

**COMUNITÀ RESIDENZIALE TERAPEUTICO
RIABILITATIVA
CARTA DEI SERVIZI**

2017

DI 060.4

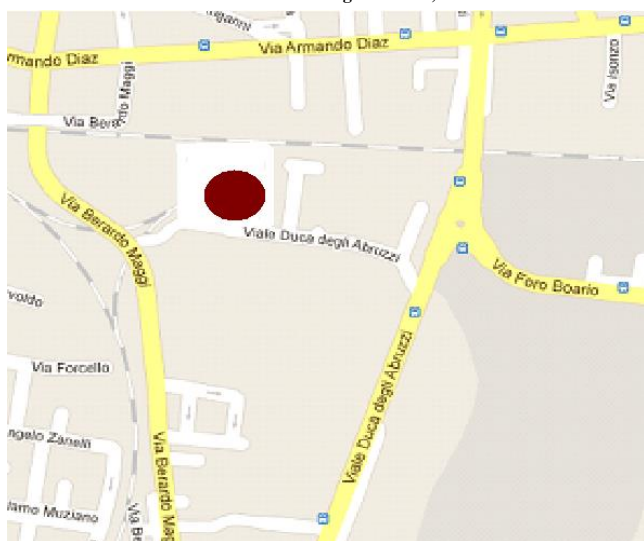
PREMESSA	1
DOVE SIAMO	1
LA COOPERATIVA IL CALABRONE	2
DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA.....	3
LA COMUNITÀ RESIDENZIALE TERAPEUTICO RIABILITATIVA	3
ELEMENTI FONDAMENTALI	4
<i>Socializzazione.....</i>	4
<i>Centralità della persona</i>	4
<i>Convivenza.....</i>	4
<i>Salute.....</i>	4
<i>Lavoro.....</i>	4
<i>Area penale</i>	4
<i>Tempo libero.....</i>	5
<i>Rapporto con le famiglie</i>	5
GLI STRUMENTI OPERATIVI	6
<i>Il contratto con la comunità</i>	6
<i>Il regolamento</i>	6
<i>I colloqui</i>	6
<i>Il progetto individuale</i>	6
<i>La riunione di gruppo settimanale.....</i>	6
<i>La psicoterapia</i>	6
<i>I gruppi sessualità.....</i>	7
<i>La settimana tipo.....</i>	7
LA METODOLOGIA OPERATIVA	8
SEGNALAZIONE E LISTA D'ATTESA	8
LA COMUNITÀ TERAPEUTICA	9
LA COMUNITÀ DEL REINSERIMENTO	9
L'APPARTAMENTO ACCREDITATO	9
VERIFICHE	10
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI DELLA COMUNITÀ	10
MECCANISMI DI TUTELA	11
<i>Rispetto del codice etico.....</i>	11
<i>Raccolta dati e privacy</i>	11
<i>Partecipazione.....</i>	11
<i>Tutela degli utenti</i>	11
<i>Gestione delle emergenze</i>	11
<i>Conclusione del programma terapeutico</i>	12
<i>Continuità Assistenziale.....</i>	12
<i>Procedure per i reclami.....</i>	12
<i>Rilascio copia del FaSAS.....</i>	12

PREMESSA

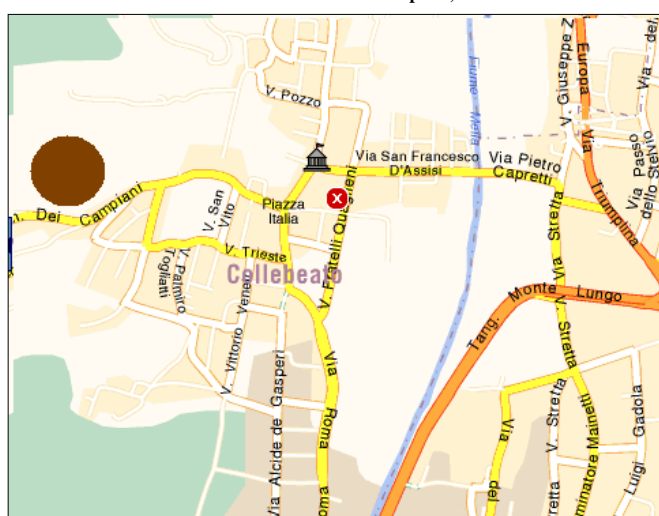
Questo documento, pubblicato nel sito web de Il Calabrone, è consultabile presso tutte le sedi della cooperativa e messo a disposizione di chiunque ne faccia richiesta; esso potrà subire aggiornamenti, motivati e necessari, qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori o altre cause lo rendano necessario.

DOVE SIAMO

Brescia - Via Duca degli Abruzzi, 8 e 10



Collebeato - Via dei Campiani, 1



Sede legale

- tel. 030 200 00 35
- fax 030 201 03 97
- e.mail : cooperativa@ilcalabrone.org
amministratore@ilcalabrone.org
- http://www.ilcalabrone.org

ha sede in:

Brescia – Viale Duca degli Abruzzi, 10

Comunità Terapeutica

- tel. : 030 251 20 45
- e.mail : campianelli@ilcalabrone.org

ha sede in:

Collebeato (BS) – Località Campianelli, 1

Area Politiche giovanili e Prevenzione Centro specialistico La Fenice.

- tel. 030 200 00 35
- fax 030 201 03 97
- e.mail : prevenzione@ilcalabrone.org

ha sede in:

Brescia – Viale Duca degli Abruzzi, 10

Comunità del Reinserimento

- tel. : 030 200 22 67
- fax 030 200 22 67
- e.mail : reinserimento@ilcalabrone.org

ha sede in:

Brescia – Viale Duca degli Abruzzi, 8/U

Le comunità sono contattabili telefonicamente e tramite mail, ma anche attraverso visite di conoscenza ed incontri (accordati precedentemente) presso la sede, accompagnati dal responsabile del servizio o da un operatore delegato.

LA COOPERATIVA IL CALABRONE

Poniamo la persona e la sua dignità al centro del nostro agire.

Lavoriamo ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà a riscoprire il valore della vita e a ricostruire la propria autonomia nella quotidianità.

Accogliamo, ascoltiamo e rispettiamo la persona che attraversa un periodo di disagio e ne sosteniamo le potenzialità. Diamo voce agli emarginati, promuoviamo e sosteniamo il ben-essere tra i giovani, nel rispetto della centralità del singolo.

Occuparci di persone per noi significa affrontare ogni giorno la questione della dignità e della qualità del nostro vivere.

La mission della Cooperativa

Il Calabrone è una cooperativa sociale nata a Brescia nel 1981 grazie all'iniziativa di un gruppo di persone sensibili ai problemi del disagio e dell'emarginazione giovanile.

Da sempre ispirata ai principi del movimento cooperativo mondiale, Il Calabrone non ha scopo di lucro: lavoriamo ogni giorno per promuovere il bene comune e l'integrazione sociale dei cittadini, con particolare attenzione a chi sta attraversando un periodo di disagio.

Molti lavoratori qualificati, numerosi volontari e sostenitori, anche in veste di soci della cooperativa, aiutano Il Calabrone a realizzare gli scopi sociali.

Nel corso degli anni, per meglio rispondere ai nuovi bisogni e alle nuove emergenze, Il Calabrone si è strutturato in due diverse aree d'azione:

- **l'Area Comunità** con due Comunità Residenziali terapeutico-riabilitative, 38 posti letto accreditati, per persone tossicodipendenti,
- **l'Area Politiche Giovanili e Prevenzione** che si occupa di educazione, formazione e promozione sociale con interventi rivolti a minori, giovani e adulti.

La cooperativa Il Calabrone:

- ✓ è accreditata dalla Regione Lombardia come Ente ausiliario per il trattamento delle tossicodipendenze dal 1984
- ✓ gestisce due Comunità residenziali terapeutico riabilitative dal 1981
- ✓ gestisce progetti e servizi rivolti alla riduzione del danno e all'emarginazione grave dal 1994
- ✓ gestisce progetti di prevenzione finanziati dal Fondo Nazionale Lotta alla Droga dal 1998
- ✓ gestisce spazi giovani e numerosi progetti sulla cittadinanza attiva dal 2002
- ✓ gestisce l'appartamento "Casa Bukra" per l'accoglienza di MSNA dal 2012
- ✓ gestisce il centro specialistico per l'adolescente e la famiglia "La Fenice" dal 2013
- ✓ è socio fondatore del Consorzio "Gli Acrobati" che gestisce uno SMI in provincia di Brescia
- ✓ è socio fondatore della cooperativa Cerro Torre
- ✓ è socio fondatore del consorzio "Infrastrutture sociali"
- ✓ aderisce a: CNCA, CEAL, Confcooperative – Federsolidarietà
- ✓ aderisce al consorzio ISB
- ✓ è certificata UNI EN ISO 9001 settore EA 38F dal 2004.

Oggetto della certificazione: "Progettazione ed erogazione di servizi residenziali e attività socioterapeutiche educative rivolti a persone con problemi di dipendenza da sostanze. Progettazione e realizzazione di attività di prevenzione, politiche giovanili e servizi specialistici di consulenza psicologica ed educativo psicologica per l'adolescente e la famiglia".

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA

LA COMUNITÀ RESIDENZIALE TERAPEUTICO RIABILITATIVA

La comunità residenziale terapeutica riabilitativa Il Calabrone, avviata come esperienza a "carattere familiare", opera sul territorio bresciano dal 1982.

Nel corso degli anni, il Programma si è evoluto, aumentando gradualmente la capacità ricettiva ed adeguando costantemente il Progetto educativo in relazione ai tanti cambiamenti, culturali e normativi, che in questo arco di tempo hanno caratterizzato il fenomeno legato all'uso di sostanze stupefacenti.

Nonostante queste tante trasformazioni, Il Calabrone la comunità è ancora un'esperienza a forte valenza educativa: accogliere l'altro in condizione di disagio continua ad essere un atteggiamento di attenzione nei confronti della persona.

L'intervento coinvolge un'équipe di educatori costantemente supervisionata ed inserita in percorsi formativi, impegnata a garantire una proposta ed un contesto adeguati, ad individuare gli strumenti educativi più appropriati, a progettare ed accompagnare il percorso di ciascun ospite attraverso un progetto educativo individualizzato.

L'équipe collabora con i Servizi Pubblici per le dipendenze (Ser.D, SMI, NOA), che presentano la persona da inserire in comunità rimanendo, anche successivamente, i referenti per l'équipe attraverso verifiche periodiche.

L'intervento, che si avvale del PROGRAMMA TERAPEUTICO UNICO, si articola su due comunità terapeutico riabilitative ed un appartamento (accreditato sull'unità di offerta di Viale Duca degli Abruzzi):

- ✓ la Comunità terapeutica, dove l'utente viene accolto ed inizia ad affrontare, in un ambiente protetto, le proprie problematiche; è sita nel Comune di Collebeato in località Campianelli ed è accreditata per 20 posti letto (17,81 posti a contratto nel 2017).
- ✓ La Comunità del reinserimento, il cui obiettivo è il reinserimento sociale e lavorativo dell'utente. La struttura è accreditata per diciotto posti (15,11 posti a contratto nel 2017) così distribuiti:
15 posti presso la Comunità terapeutico riabilitativa di Viale Duca degli Abruzzi, 8U, Brescia:
3 posti presso l'appartamento di Castegnato (BS), Via Cavour, 34.

La durata massima del percorso terapeutico non può superare i trentasei mesi.

La comunità rimane un luogo dove vivere relazioni significative rimettendo in gioco le proprie capacità, in uno spazio di tempo da dedicare a sé e agli altri.

E' la persona che decide di accedere e rimanere in comunità e questo diviene anche il presupposto di fondo del progetto. Da questi presupposti nasce una modalità operativa basata sulla fiducia e sul rispetto reciproco, che garantisca i diritti fondamentali della persona escludendo ogni forma di violenza o coercizione.

L'obiettivo centrale non è il raggiungimento di un equilibrio o di una presunta maturità prefigurata e codificata, ma è il mettersi in gioco nel rapporto con gli altri, scoprendo di volta in volta nuove dimensioni personali e relazionali.

Il Calabrone ritiene infatti che ogni persona, per quanto tortuoso sia stato il suo percorso esistenziale, abbia in sé risorse per motivarsi o ri-motivarsi alla crescita e al cambiamento.

L'approccio educativo, quindi, non è finalizzato a riempire la persona di contenuti ad essa estranei, né a plasmarla secondo canoni o metodiche, ma è caratterizzato dalla proposta contenente valori e progetti che stimolino una crescita personale e che valorizzino le potenzialità di ciascuno.

Il percorso terapeutico permette all'utente di riappropriarsi della capacità di esprimersi, di comprendere meglio sé e i propri bisogni sperimentando un modo adeguato di stare con gli altri; le proprie modalità di relazione trovano così, in un ambiente che invita all'incontro e alla condivisione, la possibilità di venire riconosciute, elaborate e modificate.

Durante la fase del reinserimento l'utente si confronta: con le aspettative e le paure legate all'inserimento in un contesto diverso da quello conosciuto in comunità terapeutica; con la propria capacità di progettazione; con l'esigenza di costruire una rete di rapporti sociali; con la necessità di trovare un'attività lavorativa e una sistemazione abitativa. Tutto questo si realizza con il supporto dell'educatore, con il quale vengono individuati gli obiettivi ed elaborate le strategie adeguate per raggiungerli.

L'esperienza pluriennale nell'ambito della cura delle dipendenze patologiche e della riabilitazione evidenzia come la fase del reinserimento sociale sia particolarmente delicata; il venir meno del contenimento garantito dalla Comunità Terapeutica mette in condizione l'utente di affrontare l'assunzione di responsabilità diretta nei confronti dell'astinenza dall'uso di sostanza. Al fine di dar maggior gradualità alla separazione dal Programma Terapeutico l'equipe educativa mette a disposizione, degli utenti che lo richiedono, un appartamento accreditato.

ELEMENTI FONDAMENTALI

I principi di base su cui poggia il Programma educativo sono:

Socializzazione

Acquisire consapevolezza rispetto le proprie problematiche e i propri bisogni, imparando a parlarne mettendoli in comune, per confrontare il proprio punto di vista con quello degli altri. Per sostenere gli ospiti in questo lavoro, sono previste riunioni settimanali con gli operatori, incontri individuali e lavori di gruppo.

Centralità della persona

Si dà valore alle caratteristiche degli utenti tenendo in considerazione le problematiche individuali, i bisogni, le risorse, il tempo di cui ciascuno ha bisogno; per garantire questo aspetto sono previsti interventi e programmi individualizzati.

Convivenza

Vivere insieme nel rispetto reciproco e nel rispetto delle norme.

Salute

Sono garantiti i controlli sanitari necessari e, quando richiesto, le visite specialistiche.

Lavoro

Il lavoro come strumento che sappia affermare e difendere i valori della solidarietà, della socializzazione, della non competizione, dell'accettazione delle diversità, ma anche il mantenere un impegno, il rispetto di regole, ruoli e orari. Le attività lavorative sono intese come lavoro di squadra: non è solo l'individuo che determina il risultato, ma è frutto della collaborazione, dell'aiuto e della relazione con l'altro. Molto importanti sono anche le attività che mettono in relazione le persone al concetto di "servizio", il lavoro non più legato alla produzione ma al concetto di "bene comune".

Area penale

L'utente che ha problemi di tipo giudiziario viene accompagnato nella gestione delle pratiche legate agli aspetti di tale ambito (carichi pendenti, affidamenti, ecc.).

La Comunità accoglie anche persone in misura alternativa alla carcerazione garantendo il rispetto delle prescrizioni e tutti gli adempimenti richiesti dalla specifica normativa.

Tempo libero

L'organizzazione del tempo libero permette di restituire significato ad uno *spazio* e ad un *tempo* da dedicare a sé, ai propri interessi ed alle relazioni con gli altri senza il supporto delle sostanze. Per garantire il raggiungimento degli obiettivi, gli operatori fanno riferimento anche a una rete di associazioni di volontariato e per il tempo libero presenti sul territorio. All'interno delle Comunità operano volontari che, nel caso venisse richiesto, accompagnano gli utenti sul territorio.

Rapporto con le famiglie

L'obiettivo è quello di creare con la famiglia, le partner e le madri una collaborazione sinergica che, attraverso l'espressione e la condivisione dei vissuti legati al passato e l'analisi delle dinamiche relazionali esistenti e dei bisogni reciproci, permetta di delineare un intervento mirato all'acquisizione di una nuova e costruttiva modalità relazionale e di comunicazione.

I genitori degli utenti vengono invitati a partecipare ad un incontro mensile dove possono condividere tutti gli aspetti legati ai vissuti e alle aspettative nella relazione con il figlio.

Altre possibilità di incontro delle famiglie con gli utenti ospitati devono essere preventivamente concordata con gli educatori della comunità.

GLI STRUMENTI OPERATIVI

Il contratto con la comunità

Il contratto con la comunità è il primo atto formale e viene sottoscritto al momento dell'ingresso in ogni struttura.

Esso rappresenta la volontaria adesione al programma terapeutico riabilitativo e alle regole della comunità (allegato 1).

Il regolamento

Il regolamento acquisisce un valore educativo, in quanto permette agli ospiti della Comunità di confrontarsi costantemente con limiti e confini e di lavorare sulle difficoltà che ne emergono. Inoltre, rende possibile l'organizzazione della struttura e la convivenza degli ospiti.

Ogni struttura dell'area comunità è dotata di un proprio regolamento.

I colloqui

All'interno di uno spazio ed un tempo definiti, l'educatore raccoglie informazioni attraverso la relazione che si instaura, aiuta l'utente ad elaborare i significati, definisce obiettivi e verifica l'andamento del percorso individuale.

Il progetto individuale

Il progetto individuale, il piano educativo individuale (PI-PEI) ed i successivi progetti definiscono gli obiettivi, le azioni e i tempi di verifica di raggiungimento degli stessi tenendo in considerazione le caratteristiche, le risorse e i bisogni di ciascun utente.

La riunione di gruppo settimanale

Ogni settimana tutti gli utenti e tutti gli educatori della comunità partecipano ad una riunione di gruppo, durante la quale vengono ripercorsi i vari momenti della giornata, inseriti in un processo di interiorizzazione individuale e di gruppo.

Nelle riunioni confluiscono i vissuti del quotidiano dal quale emergono le dinamiche personali e di gruppo. Tali dinamiche consentono una più reale presa di coscienza dei problemi e delle possibili soluzioni, favoriscono la riflessione su ciò che succede e sviluppano la capacità di verbalizzazione dei propri sentimenti ed emozioni, nonché la disponibilità all'ascolto e alla percezione degli altri.

Il gruppo si connota come uno dei momenti più adatti per apprendere modalità di relazione adeguate e dirette, con l'obiettivo di riscoprire i processi comunicativi agiti nella quotidianità.

La psicoterapia

Il progetto educativo prevede un percorso di psicoterapia, di gruppo e/o individuale, proposto quando se ne rilevano i presupposti.

Gli obiettivi della psicoterapia sono i seguenti:

- ✓ cogliere l'organizzazione strutturale della personalità (tramite colloqui);
- ✓ prendere in esame la storia personale evidenziando eventi e figure significative;
- ✓ osservare le dinamiche che conducono a determinati comportamenti relazionali;
- ✓ valutare ed elaborare fantasie, desideri, conflitti e difese;
- ✓ offrire la possibilità di raggiungere una diversa definizione di sé, attraverso il confronto tra i partecipanti (nella psicoterapia di gruppo).

I gruppi sessualità

Affrontare il tema della sessualità all'interno di un programma terapeutico riabilitativo può consentire all'utente di condividere, conoscere, accettare i propri vissuti, le proprie idee ed emozioni riferite alla sessualità, arrivando a rielaborare gli elementi emersi, per una decisione cosciente e coerente rispetto alle diverse opzioni possibili: volontà, ragione, progettazione dell'esistenza, cultura, emotività e piacere, sono alcune delle variabili che coesistono e si influenzano reciprocamente.

Il gruppo può consentire di "rivedere" il proprio vissuto in modo da poterne usufruire, in futuro, nella maniera più sana, in vista di un benessere personale possibile nel rispetto di sé e degli altri, evitando che sia che diventi o possa continuare ad essere uno strumento distruttivo della personalità umana.

La settimana tipo

Nella bacheca di ogni struttura sono esposti il programma e gli orari di tutte le attività giornaliere (allegato 2 e 3).

Il funzionamento è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

LA METODOLOGIA OPERATIVA

Tra l'ATS di Brescia e la cooperativa Il Calabrone sono stati stipulati due contratti che definiscono le procedure di accoglimento degli ospiti, il sistema tariffario, le modalità di pagamento delle prestazioni.

Per ogni nuovo ingresso in comunità, il dirigente del dipartimento tecnico funzionale delle Dipendenze dell'ATS di Brescia rilascia la certificazione attestante la necessità del ricovero, che potrà aver luogo, salvo casi di urgenza, solo a seguito di ricevimento di detta autorizzazione da parte della cooperativa.

Per i Residenti nel territorio di altre ATS della Lombardia o di altre Regioni, il dirigente del dipartimento tecnico funzionale delle Dipendenze dell'ATS di Brescia rilascia l'autorizzazione dopo aver ottenuto la prevista certificazione dall'ATS di residenza dell'assistito.

La remunerazione delle prestazioni erogate dalla cooperativa avviene sulla base di una tariffa pro die, definita periodicamente dalla Giunta Regionale di Lombardia.

La durata complessiva del programma terapeutico è *indicativamente* di trenta mesi così suddivisi:

- ✓ 12 mesi presso la Comunità terapeutica,
- ✓ 12 mesi presso la Comunità del reinserimento,
- ✓ 6 mesi presso l'appartamento accreditato.

Tali scansioni temporali potranno subire modifiche relativamente ai singoli progetti personalizzati, con un limite massimo di trentasei mesi, come previsto da delibera reg. n° VIII 5509 del 10/10/2007.

SEGNALAZIONE E LISTA D'ATTESA

La segnalazione per un eventuale inserimento in comunità giunge dal Servizio di riferimento; altre richieste (pervenute da genitori, parenti, conoscenti o dai diretti interessati) vengono sempre ad esso rinviate.

Per ogni nuova richiesta, l'operatore preposto, verifica la sussistenza dei requisiti minimi previsti per l'inserimento in lista d'attesa di un utente.

I requisiti minimi sono :

- A. tossicodipendente maschio
- B. conoscenza della lingua italiana
- C. assenza certificazione diagnosi psichiatrica

L'utente sarà inserito nel file "segnalazioni" (Lista d'attesa) in ordine cronologico rispetto alla richiesta.

Il file "segnalazioni" (Lista d'attesa) è suddiviso in :

- ✓ Comunità terapeutica di Collebeato BS
- ✓ Comunità terapeutica Brescia Reinserimento
- ✓ Soggetti con misure alternative al carcere

Il Responsabile di Area e i Responsabili di sede valutano la segnalazione verificando la rispondenza al progetto educativo, alla convenzione e all'accreditamento.

Decidono se effettuare la presa in carico attraverso colloqui finalizzati a sondare le motivazioni e raccogliere informazioni sulla situazione.

Verificano in base ai seguenti requisiti la possibilità dell'ingresso:

- D. caratteristiche personali compatibili con il gruppo di utenti presenti in comunità

- E. una sufficiente motivazione dell'utente per iniziare il programma terapeutico presso la nostra comunità
- F. il numero di presenze di utenti in misura alternativa al carcere non superi le 5 unità

In questa fase vengono presentate all'utente: il Programma, il Contratto, i Regolamenti interni ed il Progetto Educativo della Comunità, la Carta dei servizi e il Codice etico.

A conclusione dei colloqui, d'intesa con il Servizio inviante, i Responsabili decidono se effettuare la presa in carico del nuovo ospite e, facendo riferimento in ordine cronologico alla lista d'attesa, comunicano la data d'ingresso presso il servizio richiesto presentando successivamente il caso all'équipe educativa.

Il responsabile della comunità opera in stretta collaborazione con le figure professionali referenti dei Servizi (che rimangono, per tutto il tempo di permanenza in comunità del soggetto accolto, interlocutori e referenti privilegiati), richiedendo le informazioni del caso, quali anamnesi personale, relazioni psico-sociali e diagnosi.

LA COMUNITÀ TERAPEUTICA

All'ingresso in comunità l'utente viene preso in carico dagli educatori che accompagnano l'ospite e tengono monitorati i primi periodi di residenza; attraverso i colloqui finalizzati alla psicodiagnosi vengono raccolti i dati necessari alla costruzione del Progetto Educativo Multidimensionale.

La psicodiagnosi e gli elementi osservati in questo primo periodo consentono all'équipe di definire un progetto educativo individuale (PEI) finalizzato alla cura, recupero e reintegrazione sociale dell'utente, rispondendo alle sue esigenze soggettive e potenziando le risorse personali di cui è dotato e lo avvia al modulo "Comunità terapeutica".

Quando l'équipe degli educatori valuta che l'utente abbia portato a termine il progetto educativo previsto per la fase "Comunità terapeutica", in accordo con il Servizio inviante definisce nuovi obiettivi, revisionando il PEI, e decide il suo passaggio al modulo della Comunità del reinserimento.

LA COMUNITÀ DEL REINSERIMENTO

L'utente viene preso in carico dagli educatori della Comunità del reinserimento ed ammesso alla gestione di tutti gli spazi terapeutici educativi previsti.

Qui l'ospite riprende gradualmente i fili del suo legame con l'esterno, inizia a gestire il lavoro, il tempo libero, il denaro con sempre maggior autonomia, pur confrontandosi con gli operatori.

In questa fase l'ospite si confronta con le aspettative e le paure legate all'inserimento in un contesto diverso da quello conosciuto in Comunità terapeutica, con la propria capacità di progettazione, di costruzione di una rete di rapporti sociali, con la ricerca di un lavoro e di una casa.

Tutto questo si realizza con il supporto dell'educatore con il quale vengono individuati gli obiettivi e si elaborano le strategie adeguate per raggiungerli.

Agli ospiti viene chiesto di individuare e frequentare gruppi o associazioni operanti sul territorio, che rispondano ai loro interessi e all'esigenza di creare nuove relazioni. Anche questa esperienza, che rappresenta l'opportunità di utilizzare in maniera attiva e diversa il proprio tempo libero, viene periodicamente verificata.

L'APPARTAMENTO ACCREDITATO

Il Programma terapeutico consente di proseguire il programma con l'accesso ad un appartamento accreditato.

Obiettivi di questa ultima fase del programma sono:

- ✓ offrire agli utenti l'opportunità di sviluppare le capacità necessarie ad affrontare la quotidianità, in ordine all'assunzione di responsabilità nella gestione matura ed autonoma della propria vita;
- ✓ sviluppare atteggiamenti positivi e propositivi in relazione alla costruzione di rapporti amicali significativi e gratificanti e con il contesto sociale in cui vivono, così da essere motivati ad una vita sociale attiva e positiva.

VERIFICHE

Ogni settimana l'équipe degli educatori si riunisce per una verifica dei vari progetti individuali, per affrontare le problematiche che si sono presentate; per definire o ridefinire le modalità di intervento, gli obiettivi personali ed il PEI. Le decisioni assunte dall'équipe ed una sintesi delle considerazioni e delle valutazioni emerse durante i periodici incontri sono sempre verbalizzate.

La cooperativa assicura la conformità dei servizi espletati mediante la pianificazione di tutti i monitoraggi e le misurazioni da effettuare durante l'erogazione del servizio, i controlli sui prodotti utilizzati, e particolarmente sulla competenza delle risorse umane messe a disposizione degli utenti.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI DELLA COMUNITÀ

La modalità operativa della cooperativa è basata sulla fiducia ed il rispetto reciproco e garantisce i diritti fondamentali della persona, escludendo ogni forma di violenza o coercizione.

La comunità riconoscendo i diritti fondamentali di ogni individuo inserito:

- ✓ esclude, nelle diverse fasi dell'intervento, qualsiasi forma di minaccia o coercizione fisica, psichica e morale, garantendo in ogni momento, la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura;
- ✓ garantisce il diritto della tutela dei soggetti al trattamento dei dati personali;
- ✓ garantisce l'applicazione dei principi di tutela della riservatezza e del diritto al segreto professionale;
- ✓ tutela il diritto alla salute;
- ✓ svolge la propria attività in ambienti che offrono la possibilità di una crescita psicofisica ed emotiva di tutti gli ospiti, senza discriminazioni o emarginazioni relative allo stato di salute fisica psichica;
- ✓ potenzia le strategie per combattere l'emarginazione, promuovendo, invece, l'autonomia, l'inclusione sociale, l'integrazione lavorativa e il coinvolgimento attivo e consapevole degli utenti e dei loro familiari nell'esperienza riabilitativa.

A tutti i nuovi ospiti vengono consegnati il Codice etico e la Carta dei servizi; viene inoltre chiesto di accettare e sottoscrivere il Contratto con la comunità dove sono inseriti i diritti dell'utente ed i Regolamenti interni.

L'adesione al Programma terapeutico implica l'impegno a comportarsi correttamente, a rispettare i regolamenti e ad utilizzare gli strumenti terapeutico educativi proposti.

I costi relativi alla erogazione dei servizi e delle prestazioni previste dal Progetto personalizzato sono a totale carico della cooperativa e nessun contributo economico in merito viene richiesto agli utenti.

MECCANISMI DI TUTELA

Rispetto del codice etico

Il Calabrone ha istituito un Comitato di Garanzia, incaricato di vigilare sul rispetto del Codice Etico della cooperativa.

Tutti i portatori di interesse ("stakeholders") possono segnalare per iscritto ed anche in forma anonima ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico al Comitato di Garanzia che provvede ad un'analisi della segnalazione.

L'inosservanza alle norme del Codice Etico da parte dei destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni.

Raccolta dati e privacy

La cooperativa garantisce la tutela dei dati personali applicando quanto disposto dalla legge 675 del 1996 e s.m. e definendo il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei trattamenti di dati sensibili e giudiziari e la relativa modulistica. La cartella Terapeutica, con tutti i documenti socio sanitari in essa contenuti, è custodita in luogo accessibile solo al personale autorizzato (operatori in servizio presso le sedi) e agli operatori preposto alla verifica e al controllo delle prestazioni erogate. A dimissione avvenuta l'utente, con richiesta scritta al Responsabile dell'Area Comunità, può chiedere la visione e il rilascio di copia dei documenti personali. La richiesta verrà evasa entro trenta giorni e al richiedente verranno addebitati i costi del materiale e del personale.

Partecipazione

Al fine di raggiungere un costante miglioramento dei servizi, Il Calabrone considera di fondamentale importanza un continuo confronto con gli Enti committenti, gli utenti dei servizi ed i loro familiari. I Responsabili d'Area, i Responsabili e gli educatori impegnati nell'erogazione dei vari servizi sono preposti all'interazione costante con gli Enti committenti e gli utenti ed a ricevere e valutare le osservazioni pervenute, dando risposte immediate a problemi facilmente risolvibili.

Tutela degli utenti

Il Calabrone garantisce agli utenti ed ai committenti che tutto il personale dell'organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare. Il personale in servizio presso le strutture accreditate è munito di apposito cartellino di riconoscimento.

Tutti gli operatori della cooperativa sono coperti da assicurazione per responsabilità civile per danni alle persone o alle cose causati nello svolgimento delle attività professionali e per le prestazioni concordate.

La cooperativa rileva sistematicamente la soddisfazione degli utenti sul servizio erogato e degli operatori della cooperativa sul rapporto di lavoro, attraverso la somministrazione di appositi questionari di soddisfazione (allegati 4, 5, 6 e 7).

I risultati raccolti attraverso la compilazione dei questionari di customer satisfaction ed i dati relativi ai reclami pervenuti sono oggetto di considerazione della direzione in occasione del riesame annuale del proprio sistema di gestione per la qualità e vengono pubblicati ogni anno nel bilancio sociale della cooperativa.

Gestione delle emergenze

Per qualsiasi emergenza relativa sia alla struttura che al comportamento degli utenti, un educatore della comunità è reperibile 24 ore su 24.

Nel caso in cui un utente abbandoni la Comunità, gli educatori hanno l'obbligo di avvisare tempestivamente il servizio inviante e l'autorità competente nel caso in cui l'utente sia sottoposto ad obblighi penali.

Conclusione del programma terapeutico

La conclusione del Programma Terapeutico e del rapporto con le comunità viene così definita:

- ✓ programma concluso con dimissioni: quando si giunge ad una conclusione positiva del programma
- ✓ terapeutico, in accordo con il servizio inviante e con l'utente,
- ✓ Interruzione spontanea dell'utente: quando l'utente decide autonomamente di interrompere il programma terapeutico,
- ✓ Interruzione anticipata decisa dalla comunità: quando l'equipe degli educatori non ritiene possibile o opportuna la prosecuzione del programma terapeutico,
- ✓ arresto e incarcerazione: quando il programma viene interrotto a seguito di un arresto eseguito su ordine dell'Autorità Giudiziaria.

Continuità Assistenziale

I servizi residenziali garantiscono la continuità assistenziale:

- ✓ Mantenendo i rapporti con gli operatori dei servizi invianti attraverso le verifiche periodiche,
- ✓ Relazionando periodicamente sull'andamento del progetto educativo individuale,
- ✓ Rilasciando all'utente, al momento della dimissione o del trasferimento ad altro servizio, una relazione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Procedure per i reclami

Reclami relativi alla erogazione dei servizi da parte della cooperativa possono essere inoltrati sia dagli Enti committenti che dagli utenti o dai loro familiari.

I reclami devono essere indirizzati presso la sede amministrativa della cooperativa, in forma scritta, attraverso la posta ordinaria, il fax o la posta elettronica (fax numero 030 2010397; mail: amministrazione@ilcalabrone.org).

Reclami da parte degli utenti possono essere presentati in forma scritta (allegato 8) anche al Responsabile delle comunità.

Tutti i reclami saranno oggetto di attenta valutazione da parte della direzione della cooperativa.

Per tutti i reclami si garantisce una risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Rilascio copia del FaSAS

Copia del FaSAS può essere richiesta al Responsabile dell'Area Comunità della Cooperativa in forma scritta utilizzando l'apposito modulo "Mod 07230 Richiesta FaSAS". Può essere rilasciata, passati i 30 giorni dalla chiusura del programma, in busta chiusa all'utente che ne faccia richiesta o ad una persona delegata.

La copia del FaSAS è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe sotto indicate:

20,00€ (I.V.A. inclusa) per ogni FaSAS composto da un numero massimo di 50 facciate;

0,20€ (I.V.A. inclusa) per ogni facciata successiva alla cinquantesima.

Il pagamento potrà essere effettuato in contanti presso l'amministrazione o tramite bonifico bancario.



Il Calabrone Società Cooperativa Sociale ONLUS

Viale Duca degli Abruzzi 10 - 25124 Brescia

Tel +39 030 2000035 Fax +39 030 2010397

c.f./ p.iva 01296890179

Iscrizione albo cooperative A 143153

amministrazione@ilcalabrone.org

www.ilcalabrone.org

