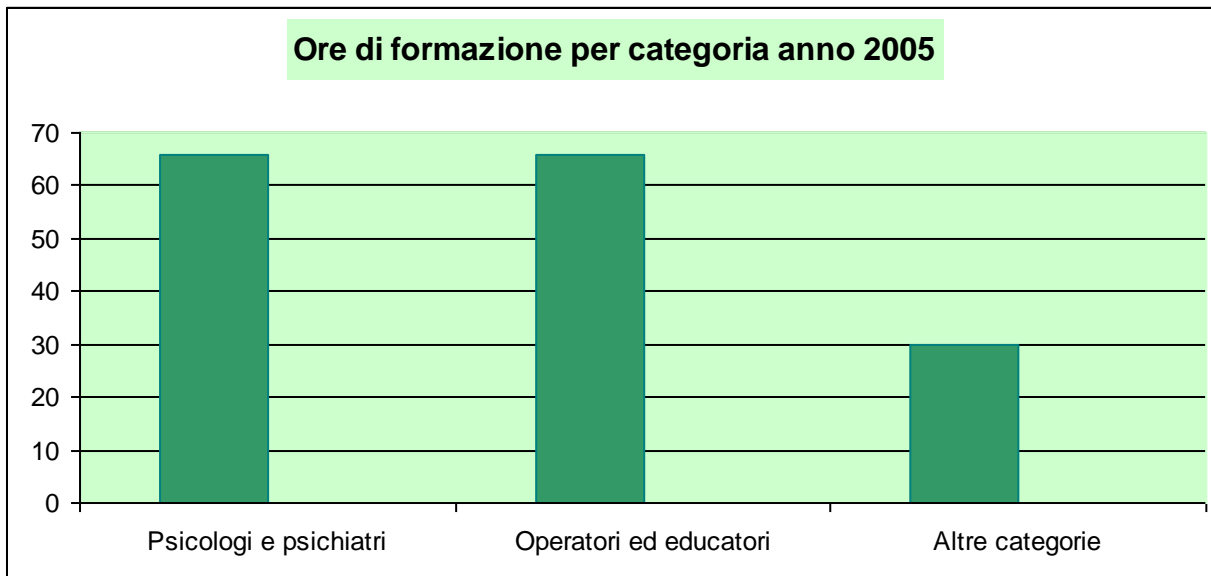
è individuabile anche dall'organigramma presentato nelle prime pagine di questo lavoro. Anche nel Consiglio di Amministrazione, dove l'incidenza è assolutamente paritetica, si ritrova la stessa politica.

Nel corso dell'anno 2005 non si sono verificati infortuni attinenti all'attività lavorativa.

Gli interventi formativi che *Villa Renata* attua sono volti allo sviluppo delle professionalità individuali del personale e alla crescita della cooperativa stessa.

La formazione viene considerata dall'organizzazione come un viatico tra le potenzialità ed i bisogni dell'operatore, al di là della sua qualifica professionale e quelle dell'organizzazione.

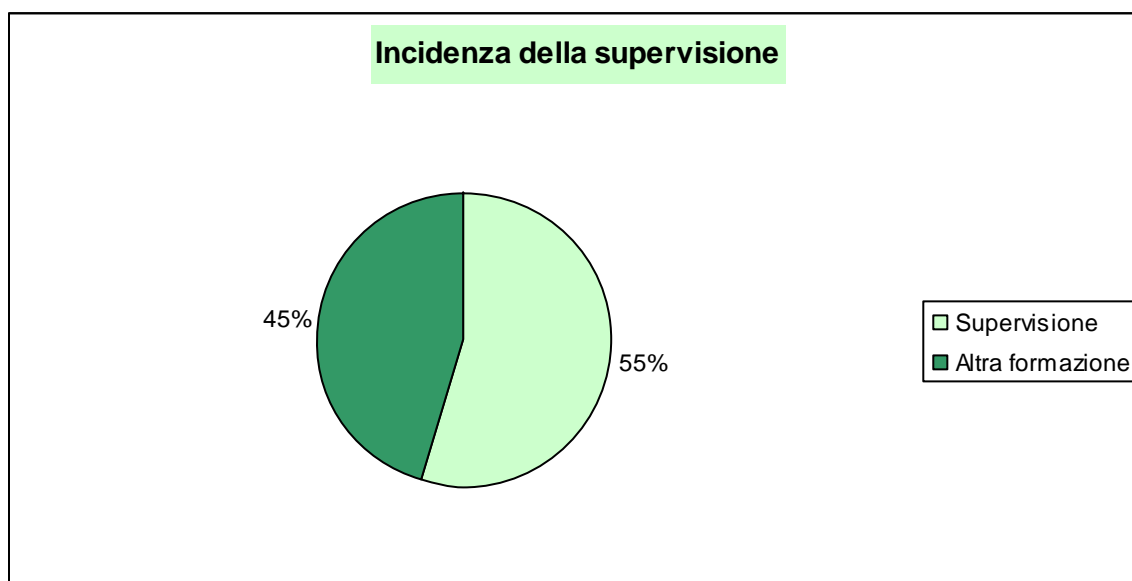
Nel corso dell'anno in questione il programma formativo offerto dall'organizzazione si è rivolto all'interno, coinvolgendo tutta l'èquipe visti i nuovi bisogni dei pazienti, oltre che la mutata tipologia degli stessi, sia all'esterno offrendo l'opportunità alle diverse figure professionali di partecipare, in orario di lavoro a conferenze e/o corsi di aggiornamento promossi o gestiti da agenzie indipendenti esterne all'ente.



Particolare rilevanza assume in questo ambito l'attività di supervisione, volta a supportare psicologicamente il personale nel difficile compito di cura e di educazione.

La Cooperativa ha continuato pertanto a garantire mensilmente l'attività di supervisione clinica sui casi, tenuta da professionisti esterni e così sviluppata:

- una supervisione istituzionale mensile rivolta all'intero gruppo curante
- una supervisione mensile rivolta ai psicoterapeuti
- una supervisione mensile rivolta agli educatori /operatori



Tutto il personale è coinvolto in progetti formativi che possono riguardare sia lo sviluppo di competenze specifiche, sia l'aggiornamento generale. Sono stati attuati inoltre progetti specifici rivolti ad alcune figure particolari.

Per rispondere al bisogno di migliorare continuamente il proprio livello di competenza e professionalità per mantenere elevata la qualità degli interventi e rispondere efficacemente ad una richiesta di interventi sempre più specifici e diversificati Villa Renata ha organizzato una serie di incontri mensili su temi emergenti. Si sono promossi 10 momenti formativi della durata variabile di 5 - 8 ore, rivolti al gruppo curante che ha visto la partecipazione di professionisti esperti in delicate e nuove problematiche quali la doppia diagnosi, i disturbi del comportamento alimentare, l'alcolismo.

Nella scelta dei convegni, su indicazione della cooperativa si è fatto soprattutto riferimento al P.F.T, piattaforma di formazione professionale proposto dalla regione del Veneto oltre che ad altre offerte interessanti di gestori altri.

Le spese per la partecipazione formativa è sempre stata a carico dell'organizzazione e, ove possibile, in orario di servizio.

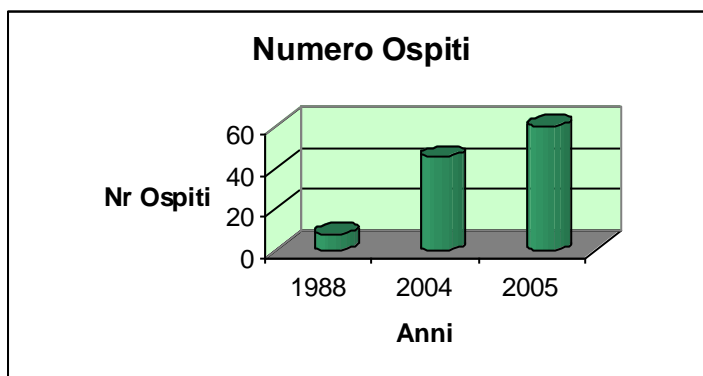
Proprio per testimoniare l'importanza e il valore attribuito alle attività formative e ai relativi progetti particolari, a questi è dedicato un apposito paragrafo di questo documento.

Utenti/personone assistite/ospiti

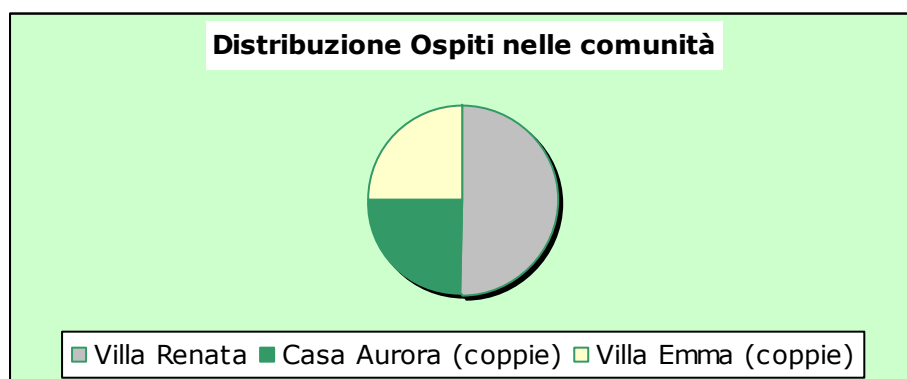
Villa Renata accoglie presso le proprie strutture tossicodipendenti ospitati in regime residenziale presso due strutture: Villa Renata e Casa Aurora. In particolare la comunità Casa Aurora si è specializzata nell'intervento verso la dimensione femminile del problema droga, e quindi ospita donne tossicodipendenti in gravidanza o madri, con i propri figli.

Dopo una lunga riflessione tenuta con l'Associazione Familiari Tossicodipendenti nel 1988 si è rilevata la necessità di separare l'attività di volontariato e di informazione nel territorio e l'attività clinica gestita da un gruppo curante di professionisti. Così in quell'anno si costituisce la cooperativa, con inizialmente 8 pazienti provenienti esclusivamente dal territorio veneziano

Il grafico sotto riportato prende a riferimento l'anno di fondazione, 1988, il 2004 e l'anno appena concluso, il 2005. Nel 2004 la cooperativa seguiva nelle comunità Villa Renata e Casa Aurora circa 45 tossicodipendenti (di cui 15 coppie madre-figlio).



La recente convenzione siglata con il Centro don Milani ha allargato il numero degli utenti seguiti, ricomprendendo ulteriori 15 coppie madre-figlio. Questo non rappresenta solo una crescita dimensionale, bensì per *Villa Renata* è la conferma di una riconosciuta specializzazione nella dimensione femminile del fenomeno droga, è la possibilità di offrire la propria competenza allargando il proprio ambito territoriale e, infine, rappresenta un accrescimento esperienziale.



Il 2005 ha visto un incremento dell'utenza lavorando a pieno regime rispetto alla disponibilità dei posti letto. Non si sono verificate contrazioni nelle richieste di cura in comunità, nonostante una fase congiunturale di razionalizzazione delle risorse e di contrazione della spesa particolarmente vistosa nel comparto socio-sanitario.

MESE	Nuovi ingressi anno 2004	Nuovi ingressi anno 2005
GENNAIO	0	3
FEBBRAIO	4	2
MARZO	6	8
APRILE	2	6
MAGGIO	9	6
GIUGNO	4	1
LUGLIO	5	2
AGOSTO	6	9
SETTEMBRE	2	7
OTTOBRE	3	6
NOVEMBRE	3	10
DICEMBRE	4	3
TOTALE	48	63

Per ciò che riguarda le dimissioni nell'anno 2005, possiamo sintetizzarle in questo modo:

- n. 12 dimissioni concordate
- n. 5 dimissioni per allontanamento
- n. 13 abbandono del programma entro il 1° mese
- n. 9 abbandono del programma entro i primi 3 mesi
- n. 15 autodimissioni dopo un anno di percorso.

DATI CASA AURORA

Per quanto riguarda Casa aurora nel 2005 si è verificato un incremento importante di utenza, dovuto sia ad una maggiore pubblicizzazione del servizio anche al di fuori della regione veneto, che, alla ricalibratura del progetto e dell'équipe verso una maggiore specializzazione e competenza.

Nel 2004 gli ingressi sono stati 8 coppie e 3 le dimissioni concordate, mentre nel 2005 gli ingressi 12 e 2 le dimissioni concordate.

Le interruzioni sono state 2 nel 2004 e 4 nel 2005

Per quanto riguarda l'indice di ritenzione, in casa aurora, è alto poiché i percorsi di cura spesso sono indicati anche dal tribunale per i minorenni che impedisce l'uscita del bambino dalla comunità, anche se la madre lascia la struttura. Questo il più delle volte funziona come strumento di contenimento che impedisce l'interruzione precoce del programma di cura

Seppur non direttamente, la cooperativa si fa carico dei *familiari* degli Ospiti. *Villa Renata* segue un approccio multifocale al problema della tossicomania che prende spunto da una visione articolata dove si tiene conto sia degli elementi costitutivi delle personalità tossicomane, sia delle relazioni con l'ambiente familiare, sia infine degli elementi sociali che concorrono alla produzione di fenomeni di marginalità e disadattamento. Anche se dalla esperienza di questi ultimi anni si è rilevato che alcuni pazienti non vivono più in seno alla famiglia, quest'ultima si viene a trovare, in ogni caso, direttamente implicata in uno stato di sofferenza generale che trova spesso la più acuta espressione nel sintomo tossicomane.

In questo ambito, il lavoro si presenta come un intervento parallelo finalizzato ad una ricostruzione dei rapporti genitori-figli, più maturi e meno conflittuali.

Servizi invianti, Regione Veneto, Usll

In realtà quali *Villa Renata* questi soggetti rappresentano di fatto un "ulteriore" cliente, non meno importante degli ospiti; basti pensare che la cooperativa opera in regime di convenzione e che quindi questi corrispondono quote di denaro per i servizi resi dalla cooperativa agli utenti. Ciò significa che servizi invianti, Usll, Regione Veneto nutrono precise aspettative sulle attività di *Villa Renata*. Tali aspettative si traducono in standard strutturali, organizzativi e qualitativi sul servizio effettuato, oltre che nella reciproca richiesta e attesa di collaborazione e co-progettazione nei singoli progetti rieducativi.

Questo è tanto più vero alla luce dell'Accreditamento Istituzionale, provvedimento regionale per il quale realtà come *Villa Renata* debbono passare da soggetti *autorizzati* a svolgere l'esercizio del proprio servizio a soggetti *idonei*. Per essere "fornitori" di servizi sociali occorre quindi che essi dimostrino di essere in possesso di precisi requisiti strutturali e organizzativi.

Verso questa categoria di interlocutori, *Villa Renata* opta ancora una volta per politiche di sviluppo e di crescita reciproca, testimoniate anche dalla collaborazione in molti progetti di studio e ricerca (vedi oltre).

Come sarà anche più oltre ricordato, a testimonianza di quanto riportato si ricorda la collaborazione che la Regione Veneto ha prestato a *Villa Renata* quando nel 1996 un incendio doloso ha distrutto la struttura del Lido arrecando notevoli danni alla cooperativa.

Nel 2005 l'attività clinica si è distinta per un'ampia collaborazione con i Servizi della Regione del Veneto e fuori Regione. Per dare evidenza dell'estensione territoriale dei rapporti con i servizi invianti, riportiamo in una tabella di sintesi le provenienze degli ingressi avvenuti nel corso del 2005.

SERT inviante	N. invii	%	N. invii	%
	Comunità terapeutica		Comunità mamma-	

			bambino	
ULSS n.3 Belluno	1	1%		
ULSS n.4 Thiene	10	13%		
ULSS n.5 Montebelluna	3	4%	1	11%
ULSS n.6 Vicenza	4	5%	1	11%
ULSS n.7 Conegliano	4	5%		
ULSS n. 8 Asolo - Castelfranco	2	3%	1	11%
ULSS n. 9 Treviso	2	3%		
ULSS n.10 S. Donà di Piave	3	4%		
ULSS n. 12 Mestre - Venezia	6	8%	3	34%
ULSS n. 12 Venezia Centro storico	2	3%		
ULSS n. 13 Mirano	4	5%		
ULSS n. 13 Dolo	1	1%		
ULSS n. 16 Padova	13	17%	1	11%
ULSS n. 17 Este	1	1%		
ULSS n.18 Rovigo	1	1%		
ULSS n. 20 Verona	3	4%	1	11%
ULSS n. 22 Bussolengo	2	3%		
Totale Veneto	62	79%	8	89%
USL Centro Sud Bolzano	9	12%	1	11%
ASL 4 Udine	2	3%		
ALS Torino 1	1	1%		
ASL Bologna	1	1%		
ALS Trento	2	3%		
ASL 1 Trieste	1	1%		
Totale Extra Regione	16	21%	1	11%
Totale	78	100%	9	100%

Fornitori

I fornitori sono principalmente le realtà con le quali *Villa Renata* collabora per dotarsi delle professionalità necessarie alla realizzazione dei servizi.

Verso i propri fornitori *Villa Renata* si impegna a:

- favorire la condivisione di valori comuni
- promuovere l'integrazione e la collaborazione tra i professionisti
- favorire la condivisione della conoscenza e l'apprendimento continuo
- pagare i fornitori nei tempi e nei modi stabiliti.

Finanziatori

Villa Renata mantiene rapporti con più istituti di credito presenti nel territorio veneziano. Tra i partner finanziari:

- Carive

- Banca Intesa
- Banca Etica
- Mag

Nella scelta si è cercato di tener conto non solo della solidità e della esperienza dei partner, ma anche della condivisione di alcuni valori e comportamenti di fondo.

Si ritiene doveroso citare l'intervento di Banca Etica come partner del progetto finanziato dalla Regione Veneto che ha contribuito a sostenere le spese di arredo a seguito dell'incendio di origine dolosa che nel 1996 ha distrutto una delle strutture della cooperativa.

Volontari

Villa Renata è in contatto e conta su una rete di volontari che offrono il proprio contributo e supportano le strutture in alcune attività e progetti specifici, fra i quali:

- attività sportive e iniziative culturali
- cura dell'orto
- organizzazione di attività ludiche per minori
- attività di sostegno alla genitorialità

Comunità e rete territoriale

Villa Renata nel tempo ha costruito relazioni, intessuto rapporti e favorito la creazione e lo sviluppo di legami con il territorio, attraverso la partecipazione e la collaborazione ad iniziative locali, come pure sostenendo in prima persona la nascita di associazioni e organizzazioni a sostegno dello studio, della cura e della prevenzione dei fenomeni legati alla tossicodipendenza.

Nella comprensione e nella convinzione che il fenomeno droga non è chiuso nei confini territoriali e che dal confronto con altre esperienze nascono lo sviluppo e la crescita, *Villa Renata* è presente in organismi internazionali di studio e di ricerca. Questo ha reso e continua a rendere possibile la costruzione di progetti di sviluppo, di rete di conoscenze e di rapporti, la comprensione più approfondita del fenomeno grazie alla conoscenza di molteplici contesti sociali ed economici in cui si verifica, la costruzione di sinergie.

Di seguito una schematica rappresentazione degli ambiti di intervento in cui *Villa Renata* interviene.

Istruzione e formazione

Villa Renata presta spesso collaborazione con le scuole e il sistema formativo locale attraverso testimonianze e partecipazione a specifici progetti. Su richiesta delle scuole stesse o delle Municipalità interessate, *Villa Renata* propone la propria esperienza e professionalità attraverso incontri specie nelle scuole primarie sui temi della prevenzione. Con le cooperative Exit e

NovAurora è stato presentato un nuovo progetto volto all'inclusione sociale per bambini della fascia d'età otto-dodici anni.

.

Cultura e sport

Attraverso le associazioni Exit e Terra e Mare *Villa Renata* attua iniziative ed eventi culturali e sportivi miranti alla conoscenza e soprattutto alla prevenzione del fenomeno droga.

Ricerca e innovazione.

Questi ambiti sono stati già citati e saranno approfonditi più oltre in una apposita sezione. Qui si ribadisce quanto queste attività siano volute, incentivate e promosse nella cooperativa.

GLI ASPETTI FONDANTI

L'Intervento clinico

Il principio fondante della Comunità, sia essa per soli adulti che per donne e bambini, è quello di accompagnare i pazienti ad una consapevolezza tale che favorisca loro emancipazione, integrazione e inclusione sociale.

Le Comunità della Cooperativa Villa Renata attuano il proprio intervento offrendo un'esperienza residenziale ai pazienti all'interno della quale definire una serie di dispositivi terapeutici specialistici

Secondo la nostra esperienza, presupposto indispensabile per il buon funzionamento delle Comunità e' che queste trovino una collocazione all'interno di una serie di interventi multipolari.

In questa prospettiva le Comunità attivano la necessaria rete di collaborazione fra i servizi di cura territoriali.

Il nostro e' un modello di Comunità Terapeutica che mira alla costruzione di uno spazio-tempo rassicurante e strutturato dove possono essere contenute ed elaborate le problematiche espresse dai residenti all'interno di una prospettiva terapeutica complessiva che e' caratterizzata da una duplice valenza tesa ad integrare gli aspetti di un intervento di natura pedagogica-formativa accanto a quello più propriamente psicoterapeutico attuato secondo delle modalità di trattamento individuale, gruppale e familiare.

Nella presa in carico della persona, Villa Renata si impegna a rispettarne i fondamentali diritti, evitando ogni forma di violenza fisica, psicologica e morale.

Formazione

Le attività formative promosse da *Villa Renata* sono rivolte sia agli operatori diversamente coinvolti nell'attività della cooperativa, sia agli Ospiti, nella piena convinzione che questo contribuisca fortemente alla crescita personale, alla motivazione e allo sviluppo tanto delle singole persone, quanto di *Villa Renata* nel suo complesso.

Inoltre, *Villa Renata* ha conseguito un importante risultato: ha ottenuto dalla Regione Veneto **I'Accreditamento come "Organismo di Formazione"** nell'ambito della formazione continua, con provvedimento nr A0396.

Già presente con attività di formazione professionale rivolte a professionisti esterni, questo riconoscimento permette alla cooperativa di proporsi nel campo della formazione finanziata, mettendo quindi in circolo le proprie competenze, oltre a rappresentare il raggiungimento di un risultato che è la conseguenza di anni di serio impegno tenuto dai soci e dai collaboratori della cooperativa.

Le attività formative rivolte agli Ospiti

Vengono sollecitate tutte quelle attività formative promosse da Agenzie esterne utili per il raggiungimenti di capacità e/o di informazioni per i ragazzi ospiti a Villa Renata, così come la Comunità terapeutica si fa parte attiva nel attivare corsi mirati e specifici per dare la possibilità agli ospiti di avere una adeguata formazione professionale.

Sono previsti per gli ospiti di Villa Renata, dei periodi di formazione presso la Cooperativa Non Solo Verde, per poter apprendere e vagliare le proprie competenze professionali, prima di immettersi nel mondo del lavoro o nella Cooperativa stessa

Ricerca

L'attività di ricerca è caratterizzante per *Villa Renata* e sono caratterizzate da rapporti di scambio sia a livello europeo che extra-europeo. Riguardano sia l'ambito dell'approfondimento scientifico che quello della pratica clinica, che integrandosi vanno ad arricchire il programma attraverso un'apertura a nuove realtà. Da sempre molti fra i soci sono impegnati nell'attuazione o nel coordinamento di progetti in ambito nazionale ed internazionale, con la volontà di approfondire le conoscenze e la formazione per fornire più solidi punti di riferimento sia in materia di "prevenzione" che di "trattamento" e di "riabilitazione" sul fenomeno droga, di contribuire a proposte innovative di intervento e di individuare le best practices applicate.

Molte quindi le attività in questo ambito.

Fra le ricerche concluse:

SONAR-Prevenzione dei comportamenti di rischio in ambiti ricreativi e Ricerca sulle identità di genere, condotti con IREFREA. Il progetto SONAR riguarda le nuove tendenze del consumo di droghe, in particolare quelle di sintesi (ecstasy), e i comportamenti sociali. Il secondo progetto riguarda invece una analisi delle identità di genere legate al fenomeno della tossicodipendenza.

"INDAGINE CAMPIONE SUL TERRITORIO NAZIONALE PER L'ANALISI E LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DALLE COMUNITÀ DI RECUPERO PER LE TOSSICODIPEDENZE" In ambito nazionale *Villa Renata*, attraverso il Co.Ve.S.T., è stata inserita nell'indagine promossa dal Servizio Centrale per le Dipendenze da Alcohol e Sostanze Stupefacenti del Ministero della Sanità.

PROGETTO PARSEC sulle identità di genere.

Valutazione della Qualità nelle comunità terapeutiche. Progetto condotto con il Dipartimento delle politiche giovanili della Regione Veneto, progetto di studio e di ricerca del concetto di qualità, dell'individuazione delle sue dimensioni e della costruzione di strumenti atti alla rilevazione.

PROGETTO DI RICERCA-INTERVENTO SULLA GENITORIALITÀ, Farpa: ha studiato la prevenzione della tossicodipendenza negli adolescenti attraverso le relazioni familiari

PROVAID, Regione Veneto. *Villa Renata* è l'ente gestore del progetto, inserito all'interno della programmazione ex lege 309 Lotta alla Droga (2003-2005). E' un progetto di ricerca-intervento volto ad individuare un protocollo di intervento regionale per le donne tossicodipendenti con figli.

Progetti in corso:

ICAA- International Council on Alcohol and Addictions..????????

DC&D – DEMOCRACY, CITIES & DRUGS, ricerca condotta con IREFREA che coinvolge circa 300 soggetti fra città organizzazioni non lucrative europee rivolta a supportare la creazione di reti locali e alla creazione di un network ove sia possibile il mutuo scambio di conoscenze e di buone pratiche.

Progetto MAIEUTICA, condotto da *Villa Renata*. E' un progetto finanziato dal programma Equal (Comunità Europea) di sperimentazione per inserimento sociale e lavorativo attraverso metodologie di formazione outdoor.

Progetto *PROVAID 2-*. Si Tratta della prosecuzione del progetto concluso nel 2005 con la messa a punto di un protocollo di intervento. In questa seconda fase si tratterà di applicare sperimentalmente il modello, validandolo e prevedendo percorsi formativi per gli operatori diversamente coinvolti, promuovere attività di ricerca clinica per l'individuazione dei fattori di rischio all'interno della relazione genitore tossicodipendente-figlio e, infine, prevedere percorsi di reinserimento socio-lavorativo di donne al termine del percorso di cura.

PEER DRIVE CLEAN! È un progetto europeo rivolto ai giovani fra i 18 e i 24 anni, per la prevenzione degli incidenti stradali connessi all'uso di alcohol e droghe. Il progetto si basa sulla sensibilizzazione e promozione degli stili di vita e delle motivazioni valoriali alla base dei comportamenti corretti, ma vuole anche creare una rete di professionisti oltre che produrre un manuale di buone pratiche.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento che *Villa Renata* si propone e che qui si riportano si riferiscono sia alle attività generali della cooperativa, sia al presente lavoro, che rappresenta la prima esperienza di rendicontazione sociale nella storia della cooperativa.

Nell'intento di costruire oggi e di perfezionare nel futuro un documento che sia, insieme, una presentazione dell'impatto e della relazione con gli interlocutori di *Villa Renata*, una rendicontazione e, soprattutto un processo di riflessione e di programmazione, si riportano alcuni obiettivi di miglioramento generali che influiranno nei contenuti dei prossimi bilanci sociali:

- la necessità di procedere a sistematiche **indagini di customer satisfaction**. Questo permetterà a *Villa Renata* di far luce sulla qualità percepita dai propri clienti/utenti (familiari, ospiti e servizi inviati), e di attivare percorsi specifici di miglioramento del servizio.
- l'opportunità di migliorare la **Carta dei Servizi**. E' necessario procedere a perfezionare lo strumento di dialogo e di impegno con gli utenti e con i servizi inviati, che può costituire una prima "carta di identità" di *Villa Renata* utile a presentare i servizi delle comunità e gli standard proposti
- la necessità di costruire un **supporto informatico** specifico per la tenuta e **l'aggiornamento delle cartelle cliniche** degli utenti, tale da renderlo utile anche per l'alimentazione dei dati del proprio sistema qualità ai fini interni e dell'accreditamento. Tale archivio informatico potrà rendere poi possibile dati e informazioni utili ai fini della ricerca e della casistica clinica.
- In merito strettamente al **bilancio sociale**, *Villa Renata* si propone di presentare, nella prossima edizione, i risultati riferiti agli obiettivi futuri illustrati, e di illustrare le azioni e gli ambiti di intervento futuri, facendone un reale strumento di programmazione. Inoltre ci si impegnerà a monitorare quegli indicatori e quei dati che forniscano **informazioni sulla qualità della nostra assistenza e sull'efficacia dei programmi terapeutici e rieducativi**. Tali indicatori faranno riferimento ai dati similari già disponibili a livello aggregato per le comunità terapeutiche a livello territoriale locale e nazionale.

Lo schema di sintesi che segue e che conclude questo documento è la rappresentazione complessiva delle attività che qui si rendicontano e quelle programmate per il prossimo futuro.

Inserire schema excel