



CARTA DEI SERVIZI

1. SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE VILLA RENATA

1.1 CHI SIAMO: MISSION E STORIA DI "VILLA RENATA"

Villa Renata è una cooperativa sociale che opera nel territorio veneziano in campo socio-assistenziale per la prevenzione e il recupero delle dipendenze, sia attraverso strutture terapeutiche dedicate alla assistenza, al recupero, alla riabilitazione e al reinserimento sociale di tossicodipendenti o alcolodipendenti, sia attraverso attività di studio, ricerca e formazione.

La storia di Villa Renata inizia nel 1984. Il Consiglio Comunale di Venezia, assegnò una struttura residenziale chiamata, appunto, "Villa Renata" all'Associazione Familiari dei Tossicodipendenti, con l'intento di dare risposta al grave fenomeno di disagio giovanile legato al consumo di droghe pesanti.

Nel 1988 "Villa Renata" si costituì come Cooperativa Sociale, dove i soci erano e sono tutt'oggi i medici, gli psicologi, gli educatori, gli operatori delle Comunità e gli amministratori stessi della Cooperativa.

Oggi "Villa Renata" accoglie i propri Ospiti in tre Comunità terapeutiche:

- Villa Renata, che offre servizi residenziali specialistici/intensivi per la terapia riabilitativa delle dipendenze ed ospita giovani di entrambi i sessi;
- Casa Aurora e Villa Emma, che offrono servizi residenziali specialistici per la terapia riabilitativa a madri tossicodipendenti con figli. Villa Emma è una comunità del Centro Don Milani attiva nel territorio di Mestre dal 1995; dal 2005 gestita dalla cooperativa Villa Renata in un rapporto di convenzione.

Inoltre la Cooperativa dispone di alcune strutture per il reinserimento socio-lavorativo dei propri Ospiti. La fase del reinserimento si svolge in tre appartamenti a Venezia, che prolunga la collettivizzazione di alcune esperienze nella convivenza dei ragazzi in piccoli gruppi supportati quotidianamente da un educatore in determinate fasce della giornata.

Villa Renata si propone quindi come dispositivo di cura a disposizione dei Ser.T. nazionali con i quali è convenzionata, e concorda con questi ultimi un progetto terapeutico individuale che risponda alle istanze e ai reali bisogni dell' Ospite. Inoltre, territorialmente, gestisce e realizza progetti di prevenzione delle tossicodipendenze e alcolodipendenze e di patologie infettive correlate; studia progetti di prevenzione ed educazione alla salute da realizzare in rete all'interno di Istituti Penitenziari e/o Scolastici; elabora programmi personalizzati di auto-aiuto, per utenti e familiari

Villa Renata è anche un Ente di formazione accreditato dalla Regione Veneto per la formazione superiore e continua. In questo ambito, Villa Renata è "provider ECM", è cioè riconosciuta dalla Regione Veneto come Ente di Formazione che può riconoscere crediti formativi nell'Educazione Continua in Medicina

1.2.QUALITA'

Villa Renata opera con il continuo intendimento di attestarsi su standard qualitativi elevati, con politiche della qualità orientate al miglioramento continuo degli standard e dei processi, in una logica di crescita costante e nella ricerca del coinvolgimento di tutti i protagonisti della Cooperativa.

A livello regionale come anche a livello nazionale ed internazionale, la Cooperativa è attiva e partecipa a diversi studi e progetti rivolti allo studio e all'affinamento di strumenti per il controllo e il miglioramento della Qualità del servizio. E' inserita nel gruppo tecnico della ricerca patrocinata dalla Regione Veneto sulla "Valutazione della Qualità delle Comunità Terapeutiche".

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 sui Sistemi Qualità UNI EN ISO 9001 alle comunità terapeutiche.

La qualità del servizio è monitorata costantemente nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità sulla base della legge sull'autorizzazione ed accreditamento istituzionale dei servizi socio sanitari (L.R. 22\2002 e succ.). La soddisfazione dei fruitori di ciascun servizio e degli enti invianti viene rilevata e costituisce elemento di valutazione per la programmazione delle attività dello stesso.

1.2.1 SERVIZIO RECLAMI

Per collaborare con noi segnalandoci i punti deboli dei nostri servizi o possibili miglioramenti, contatta i nostri uffici amministrativi o inviaci una mail all'indirizzo amministrazione@villarenata.org

1.3 CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi che qui presentiamo è redatta secondo i principi della chiarezza, completezza e confrontabilità.

Sono indicate le modalità di funzionamento delle strutture, i criteri per l'accesso e gli elementi utili per permettere una prima valutazione del servizio.

1.4 DOVE SIAMO

La sede amministrativa della Cooperativa Villa Renata è a Venezia centro storico, a due passi da Piazzale Roma.

Sede Amministrativa:
VILLA RENATA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Santa Croce 403
30135 VENEZIA
TEL 041 5242978
FAX 041 2448938

www.villarenata.org

E mail: amministrazione@villarenata.org

Contattate questa sede per informazioni generali sulle nostre attività, opportunità di lavoro, richieste di chiarimenti.

*Per raggiungerci:
da Piazzale Roma, proseguite a piedi per Rio dei tre Ponti
Salire il ponte e proseguire dritto
Alla base del ponte, girare a destra e passate sotto il portico
Proseguire poi fino al nr. 403.*

Le nostre strutture:

GIOVANI e ADULTI

La Comunità si prende cura di giovani e adulti di ambo i sessi tossicodipendenti e alcooldipendenti, per offrire un'esperienza residenziale e un ambiente nel quale riscoprire la propria dimensione, attraverso il recupero della responsabilità e dell'autonomia



VILLA RENATA
Via Orsera 4
30126 LIDO DI VENEZIA VE
Tel 041 5268822
Fax 041 4267874
E mail villa@villarenata.org

Altre sedi:



IL GLICINE

Lungomare D'Annunzio, 8/a
30126 Lido di Venezia
Tel. 0415267486

CASA DEL SOLE

MADRI CON FIGLI

Le comunità si prendono cura di madri con figli, accogliendo e proponendo programmi di trattamento terapeutico riabilitativo e volti al reinserimento socio-lavorativo delle donne ospitate e al recupero delle funzioni genitoriali.



CASA AURORA

Trattandosi di minori, omettiamo i riferimenti che possano ricondurre alla identificazione del luogo. Comprenderete il loro bisogno di privacy.

VENEZIA
Tel 041 2750853
Fax 041 5205536
E mail villa@villarenata.org

VILLA EMMA
Tel 041 5313435
Fax 041 5313435

2. I NOSTRI SERVIZI

	CHI OSPITIAMO	SERVIZI EROGATI	DISPONIBILITA'	SISTEMAZIONE
VILLA RENATA	Giovani di ambo i sessi tossicodipendenti o alcooldipendenti	Servizio educativo e terapeutico-rieducativo Supporto psicologico Reinserimento socio-lavorativo Servizi residenziali	42 ¹	2,3 letti per stanza
CASA AURORA	Madri tossicodipendenti o alcooldipendenti, anche sottoposte a trattamenti farmacologici sostitutivi, con figli	Servizio educativo e terapeutico-rieducativo Supporto psicologico Reinserimento socio-lavorativo Servizi residenziali	16 coppie	Camere doppie
VILLA EMMA	Madri tossicodipendenti o alcooldipendenti, anche sottoposte a trattamenti farmacologici sostitutivi, con figli	Servizio educativo e terapeutico-rieducativo Supporto psicologico Reinserimento socio-lavorativo Servizi residenziali	10 coppie	Camere singole (1 per coppia)

¹ La normativa sull'Accreditamento prevede 35 posti. Con DGR 3618 del 13.11.2007 la Giunta della Regione Veneto ha approvato il passaggio alle nuove tipologie di offerta dei servizi residenziali per la cura e la riabilitazione dei soggetti dipendenti da sostanze d'abuso. Alla Cooperativa Villa Renata sono stati assegnati n. 35 posti per servizio residenziale tipo C e 15 posti per tipo C1, per un totale di 50 posti.

2.2 CHE COS'E' IL PROGRAMMA TERAPEUTICO INDIVIDUALIZZATO

Il Programma Terapeutico Individualizzato è il percorso di cura e riabilitazione che si realizza durante la permanenza in comunità e che utilizza dispositivi clinici ed educativi che pongono in primo piano la storia personale, familiare, sociale dei singoli pazienti.

Si snoda in due fasi:

❖ Fase Residenziale:

La durata del periodo di permanenza varia dai 10 ai 12 mesi, pur ammettendo variazioni individuali.

Inizialmente viene favorito l'inserimento nel gruppo; successivamente, compatibilmente con i tempi di risposta dell'Ospite, vengono attribuite a quest'ultimo responsabilità specifiche nella gestione delle attività comuni.

Durante il periodo di residenza, l'utente è sollecitato ad una partecipazione attiva mediante l'esternazione del proprio pensiero, nei momenti di riflessione e confronto.

La permanenza all'interno del gruppo fa sì che la terapia riesca a valorizzare le risorse individuali, pur inserite in un contesto di comunità, preparando in tal modo l'ospite al reinserimento nella società.

❖ Fase di Reinserimento:

Questa fase, che segna il primo distacco dalla Comunità, avviene mediante la locazione degli utenti presso tre appartamenti a Venezia.

In accordo con i Servizi invianti, verificando la tenuta dell'impatto con il mondo esterno, viene aiutato l'utente ad un suo progressivo reinserimento, fino alla fase della dimissione.

Durante il reinserimento, continua ancora la psicoterapia individuale e grupppale.

2.3 FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE

Viene riconosciuto alle strutture Villa Renata , Casa Aurora e Villa Emma un diritto/dovere di formazione del personale attraverso:

- Supervisione clinica per il gruppo curante (psicologi/psichiatri e operatori/educatori/assistenti sociali) con cadenza mensile;
- Supervisione clinica specifica per il personale psicologi/psichiatri con cadenza mensile
- Supervisione educativa specifica per il personale operatori/educatori con cadenza mensile;
- Attività di formazione specifica programmata dall'Ente Gestore stesso e da altre organizzazioni nazionali ed internazionali.

ENTRIAMO NELLE COMUNITA'

3.COMUNITA' TERAPEUTICA SPECIALISTICA "VILLA RENATA": servizio residenziale per persone tossicodipendenti e/o alcolodipendenti



VILLA RENATA
Via Orsera 4
30126 LIDO DI VENEZIA VE
Tel 041 5268822
Fax 041 5267874
E mail villa@villarenata.org

*Direttrice Responsabile
d.ssa Patrizia Cristofalo
p.cristofalo@villarenata.org*

La Comunità *Villa Renata* eroga servizi residenziali di tipo "C" per persone tossicodipendenti e alcolodipendenti. La definizione è quella data dalla Regione Veneto, nella recente legge 22/2002² e che si riferisce ai "servizi di accoglienza, trattamento terapeutico-riabilitativo e reinserimento socio-lavorativo per persone tossicodipendenti e alcolodipendenti, che abbisognano di una gestione intensiva e specialistica psicoterapica e/o psicofarmacoterapica.

L'approccio al problema della tossicomania è multifocale e prende spunto da una visione articolata che 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

² Si tratta della Legge Regionale che istituisce il cosiddetto "Accreditamento". Con l'Accreditamento, le strutture che operano nel settore socio-sanitario devono dimostrare di essere "idonee", cioè devono dimostrare di lavorare con i livelli qualitativi richiesti dalla Regione Veneto.

La Comunità Terapeutica "Villa Renata" attua il proprio intervento offrendo un'esperienza residenziale ai tossicodipendenti che hanno già superato la fase di disintossicazione fisica dalla sostanza (drug free).

Non sono previsti ingressi per pazienti con condanna che prevede la detenzione domiciliare.

Di seguito forniamo un raffronto fra gli standard richiesti dalla Regione Veneto e i nostri servizi

	STANDARD EX LEGE 22/2002	LIVELLI DI SERVIZIO EROGATI DA VILLA RENATA
Direttore Responsabile d.ssa Patrizia Cristofalo	1 ogni 30 utenti	Requisito soddisfatto
Psicologo	1 ogni 30 utenti	Requisito soddisfatto
Psicoterapeuti	2 ogni 30 utenti	Requisito soddisfatto
Operatori	6 ogni 30 utenti	Requisito più che soddisfatto
Medico Psichiatra	1 per 8 ore ogni 30 utenti	Requisito soddisfatto
Infermiere professionale	1 ogni 30 utenti a tempo parziale	Requisito soddisfatto
Amministrativo	1 ogni 30 utenti	Requisito più soddisfatto
Supervisore	1	Requisito più che soddisfatto 1 Superv clinico per attività terapeutiche rivolto ai terapeuti 1 Superv per attività èquipe educatori. 1 Superv clinico per l'equipe curante
Servizio di reperibilità notturna	Richiesto	Erogato
Camere da letto	Non più di otto posti per stanza	Requisito più che soddisfatto. Le stanze sono da 2 - 3 - 4 posti letto.
Servizi igienici	Almeno uno ogni 6 utenti	Sono presenti nr.21 servizi esclusi n. 3 riservati agli operatori.

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dagli standard regionali.

E' garantita la presenza continuativa del personale per tutta la durata di svolgimento delle attività. La dotazione organica garantisce la presenza minima

di un operatore nell'arco delle 24 ore e per 7 giorni alla settimana. E' garantito un Servizio di reperibilità notturna del coordinatore degli operatori

3.1 L'ACCESSO, LA PERMANENZA E LE DIMISSIONI

Il momento in cui si avverte la necessità di rivolgersi ad una Comunità per il recupero di tossicodipendenti o alcooldipendenti è sempre un momento delicato. E poi? Cosa succede?Alla situazione di disagio, si aggiunge la difficoltà nel reperire informazioni. Cerchiamo di essere d'aiuto con un piccolo "vademecum"

Primo passo Prima della vita in Comunità

Prima di accedere alla Comunità, il paziente o la sua famiglia si rivolgeranno al Servizio pubblico (SER.T), che darà un primo orientamento, considerando l'aspetto medico, psicologico e la situazione sociale del giovane.

Quindi: a chi rivolgersi? Al SER.T, il Servizio Tossicodipendenze dell'Ulss.

In ogni caso, ai nostri numeri di telefono siamo disponibili per le prime informazioni!!!



A seguito della valutazione, il Servizio pubblico individua il tipo di intervento più appropriato e, se questo è un intervento residenziale che prevede la permanenza in comunità come le nostre, il Servizio stesso segnala il giovane alla Comunità.



I responsabili della Comunità si incontrano con i Servizi e valutano le necessità della Persona, le motivazioni dell'intervento, le disponibilità di posti liberi.

Ulteriori colloqui di conoscenza reciproca con il giovane permetteranno di valutare complessivamente la situazione.

Se si ritiene la Comunità compatibile con le esigenze di cura del giovane, si procede per l'ingresso di concerto con il SER.T. e viene presentato il regolamento della Comunità

Secondo Passo ..Si comincia...

Fissata la data di ingresso, si avvia la fase residenziale, dopo aver assegnato la coppia terapeutica (case manager).di "Accoglienza".

In questa fase il giovane conosce la Comunità, il gruppo curante, gli operatori di riferimento e i compagni che già Vi risiedono.



Viene sottoscritto il regolamento della Comunità, dove si riconoscono i diritti e i doveri dell'Ospite.



Inizia un periodo di "osservazione", in cui il gruppo curante approfondisce la conoscenza del giovane. Al termine si elabora il Programma Terapeutico Individualizzato, volto alla cura e riabilitazione del giovane.

Terzo passo. La fase di permanenza

Dopo il periodo di "osservazione", che ha l'obiettivo reciproco di conoscersi, comincia la fase di permanenza dove si realizza il progetto terapeutico, per un periodo che varia dai 15 ai 24 mesi.

Si effettuano attività educative, lavorative, di formazione, sportive, di tempo libero, psicoterapeutiche.



Ed infine... Reinserimento e dimissioni

Il reinserimento è' il primo distacco dalla Comunità, ed è un periodo durante il quale, risiedendo in specifici appartamenti, il giovane verifica la capacità di ricollocarsi nell'ambiente esterno, rimanendo comunque in contatto con gli operatori della Comunità.



Seguono le dimissioni, secondo il parere del gruppo curante, del giovane, e dei Servizi

Scendiamo ora un po' più nel dettaglio...

Prima dell'ingresso in struttura, la direttrice si incontra con il personale del servizio inviante, allo scopo di vagliare le varie domande di ammissione, definire il progetto e focalizzare gli obiettivi dell'intervento.

L'accettazione o meno delle domande dipende da varie condizioni: disponibilità di alloggio, le motivazioni delle richieste, l'accettazione o meno delle condizioni di permanenza presso la Comunità da parte dell'utente e il suo regolare possesso dei documenti sanitari. Il paziente viene coinvolto in colloqui di valutazione motivazionale con la direttrice : questo ha lo scopo, oltre che di conoscere la persona, di raccogliere più informazioni possibili utili alla compilazione di una scheda personale (anamnesi, storia familiare, notizie legate all'eventuale partner, eventuale situazione giudiziaria, ecc.) e fornire informazioni sulla metodologia, gli obiettivi e la durata del percorso terapeutico.

L'Ospite viene poi informato, attraverso un colloquio con un educatore della comunità , circa le regole e il comportamento da seguire all'interno della struttura.

I tempi per la fase di preaccoglienza, salvo casi di emergenza segnalata dai servizi invianti, sono in media di un mese.

Fase d'Ingresso e Accoglienza

La data per l'accesso viene fissata dagli operatori della Comunità, con una clausola fondamentale: la disintossicazione fisica.

Al momento dell'arrivo la responsabile delle accoglienze presenta il nuovo Ospite al gruppo curante; viene assegnato un operatore ed un terapeuta che diventerà il riferimento anche per i familiari e i servizi invianti.

Fase di Permanenza

La Comunità terapeutiche "Villa Renata" attua il proprio intervento offrendo un'esperienza residenziale ai tossicodipendenti che hanno già superato la fase di disintossicazione fisica dalla sostanza, al contrario della strutture di Villa Emma e Casa Aurora dove è previsto l'ingresso con trattamento sostitutivo.

Oltre a ciò, si attua un procedimento terapeutico che coinvolga anche la famiglia, coprotagonista di una crisi individuale e familiare spesso vissuta in forma latente per lunghi periodi di tempo e che conduce il giovane a percorrere una spirale involutiva contrassegnata da forti tendenze disgreganti ed autodistruttive.

E' in questa fase che si avvia il Programma Terapeutico Individualizzato, cioè il programma di cura e riabilitazione pensato sul e per il singolo Ospite.

Durante la fase della "terapia residenziale" viene dato valore anche alle attività di tipo sportivo e del tempo libero. L'attività motoria e di relazione anche con associazioni sportive esterne riveste, in effetti, una parte importante. Previ controlli da parte degli operatori, vengono favorite le partecipazioni a manifestazioni sportive e culturali, a concerti e spettacoli rivolti ad un pubblico giovanile.

Dimissioni

Le dimissioni devono trovare l'accordo tra il gruppo curante della Comunità, gli operatori dei servizi inviati e il paziente e avverranno al raggiungimento degli obiettivi di cura e dell'autonomia economica ed abitativa dell'utente.

Pur tuttavia, il percorso terapeutico può essere interrotto anticipatamente da parte del paziente.

In alcuni casi l'equipe può decidere di sospendere o terminare la terapia per disattenzioni al regolamento da parte del paziente (utilizzo di sostanze d'abuso, violenza fisica verso altri, non rispetto delle regole della Comunità, non adesione al programma terapeutico).

3.2 LE NOSTRE ATTIVITA'

ATTIVITA'	Personale dedicato	Frequenza
Attività Educative. Si verificano le effettive risorse che il giovane è in grado di attivare (la capacità di tollerare frustrazioni, la capacità a gestire proprie emozioni specie il senso di diffidenza, di ostilità, di colpa e di ansia, al capacità di adattamento al lavoro di gruppo e quella di rappresentarsi con una autorità) permettono di vagliare le potenzialità del ragazzo rispetto agli obiettivi del suo programma terapeutico.	Educatori. Sono le persone che si prendono cura degli utenti nella quotidianità, osservano i bisogni e l'evoluzione nel tempo, formulano il progetto educativo, attraverso la loro presenza stabile e il sostegno alla gestione dei bisogni concreti. Sono operatori che hanno ricevuto adeguata formazione e, nel corso del tempo, seguono programmi di aggiornamento.	Quotidiana
Attività Laborative. Ogni attività, dalla conduzione domestica, al giardinaggio, all'orticoltura, alla ristorazione assume i caratteri di socialità da un lato e di assunzione di responsabilità e capacità dall'altro.	Educatori. Tutti gli ospiti delle strutture, a seconda dei turni prestabiliti, si occupano dell'espletamento delle varie mansioni quotidiane	Quotidiana

<p>Attività di Formazione. Sono previsti per gli ospiti di Villa Renata, dei periodi di formazione presso la Coop. Non Solo Verde , presso la Cooperativa Arsena e/o altre agenzie formative del territorio per poter apprendere e vagliare le proprie competenze professionali, prima di immettersi nel mondo del lavoro.</p>		
<p>Attività Sportive. L'attività motoria, parte importante del programma educativo, viene svolta con cadenza settimanale e giochi di squadra organizzati anche con il coinvolgimento di associazioni sportive esterne.</p>	<p>Educatori. Gli educatori si avvalgono in queste attività della collaborazione di alcuni volontari e in particolare con i soci dell'Associazione Sportiva Tera e Mare del Lido di Venezia.</p>	Settimanale
<p>Attività di Tempo libero. Previ controlli da parte degli operatori, vengono favorite la partecipazioni a manifestazioni sportive e culturali, iniziative umanitarie, ad escursioni e gite organizzate con le ass. naturalistiche e culturali, a concerti e spettacoli rivolti ad un pubblico giovanile.</p>	<p>Educatori. Per le iniziative umanitarie, Villa Renata si avvale della collaborazione dell'Associazione Exit che, come Villa Renata, fa parte del Consorzio Euroveneziana.</p>	
<p>Attività Psicoterapeutiche. Queste attività si basano sulla valorizzazione delle risorse individuali, agevolando il percorso di crescita.</p>	<p>Psicologo, Psicoterapeuta, Psichiatra</p>	Settimanale e quindicinale

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo viene erogato da un'equipe psico-socio-medico-pedagogica, con permanenza in regime residenziale a Venezia, attraverso un progetto terapeutico-riabilitativo individuale.

3.3 LA GIORNATA TIPO DI VILLA RENATA

Ore 7.00	Risveglio. ed igiene Personale
Ore 7.20	Colazione
Dalle ore 7.50 alle 8.40	Pulizie delle strutture
Ore 9.00	Caffè ed inizio attività
Ore 10.30	Pausa e merenda
Ore 12.30	Interruzione lavori, quotidiani e musica lettura
Dalle ore 13.00 alle 14.30	Pranzo e tempo libero
Ore 14.30	Breve riunione organizzativa
Ore 14.45	Ripresa attività
Ore 17.30	Fine attività
Dalle ore 18.00 alle ore 20.00	Merenda, docce e tempo libero
Ore 20.00	Cena
Dalle ore 21.00 alle ore 23.00	Attività di tempo libero

Le giornate del fine settimana sono rivolte essenzialmente ad attività ludico – ricreative esterne sempre in presenza degli operatori ed ad incontri e/o verifiche individuali con progetto specifico , supervisionato e verificato successivamente con l'operatore di riferimento con la famiglia propria , di origine o con persone affettivamente significative per il paziente.

4. COMUNITA' SPECIALISTICHE "CASA AURORA" E "VILLA EMMA": servizi residenziali per madri tossicodipendenti e/o alcolodipendenti con figli



Tel 0412750853
Fax 0415205536

Direttrice Responsabile
d.ssa Nicoletta Capra
n.capra@villarenata.org

Le Comunità *Casa Aurora* e *Villa Emma* erogano servizi residenziali di tipo "C 1" per mamme tossicodipendenti e alcolodipendenti con figli. Anche in questo caso la definizione è quella data dalla Regione Veneto, nella recente legge 22/2002³ e che si riferisce ai "servizi di accoglienza, trattamento terapeutico-riabilitativo e reinserimento socio-lavorativo per madri tossicodipendenti e alcolodipendenti, anche sottoposte a trattamenti farmacologici sostitutivi, con figli.

Casa Aurora è un servizio è attivo dal 1996 ed è gestito dalla cooperativa sociale Villa Renata. E' nato come progetto pilota della Regione Veneto in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova. Successivamente si è avvalso di esperti del settore nazionali ed esteri, come supervisione scientifica.

Casa Aurora si colloca, nel territorio regionale e nazionale, come dispositivo di cura, integrato ad altri, a disposizione dei Ser.T, dei Servizi Sociali di Tutela per i Minori e del Tribunale per i Minorenni

Le nostre Ospiti sono donne, con figli o in stato di gravidanza, tossicodipendenti o alcolodipendenti. Donne portatrici di disagio psichico, segnalate dai servizi territoriali socio-sanitari, le cui problematiche rendono la relazione con i loro figli a rischio e poco tutelante.

Sono ammessi ingressi, previa valutazione, di donne in trattamento farmacologico o sostitutivo (metadone, subutex).

³ Si tratta della Legge Regionale che istituisce il cosiddetto "Accreditamento". Con l'Accreditamento, le strutture che operano nel settore socio-sanitario devono dimostrare di essere "idonee", cioè devono dimostrare di lavorare con i livelli qualitativi richiesti dalla Regione Veneto.

4.1 Come Accoglie

I nuclei madre bambino vengono segnalati dai Ser.T e dai Servizi Sociali di riferimento e accolti dopo una accurata valutazione tesa ad indagare la motivazione della paziente ad intraprendere un percorso terapeutico e a verificare la conciliabilità tra le esigenze espresse dal caso e i dispositivi riabilitativi offerti dalla comunità.

Il percorso di pre-accoglienza prevede la messa in rete dei servizi coinvolti nel caso, alcuni colloqui tra la paziente e la responsabile della comunità, incontri tra la paziente e gli educatori della struttura tesi ad informare la stessa sulla metodologia, sulle regole e sulle attività della comunità e ad ottenerne consenso consapevole.

Al momento dell'ingresso verrà assegnato ad ogni ospite un operatore ed un terapeuta di riferimento (case manager), il cui nome verrà reso noto anche ai familiari e ai servizi referenti.

I familiari potranno riferirsi a loro (attraverso appuntamenti telefonici o colloqui in struttura) per ogni necessità e per essere informati, nel limite del possibile, sull'andamento del percorso terapeutico.

4.2 Cosa Offre

Al nucleo in comunità viene garantita innanzi tutto la possibilità di vivere un'esperienza di accoglienza non giudicante ma tesa a rinforzare il legame tra madre e bambino.

Accanto a tale offerta viene predisposta una presa in carico da parte di un'equipe multidisciplinare al fine di favorire per la donna l'elaborazione dei propri disagi e un graduale percorso di affrancamento dalle sostanze di dipendenza, di valorizzazione della propria genitorialità, di autonomizzazione e di reinserimento sociale; per i bambini, la risposta ai loro bisogni irrinunciabili.

In tal senso l'equipe, dopo una prima fase di osservazione e valutazione delle risorse e delle fragilità di ogni singolo nucleo, mette in atto dispositivi di cura specialistica e di sostegno educativo atti a raggiungere gli obiettivi.

L'equipe inoltre, si avvale di una rete di collaborazioni, con la scuola, con i servizi sanitari e con le agenzie educative, di formazione e di reinserimento lavorativo, che completa e avvalorata il lavoro terapeutico specialistico più interno alla comunità.

4.3 Dispositivi di cura

L'impostazione teorico metodologica e la formazione degli operatori è di tipo psicodinamico relazionale. La presa in carico avviene attraverso un approccio multifocale (intervento a più livelli) e l'équipe lavora attraverso il metodo dell'équipe integrata (sviluppo di un pensiero e di un intervento sulla paziente attraverso l'integrazione di più "vertici" di osservazione e partecipazione emotiva rispetto alla stessa). I dispositivi utilizzati sono:

- Psicoterapia individuale settimanale

- Psicoterapia di gruppo settimanale

- Attività educative

- Osservazione e sostegno alla relazione madre-bambino e laboratori per il sostegno alla genitorialità

- Presa in carico neuropsichiatrica, previa valutazione

Gruppi quindicinali di sostegno psicologico per i familiari condotto all'esterno della comunità
Gruppi di sostegno alla genitorialità rivolto ai partner e padri
Lavoro di rete

4.4 Valutazione dei progetti di cura

Il programma ed i suoi tempi vengono stabiliti sulla base di un progetto individuale concordato tra operatori della comunità, servizi referenti e soggetto coinvolto.

Generalmente le fasi si differenziano in quella residenziale e di reinserimento lavorativo che precede la dimissione dalla comunità

L'utente ha il diritto di essere informata in maniera continuativa sull'andamento del proprio percorso, questo attraverso uno stretto rapporto quotidiano con l'educatore di riferimento, attraverso le riunioni di gruppo condotte dagli educatori e attraverso degli incontri periodici con la responsabile del servizio.

A cadenza bimestrale, invece, vengono formalizzati degli incontri di "restituzione" alla presenza della responsabile di servizio, dell'operatore di riferimento e di altro operatore, all'interno dei quali si valuta il raggiungimento degli obiettivi e l'andamento del percorso in generale, individuale e per quanto riguarda la relazione madre-bambino. Viene tenuto verbale di ogni restituzione.

Vengono programmati, inoltre, momenti di incontro di monitoraggio e valutazione interservizi almeno bimestrali.

La comunità è tenuta ad inviare relazioni di aggiornamento scritto ai Servizi Inviati.

La durata media del percorso di cura è di 24 mesi.

Di seguito forniamo un raffronto fra gli standard richiesti dalla Regione Veneto e i nostri servizi

	STANDARD EX LEGE 22/2002	LIVELLI DI SERVIZIO EROGATI DA CASA AURORA E DA VILLA EMMA
Direttore Responsabile d.ssa Nicoletta Capra	1 ogni 15 utenti	Requisito soddisfatto
Psicologo	1 ogni 15 utenti a tempo parziale	Requisito soddisfatto
Psicoterapeuti	1 ogni 15 utenti a tempo parziale	Requisito soddisfatto
Operatori	1 ogni 3 utenti	Requisito soddisfatto (con inoltre qualifica educatori)
Amministrativo	1 ogni 15 utenti a tempo parziale	Requisito soddisfatto
Medico-psichiatra	Collaborazione ambulatoriale	Requisito soddisfatto
Supervisore	1	Requisito più che soddisfatto. 1 Superv clinico per attività terapeutiche 1 Superv clinico per relazione madre/bambino 1 Superv clinico per l'equipe.
Infermiere	1 per 5 ore settimanali	Requisito soddisfatto
Servizio di reperibilità notturna	richiesto	erogato
Camere da letto	Non più di otto posti per stanza	Requisito soddisfatto
Servizi igienici	Almeno uno ogni 6 utenti	Requisito soddisfatto
Puericultrice	Non richiesto	Presente.

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dagli standard regionali.

E' garantita la presenza continuativa del personale per tutta la durata di svolgimento delle attività. La dotazione organica garantisce la presenza minima di un operatore nell'arco delle 24 ore e per 7 giorni alla settimana. E' garantito un Servizio di reperibilità notturna del coordinatore degli operatori.

4.6 LA GIORNATA TIPO DI CASA AURORA E DI VILLA EMMA

La giornata tipo della comunità per madri e bambini si articola in base ad alcuni orari fissi e alle esigenze che ogni bambino impone alla propria madre. Per cui in comunità ci saranno appuntamenti collettivi e attività quotidiane individualizzate a seconda delle esigenze della singola diade madre-bambino.

Ecco gli appuntamenti fissi

Ore 6.45	Risveglio degli adulti ed igiene Personale
Ore 7.00	Colazione
Entro le 8.00	Coloro i quali sono in trattamento farmacologico dovranno richiedere la terapia
Entro le 11.00	Chiusura delle attività di pulizia
Ore 12.30	Pranzo e tempo libero
Ore 13.30	Breve riunione organizzativa
Ore 14.00 – 17.00	Attività individualizzate
Ore 17.00	Merenda
Ore 17.30 – 19.00	Attività individualizzate
Ore 19.30	Cena
Dalle 20.00 alle 24.00	Attività individualizzate

Alcune attività: dallo sport, alla coltivazione dei nostri orti.



5. REGOLAMENTO -DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

5.1 DIRITTI

- L'accesso e la permanenza nelle varie strutture è assolutamente volontaria.
- L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie condizioni morali, politiche e religiose.
- L'utente ha diritto di ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio, sui tempi di permanenza in linea di massima previsti, sui metodi adottati e sulle regole di cui si richiede pieno rispetto.
- Agli utenti viene garantita un'assistenza sanitaria per l'intero periodo in comunità garantita dalla rete territoriale competente (cure odontoiatriche, esami clinici, eventuali ricoveri o cure particolari); in collaborazione con i Ser.T. di provenienza, viene garantita l'esenzione dal pagamento dei ticket sanitari.
- Agli utenti è consentito l'uso moderato del tabacco: le sigarette vengono tenute dagli operatori e consegnate ad orari prestabiliti.
- Sono consentite le uscite dalla Comunità, seppur concordate o accompagnate dall'operatore.
- Previo accordo con l'equipe, sono previsti dei rientri in famiglia o altrove.
- Gli ospiti sono liberi di scrivere e ricevere posta. Le lettere ricevute vengono aperte, ma non lette, in presenza dell'operatore.
- E' possibile, su accordo con l'operatore, ricevere telefonate dei familiari e fare telefonate, dove necessario, ai servizi invianti.
- Villa Renata garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Per il trattamento dei dati sensibili si richiede la dichiarazione di consenso firmato.
- A favore degli utenti e al personale dipendente, la Cooperativa garantisce una copertura assicurativa contro gli infortuni e i danni a terzi.
- Tutti i familiari interessati hanno la possibilità di contattare e di incontrare gli operatori per ricevere informazioni in merito a questioni specifiche dell'ospite.
- Nelle comunità madre\bambino, i minori hanno diritto a ricevere risposta adeguata alle loro irrinunciabili necessità (asilo, scuola, rapporto con il territorio, attività sportiva, mantenimento delle relazioni extrafamiliari significative)
-
-

5.2 DOVERI

- E' vietato l'uso e l'introduzione all'interno della Comunità di droghe, alcool, farmaci non prescritti.
- Non è consentito bere alcolici.
- Non è possibile disporre di denaro proprio, se non nella fase del reinserimento con la supervisione dell'operatore responsabile.
- Non è tollerato l'uso della violenza, soprusi e privilegi sotto qualsiasi forma verso adulti o minori.
- Non sono consentiti rapporti sessuali tra ospiti.
- Non è consentito uscire senza accompagnatore o senza permesso.
- Non sono consentite le visite e le telefonate senza permesso.
- L'utente è tenuto a rispettare il Progetto Terapeutico, gli orari, gli impegni relativi al lavoro e le altre attività della Comunità, concordati all'ingresso.
- E' d'obbligo curare la propria igiene personale e l'abbigliamento proprio o dei propri figli.
- L'utente ha l'obbligo di avere un comportamento disciplinato, ordinato, leale, sincero e rispettoso nei confronti degli altri ospiti e di tutto il personale della struttura. E' tenuto, altresì, ad avere riguardo delle cose e degli immobili della Comunità.
- E' vietato fumare all'interno delle strutture.
- Sono previste, su richiesta dell'operatore o dell'equipe, nel corso del programma terapeutico, test tossicologici al fine di poter garantire un ambiente tranquillo in Comunità.
- Gli utenti sono tenuti a partecipare alle attività terapeutiche-educative, alle attività del tempo libero e alla gestione della casa come da accordi presi durante la fase dell'accoglienza.
- L'utente deve rispettare i programmi di gestione della casa relativamente ai turni per pulizia e cucina, rispettare i menù e le loro composizioni stabiliti dall'ULS 12; nell'accesso ai locali della cucina è obbligatorio indossare cuffia e guanti monouso.
- A familiari e parenti viene chiesta la collaborazione con gli operatori nel far rispettare le regole e, per quanto riguarda specificatamente i familiari, il rispetto e la partecipazione agli incontri programmati.

APPENDICE 1

GLOSSARIO

ACCREDITAMENTO. Processo in base al quale l'Ente pubblico (Regione Veneto, Comune, ULSS) riconosce una struttura "idonea" ad erogare servizi socio sanitari. La legge di riferimento è la L.R. 22/2002 e la successiva DGR 84/2007. In base a questi dettati legislativi, le singole strutture (Comunità, Centri diurni, ecc..) sono valutate sulla base di precisi requisiti strutturali, professionali e organizzativi. La valutazione avviene periodicamente, attraverso una commissione valutatrice composta da persone esperte.

ASSISTENTE SOCIALE. E' la figura che opera al fine di prevenire e risolvere situazioni di emarginazione di singole persone, di nuclei familiari e di particolari categorie. Individua i bisogni dei soggetti che si trovano in situazioni di disagio, svolge un'indagine sugli strumenti di intervento disponibili, stabilisce un contatto tra i servizi territoriali competenti e il soggetto, definisce un percorso "ideale".

CARTA DEI SERVIZI. E' un documento in cui il soggetto che eroga servizi definisce ai propri utenti i contenuti del servizio, gli standard, e tutto ciò che l'utente ha diritto a ricevere dal servizio. Questo per consentire una scelta consapevole e completa

CASE MANAGER. Referente socio sanitario individuato tra gli Operatori della Comunità per ciascun utente in carico. Il nominativo di tale referente è comunicato all'utente stesso e, a seconda del caso, alla sua famiglia.

DRUG FREE. Il paziente è diviso da sostanze psicotrope o da sostitutivi

OSS - OPERATORE SOCIO SANITARIO. E' l'operatore che in una struttura si occupa degli aspetti di assistenza alla persona che non rientrano fra i compiti tipicamente sanitari. Si occupa della cura, dell'accoglienza e dell'accudimento della persona ed in generale dell'assistenza nella giornata-tipo dell'Ospite. Si rapporta con il personale sanitario per il trasferimento delle informazioni necessarie sullo stato dell'Ospite

PSICOLOGO. Lo psicologo è quel professionista che si occupa della prevenzione, diagnosi, abilitazione e del sostegno in ambito psicologico alle persone e ai gruppi. Si occupa dei fenomeni collegati ai meccanismi mentali e affettivi

PSICOTERAPEUTA. Lo psicoterapeuta è quel professionista - medico o psicologo - autorizzato all'esercizio della psicoterapia dal proprio Ordine di appartenenza. Il suo intervento mutua le proprie tecniche dai grandi modelli della psicologia ed ha lo scopo di curare le patologie e i disturbi di origine psichica.

QUALITA'. Rappresenta l'insieme dei fattori che contribuiscono a rendere il servizio rispondente alle esigenze dell'Ospite e dei suoi familiari, ma anche dell'Ente Pubblico (Regione, Usl, Comuni). Quest'ultimo infatti detta precise condizioni strutturali e organizzative perché una struttura possa essere convenzionata ed erogare servizi per suo conto. L'Opera Santa Maria della Carità ha istituito un proprio Ufficio Qualità che monitora gli aspetti qualitativi del Servizio e provvede ad intraprendere tutte le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi interni e dei parametri Regionali.

SER.T Il SER.T. (Servizio per le tossicodipendenze) è un servizio dell'USSL che coordina gli interventi legati alla tossicodipendenza, che vanno dalla prevenzione fino al reinserimento del tossicodipendente nella società, passando per la cura e la riabilitazione dello stesso. Il SER.T. è un servizio che, attraverso la predisposizione di progetti di intervento personalizzati che prevedono un'analisi della situazione del soggetto nella sua complessità e rete di relazioni (sociali, familiari, lavorative ecc...) si pone l'obiettivo principale di migliorare la qualità di vita dei pazienti. Al SER.T. possono rivolgersi tutte le persone con problemi di dipendenza da sostanze (legali ed illegali), i loro familiari e chiunque è interessato a sapere qualcosa di più sull'argomento. Gli operatori presenti sono: Assistenti sociali, psicologi, educatori professionali, assistenti sanitari, medici, infermieri professionali, amministrativi

Il SER.T. si occupa di: informazione, prevenzione, cura, riabilitazione, reinserimento degli stati di dipendenza da sostanze illegali e legali.

L'accesso è diretto ed anonimo, può avvenire su base volontaria o su invito dell'autorità giudiziaria

TOSSICODIPENDENTE. Il termine tossicodipendente non indica solamente, come spesso erroneamente accade, colui che ha problemi di droga, ma chi è soggetto a dipendenza, non necessariamente da sostanze illegali, ma anche da sostanze legalmente riconosciute quali ad esempio l'alcool, il fumo ecc...

APPENDICE 2

INDIRIZZI UTILI

REGIONE DEL VENETO			
Sede Legale: 30123 Venezia - Dorsoduro 3901			
		tel	mail
		041	
	Centralino	2792111	
Segreteria Regionale Sanità e Sociale			
Direzione Prevenzione		041 2791313	prevenzione@regione.veneto.it
Direzione Servizi Sanitari		041 2791442	serv.sanitari@regione.veneto.it

AZIENDA ULSS 12 VENEZIANA			
Venezia, Marcon, Quarto d'Altino, Treporti			
Sede Legale: 30170 Venezia Mestre - Via don Federico Tosatto, 147			
		tel	fax
		041	
	Sede Mestre	2607111	
		041	
	Sede Venezia	5294111	
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico			
da lunedì a venerdì (8,30 - 13,30)	Sede di Mestre		
martedì e giovedì anche il pomeriggio (14,30 - 17)	Via don Tosatto, 147	041 2608885/6/7	041 2608056

		Sede di Venezia Castello 6777	041 5294588	041 5294587
		O.C. piano terra corridoio S. Domenico		
		Dorsoduro 1454 (ex Giustinian)	041 5294905	
Distretto n. 1 centro storico	Assistenti Sociali		041	
		Cannaregio	2770762	
			041	
		Castello	2770836	
		S. Croce, Giudecca, S. Marco	041 2770135	
			041	
		Dorsoduro, S. Polo	5200193	
	Servizio Assistenza Tossicodipendenze		041	041
	Ser.T.	Dorsoduro 1463	5295862	5295884
Distretto n. 2		Lungomare d'Annunzio, 1 Lido (Ospedale al Mare)	041 5295212	
Lido, Cavallino, Treporti				
Distretto n. 3		Via Cappuccina 129 - Mestre	041 2608101	
Mestre centro e Mestre sud	Assistenti Sociali		041	
		Quartiere Piave	5312133	
		Quart San Lorenzo - XXV Aprile	041 5310325	
		Chirignago - Gazzera	041 5313484	
			041	
		Marghera	2525916	
		Cipressina Zelarino Trivignano Terraglio	041 5314265	
	Servizio Assistenza Tossicodipendenze			
	Ser.T.	Mestre Chirignago, via Calabria 19	041 2608250	041 2608240
Distretto n. 4		Sede di VE Carpando, Vicolo della Pineta 32	041 2608262	041 2608274

		Sede di Favaro Veneto, Via Triestina c/o Scuole Fucini	041 634226	041 635321
		Sede di Marcon, Viale San Marco 76	041 5957111	041 5952468
		Sede di Quarto d'Altino, Via Tagliamento 5	0422 824957	0422 825542