

**CENTRO SPECIALISTICO
LA FENICE**

**CARTA DEI SERVIZI
NOVEMBRE 2014**

(DI 061.0)

SOMMARIO

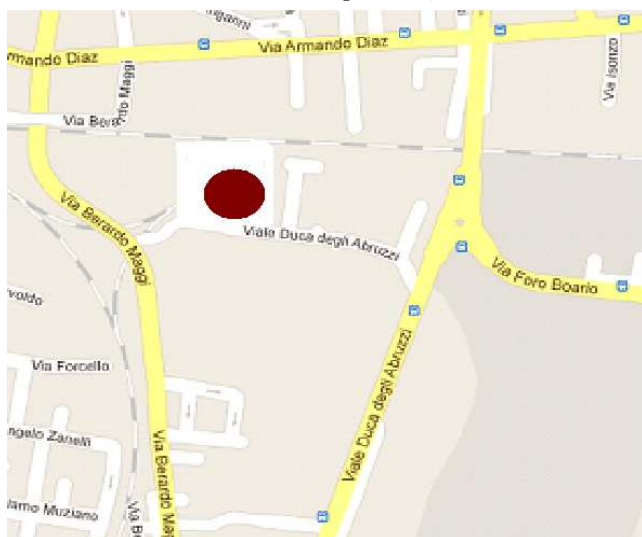
Sommario	1
Premessa	2
La cooperativa Il Calabrone	3
Descrizione dell'unità di offerta	4
Destinatari	4
Obiettivi	4
Ubicazione.....	5
Modalità di accesso	5
Personale impiegato nel servizio	5
Rapporto con i Servizi del territorio	5
L'offerta del centro.....	6
Principi.....	6
Metodologia.....	6
Servizi offerti	7
Il modello organizzativo	8
Cartella personale.....	8
Gestione della richiesta.....	8
Meccanismi di tutela	10

PREMESSA

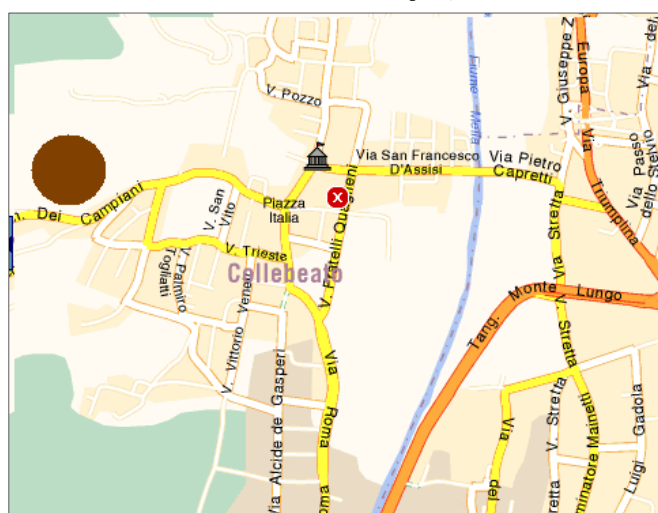
Questo documento, pubblicato nel sito web de Il Calabrone, è consultabile presso tutte le sedi della cooperativa e messo a disposizione di chiunque ne faccia richiesta; esso potrà subire aggiornamenti, motivati e necessari, qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori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

Il Calabrone ha adottato la Carta dei Servizi in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio del 27/1/1994 "Principi sull'erogazione del servizio pubblico" e dall'art. 13 della legge 328 8/11/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Brescia - Via Duca degli Abruzzi, 8 e 10



Collebeato - Via dei Campiani, 1



La Sede legale

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

ha sede in:

Brescia – Viale Duca degli Abruzzi, 10

La Comunità Terapeutica

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

ha sede in:

Collebeato (BS) – Località Campianelli, 1

L'Area Politiche giovanili e Prevenzione ed il 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

La 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

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 ai consorzi ISB e Solco Brescia
- ✓ 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 Fenice è un centro specialistico per l'adolescente e la famiglia che offre risposte a problematiche specifiche che si configurano come "attacchi al corpo", divenuto oggetto dell'espressione del malessere.

Tali attacchi possono essere diretti (idee suicidarie, cutting, abuso di sostanze, condotte sessuali a rischio, condotte alimentari a rischio, condotte violente) o indiretti (fallimenti/condotte a rischio in ambito scolastico/lavorativo, comportamenti depressivi, attacchi d'ansia).

Il servizio offre una presa in carico di tipo clinico e multidisciplinare attraverso una équipe composta da pedagogisti, educatori, counselor e psicologi, avvalendosi anche della collaborazione di consulenti medici specialisti e di altre professionalità o servizi già presenti sul territorio.

La Fenice intende prevenire il "disagio giovanile" e salvaguardare l'agio rivolgendo la propria attenzione ad adolescenti e giovani, alle loro famiglie e alle diverse istituzioni.

DESTINATARI

Il centro specialistico si rivolge alle famiglie che hanno figli adolescenti e giovani; in particolare:

- ✓ genitori con figli adolescenti e giovani tra i 12 e 24 anni;
- ✓ adolescenti e giovani tra i 12 e i 24 anni.

Si rivolge inoltre a tutte le realtà che si occupano di ragazzi quali scuole, parrocchie, associazioni sportive e sociali, servizi territoriali (SerT/Smi, Cps, Medici di base, Forze dell'ordine, Pronto Soccorso, ecc...).

Il servizio risponde a richieste provenienti da tutta la provincia di Brescia. Nel caso di richieste provenienti da zone molto lontane, viene valutata la possibilità di appoggiarsi su servizi di quel territorio che possano svolgere una funzione analoga.

OBIETTIVI

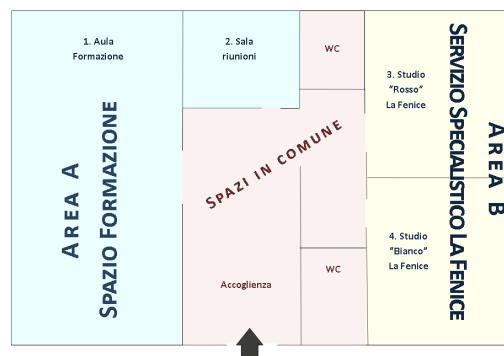
1. Accogliere e/o orientare richieste di aiuto che si riferiscono a situazioni di disagio psichico, di fragilità psicologica o situazioni di difficile gestione per l'adolescente e la famiglia, per le quali emerga la necessità di un percorso di consulenza o presa in carico terapeutica.
2. Promuovere, attraverso la relazione terapeutica, il cambiamento dello stato di malessere psicologico e la risoluzione delle situazioni vissute come problematiche dall'adolescente e dai genitori, facendo leva sulle risorse degli individui e del contesto, offrendo opportunità di accrescimento delle competenze relazionali rispetto a sé e agli altri.
3. Contribuire alla costruzione e al mantenimento di una rete di interventi sinergici, per garantire l'intervento terapeutico all'interno di una più efficace presa in carico globale, soprattutto per quanto riguarda tipi di problematiche ad alta complessità.
4. Individuare e attivare strategie di intervento educativo a supporto delle singole situazioni di disagio.

UBICAZIONE

Il Centro specialistico La Fenice si trova a Brescia in Viale Duca degli Abruzzi 8/U - 10

Nei locali dello spazio La Fenice sono previsti:

- ✓ 2 studi (spazi consulenze)
- ✓ 1 sala riunioni
- ✓ 1 aula formazione
- ✓ 1 locale accoglienza
- ✓ 3 servizi igienici



MODALITÀ DI ACCESSO

Il Centro è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

L'accesso al servizio può essere:

- ✓ **diretto:** da parte del singolo o del nucleo familiare.
- ✓ **su invio:** da parte dei Servizi (che propongono la presa in carico e che contribuiscono alla definizione degli obiettivi dell'intervento) o di realtà che lavorano a contatto con gli adolescenti e le famiglie.

La segreteria del centro è aperta dal martedì al venerdì dalle ore 13 alle ore 17 e risponde ai numeri telefonici: 030 200 00 35 – 331 947 31 96.

PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Nel centro specialistico lavorano:

- ✓ Pedagogisti
- ✓ Counselor professionisti
- ✓ Psicologi – psicoterapeuti
- ✓ Educatori professionali

Vengono inoltre contattati al bisogno:

- ✓ Psichiatri
- ✓ Neuropsichiatri
- ✓ Pediatri

RAPPORTO CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Il centro La Fenice mantiene un costante lavoro di rete con i servizi del territorio che si occupano di adolescenti/giovani e delle loro famiglie.

L'OFFERTA DEL CENTRO

PRINCIPI

Il centro si caratterizza per:

- **Multidisciplinarietà:** pedagogisti e psicologi che collaborano nell'affrontare specifiche situazioni di disagio adolescenziale.
- **Multifunzionalità/professionalità:** quadro teorico di riferimento preciso e definito rispetto a tematiche/situazioni di disagio prese in carico. Specializzarsi su tematiche emergenti significa rispondere ai bisogni delle persone attraverso la proposta di strategie efficaci e individuate sul sintomo, non perdendo mai di vista la persona nella sua globalità.
- **Territorialità:** pensare al servizio come a un soggetto parte di un territorio che attiva strategie per costruire radicamento e collaborazione stretta con la dimensione territoriale e che abbia una capacità di attivare scambi e collaborazioni con una pluralità di soggetti pubblici e privati.
- **Tempestività:** capacità costante nel tempo di leggere le evoluzioni dei fenomeni e di saper proporre risposte adeguate. Questo significa avere una struttura flessibile, in grado di adattarsi ai cambiamenti dei bisogni, sperimentare interventi che sappiano anticipare le nuove problematiche e agganciare quei soggetti che non hanno ancora avanzato esplicite richieste di aiuto. Significa inoltre fornire una risposta veloce e che dia "struttura" (intesa come la sensazione di sicurezza di non essere solo e/o abbandonato) alle persone che giungono al centro.

METODOLOGIA

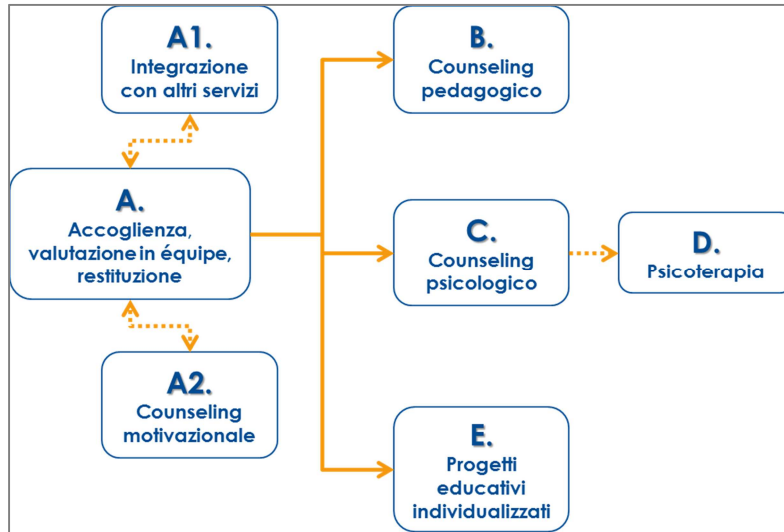
Il servizio è basato su **un'equipe interdisciplinare:** professionisti diversi lavorano sull'obiettivo comune (concordato con la famiglia) condividendo tra loro scopi e modelli, suddivisione del lavoro e attività di coordinamento.

Settimanalmente tutti i professionisti si ritrovano in equipe; questo permette di mantenere uno sguardo complesso sulle richieste e sul proseguo del lavoro con le persone.

Benché sia prevista la possibilità di attivare percorsi rivolti esclusivamente a genitori o a giovani (maggiorescenti), il servizio ricerca sempre il coinvolgimento dell'intera famiglia. Per questo propone una **presa in carico multipla:** con professionisti diversi che seguono i vari componenti del nucleo. L'obiettivo viene definito sull'intero nucleo, raggiunto attraverso la realizzazione di percorsi differenziati per genitori e figli.

SERVIZI OFFERTI

Il Centro offre un servizio di presa in carico integrata e risponde con una pluralità di interventi tra loro connessi:



Accoglienza, valutazione in équipe, restituzione: momento iniziale di accoglienza, analisi della domanda e definizione del lavoro di supporto successivo.

A1. **Integrazione con altri servizi:** percorsi integrati con altre strutture, dove si definisce, all'interno di obiettivi comuni, quali azioni vengono opportunamente implementate dai diversi servizi.

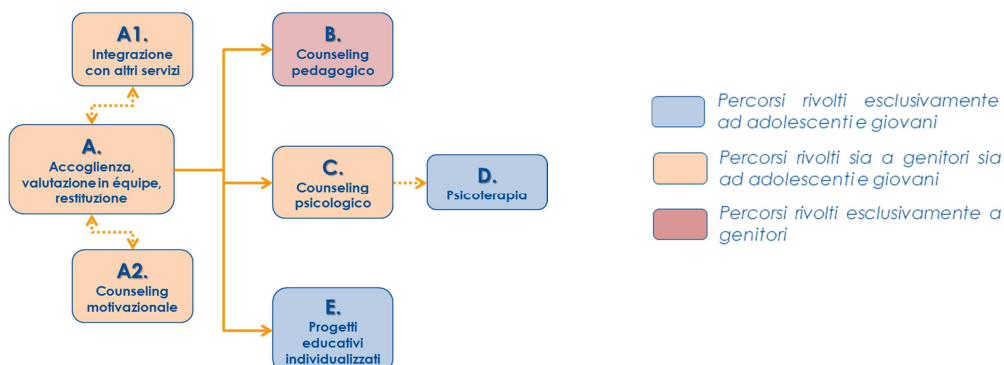
A2. **Consulenza motivazionale:** percorso breve che consente la definizione chiara della domanda e costruisce una adesione positivamente motivata alle successive proposte.

Counseling pedagogico: lavoro sulle funzioni genitoriali attraverso la definizioni di azioni educative che i genitori mettono in atto con il figlio.

Progetto educativo personalizzato: percorsi rivolti al minore, realizzati attraverso azioni educative su tematiche specifiche quali metodo di studio, sperimentazione di modelli di appartenenza e impegno all'interno di laboratori di economia sociale.

Counseling psicologico: percorsi volti a definire la ricerca di soluzioni rispetto ad una ristrutturazione nel presente delle strategie di coping. Per i genitori inoltre, percorsi volti a definire e implementare modelli genitoriali propri di quel nucleo.

Psicoterapia: percorsi di lunga durata che permettono alla persona di rileggere la propria storia di vita e strutturare risposte al proprio malessere, efficaci e durature.



IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Centro specialistico è un servizio certificato UNI EN ISO 9001.

CARTELLA PERSONALE

Per ogni persona che richiede un colloquio al Centro specialistico La Fenice viene aperta una specifica cartella. La famiglia è trattata sempre come ente unico (genitori e figli sempre nella stessa cartella).

Viene attribuito un numero di protocollo alla cartella, che segue l'ordine cronologico previsto nel modulo Gestione cartelle Fenice; la cartella viene poi depositata all'interno dell'archivio presso il Centro. L'accesso a tale archivio è riservato solo al personale che lavora all'interno dell'equipe del centro.

Per la tutela della privacy, in tutti i verbali ed i documenti del centro specialistico la persona viene sempre ed esclusivamente identificata con il codice di protocollo assegnato alla sua cartella.

GESTIONE DELLA RICHIESTA

➤ Primo contatto

Il primo contatto con la struttura avviene telefonicamente.

L'accoglienza è strutturata su due colloqui: un primo di conoscenza e un secondo di restituzione.

Tra i due colloqui, la richiesta viene valutata in equipe.

➤ Colloquio di accoglienza

Nel primo colloquio l'operatore:

- ✓ accoglie la persona,
- ✓ raccoglie elementi utili a comprendere la richiesta,
- ✓ presenta il servizio e le modalità di funzionamento e comunica i relativi costi,
- ✓ fa sottoscrivere il contratto iniziale con la liberatoria per la privacy e consegna la presente carta dei servizi.

➤ Analisi della richiesta in equipe

Nel primo incontro dopo il colloquio d'accoglienza, l'equipe interdisciplinare analizza la domanda e formula l'ipotesi d'intervento più idonea all'esigenza riscontrata. Qualora l'equipe non ritenga opportuno proporre un percorso, il colloquio di restituzione fungerà da incontro di chiusura della consulenza.

➤ Colloquio di restituzione

Il colloquio di restituzione viene gestito dallo stesso professionista che ha effettuato il colloquio di accoglienza. Durante tale colloquio viene presentato il percorso delineato dall'equipe interdisciplinare.

Se la proposta di percorso viene accettata, si definiscono tempi e modalità dell'intervento.

➤ La gestione del percorso in itinere

I professionisti indicati dall'equipe iniziano un lavoro con le persone e costantemente relazionano in equipe rispetto all'andamento, alle criticità o alle richieste che emergono.

➤ La chiusura

La richiesta di chiusura del lavoro può avvenire sia su richiesta delle persone, sia su valutazioni che emergono dai professionisti. . Ogni richiesta di chiusura viene valutata all'interno dell'equipe, che ne definisce modalità e tempi.

➤ **Monitoraggio e valutazione del servizio.**

Il responsabile del servizio annualmente predispone una analisi del lavoro svolto all'interno del centro e la presenta al proprio responsabile di area. Nel documento vengono evidenziati sia elementi di monitoraggio sia di analisi che consentono di valutare l'efficienza del servizio.

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 delle norme del Codice Etico comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo, 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.

➤ **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.

Tutti i responsabili e gli operatori della cooperativa impegnati nell'erogazione dei vari servizi sono preposti all'interazione costante con gli Enti committenti e gli utenti, 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.

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.

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.

➤ **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).

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.



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

