



**il calabrone**  
COOPERATIVA SOCIALE ETS

# CARTA DEI SERVIZI



# La Fenice

CENTRO SPECIALISTICO PER  
L'ADOLESCENTE E LA FAMIGLIA



## INDICE

INDICE.....	1
<b>Premessa.....</b>	<b>2</b>
DOVE SIAMO.....	2
Sede legale.....	2
Centro specialistico La Fenice.....	2
La cooperativa Il Calabrone:.....	3
<b>Descrizione dell'unità di offerta.....</b>	<b>4</b>
Destinatari.....	4
Obiettivi.....	4
Modalità di accesso.....	5
Personale impiegato nel servizio.....	5
Rapporto con i Servizi del territorio.....	5
<b>L'offerta del centro.....</b>	<b>6</b>
Principi.....	6
Metodologia.....	6
Servizi offerti.....	7
<b>Il modello organizzativo.....</b>	<b>8</b>
Cartella personale.....	8
Gestione della richiesta.....	8
<b>Meccanismi di tutela.....</b>	<b>10</b>
• Rispetto del codice etico.....	10
• Raccolta dati e privacy.....	10
• Partecipazione.....	10
• Tutela degli utenti.....	10
• Procedure per i reclami, rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico	10



## Premessa

Questo documento è pubblicato nel sito web de Il Calabrone 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

### Sede legale

Indirizzo: Viale Duca degli Abruzzi,10, 25124-Brescia  
Telefono: 030 200 00 35  
Fax: 030 201 03 97  
e-mail: [cooperativa@ilcalabrone.org](mailto:cooperativa@ilcalabrone.org)  
[amministratore@ilcalabrone.org](mailto:amministratore@ilcalabrone.org)  
sito : [www.ilcalabrone.org](http://www.ilcalabrone.org)



### Centro specialistico La Fenice

I professionisti del Centro specialistico La Fenice ricevono su appuntamento presso le due sedi:

**Indirizzo: Viale Duca degli Abruzzi,10, 25124-Brescia**



**Indirizzo: Via Collebeato, 26, 25127 Brescia**





## 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. Da 40 anni Il Calabrone vuole essere «dove la realtà sollecita lo sguardo e quindi l'azione» con interventi tempestivi, intelligenti, che aprano a futuri possibili; per questo cerchiamo di essere dove le cose accadono, sporcandoci le mani con le fatiche della quotidianità, aiutando le persone a dare significato alla propria storia e al proprio percorso. Accogliamo persone con problemi di dipendenza, aiutandole a costruirsi un nuovo progetto di vita. Il nostro volo ci ha spinto ad andare incontro anche a "chi viaggia col suo marchio speciale di speciale disperazione", e a giovani che stanno attraversando situazioni di difficoltà. Mettere al centro le possibilità, aprire all'inedito e restituire all'altro uno sguardo che dà fiducia: così ci relazioniamo con giovani, ragazzi, donne e bambini che accompagniamo nel loro percorso di vita, aiutandoli a prendersi cura di sé. Incontriamo e coinvolgiamo numerosi giovani perché scelgano di giocare da protagonisti la propria vita, dedicando tempo ed energie per rendere un po' migliore la società che abitiamo.

### La cooperativa Il Calabrone:

- è certificata UNI EN ISO 9001 settore EA 38F dal 2004
- è accreditata dalla Regione Lombardia come Ente ausiliario per il trattamento delle tossicodipendenze dal 1984 e gestisce due Comunità residenziali terapeutico riabilitative dal 1981
- gestisce un servizio sperimentale accreditato per il trattamento e cura del gioco d'azzardo patologico – ZerOverde dal 2018
- gestisce un Consultorio Familiare (accreditato da Regione Lombardia dal 2006) dal 2019
- 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 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
- aderisce a: CNCA, CEAL, Confcooperative – Federsolidarietà
- aderisce al consorzio ISB
- aderisce alla cooperativa Articolo 1
- è socia delle associazioni Libera Brescia e Volontari per Brescia





## Descrizione dell'unità di offerta

Il centro specialistico "La Fenice" risponde a problematiche inerenti al benessere e lo sviluppo in adolescenza, quali ad esempio: **ansia, attacchi di panico, disturbi inerenti all'umore (stati depressivi e/o maniacali), condotte autolesive**, uso di sostanze stupefacenti, fallimenti/condotte a rischio in ambito scolastico o lavorativo, **ritiro sociale**, condotte sessuali a rischio, condotte alimentari a rischio, ideazione suicidaria.

Crediamo che per un sano processo di sviluppo, di crescita emotiva e relazionale sia necessario **che i ragazzi vengano sostenuti nei compiti evolutivi tipici di questa fase di vita**: l'accettazione delle trasformazioni del proprio corpo, i cambiamenti delle relazioni in famiglia e con i coetanei, gli interrogativi esistenziali su di sé e la società, la formazione dei valori che li guideranno nel corso della loro vita.

## 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, Neuropsichiatria, 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.





## 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.**

Il servizio è a pagamento e, viste le sue finalità sociali, la cooperativa Il Calabrone si accolla una parte dei costi delle prestazioni variabile in funzione dell'indicatore ISEE. Le tariffe sono esposte in sala d'aspetto e vengono presentate ad ogni nuova accoglienza.

## Personale impiegato nel servizio

Nel centro specialistico lavorano:

- Pedagogisti
- Psicologi - psicoterapeuti
- Psichiatri

Per l'attivazione di interventi educativi individualizzati il centro collabora in stretta sinergia con il servizio ALI della cooperativa Il Calabrone.

## 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, supportando famiglie e singoli nella relazione con i servizi.





## L'offerta del centro

### Principi

Il centro si caratterizza per:

- **Multidisciplinarietà:** pedagogisti psicologi e neuropsichiatri 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.

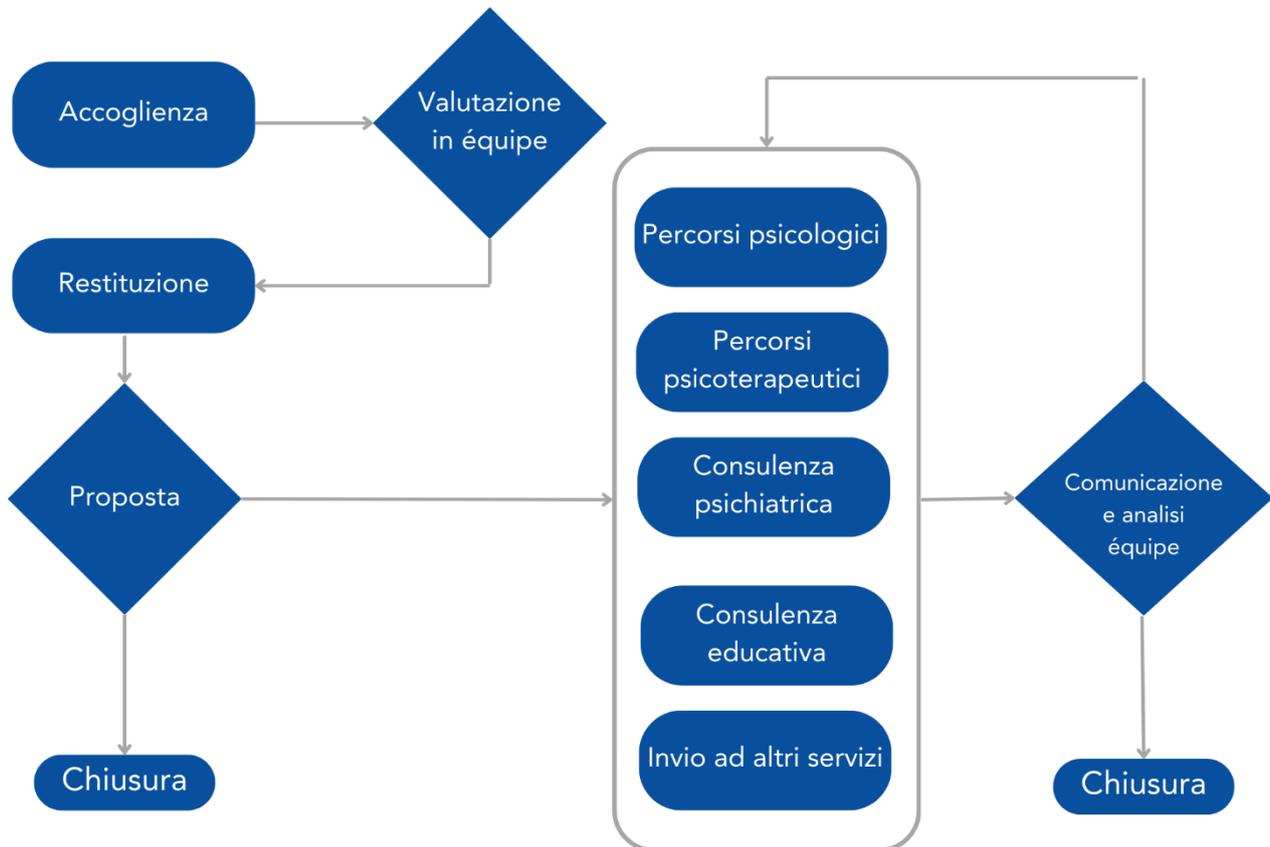
Benché sia prevista la possibilità di attivare percorsi rivolti esclusivamente a genitori o a giovani (maggioenni), il servizio ricerca sempre il coinvolgimento dell'intera famiglia. Per questo propone diverse forme di presa in carico. L'obiettivo viene definito sull'intero nucleo, raggiunto attraverso 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 ipotesi di lavoro di supporto successivo, restituzione e proposta.

**Percorsi psicologici:** 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.

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

**Consulenza psichiatrica:** percorso di approfondimento rispetto al funzionamento della persona e eventuale definizione di sostegno farmacologico.

**Consulenza educativa:** 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 in piccolo gruppo; tale azione viene progettata e attivata in collaborazione con il servizio ALL della cooperativa.

**Invio ad altri servizi:** lavoro di orientamento e accompagnamento ad altri servizi specifici.





## 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 cliente unico). Le cartelle sono conservate negli archivi del centro; l'accesso a tali archivi 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 solitamente è strutturata su due colloqui: un primo, in presenza, di conoscenza e un secondo di restituzione, che può avvenire anche telefonicamente.

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 i documenti e raccoglie i dati necessari all'avvio della presa in carico, presenta la carta dei servizi disponibile in forma cartacea nella sala d'aspetto o on line sul sito della cooperativa.

- **Analisi della richiesta in equipe**

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. Alla chiusura del lavoro la cartella personale viene archiviata e conservata.

- **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 UdO e al Coordinamento 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 Organismo di Vigilanza, 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 all'Organismo di Vigilanza 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 dal Reg. Eu 679/2016 GDPR e definendo il Documento di Sintesi in materia del trattamento dei dati personali.

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 preposti alla verifica e al controllo delle prestazioni erogate

- **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, anche 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, rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico**

Il Calabrone ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 ed un Codice Etico al fine di definire le regole di comportamento che tutti i soggetti che



operano per e con la Cooperativa devono tenere. Tali documenti sono disponibili sul sito internet della Cooperativa al link: <https://ilcalabrone.org/documenti/documenti-istituzionali/>

La Cooperativa ha, inoltre, istituito un Organismo di Vigilanza, incaricato di vigilare sul rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e 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 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza, che provvede ad un'analisi della segnalazione.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- tramite posta ordinaria all'indirizzo Organismo di Vigilanza de Il Calabrone, via Duca degli Abruzzi n. 10, 25124 BRESCIA;
- tramite mail all'indirizzo servizio.odv.ilcalabrone@studium1912.it;
- tramite recapito in una delle cassette postali intestate all'Organismo di Vigilanza e poste nella sede della Cooperativa in Brescia, via Duca degli Abruzzi n. 10 e nella Comunità terapeutica in Collebeato (BS), località Campianelli n. 1;
- oralmente, telefonando al numero 030-43332, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30, esclusi i festivi, chiedendo di poter colloquiare con il Presidente dell'Organismo di Vigilanza, ovvero richiedendo, allo stesso numero, un incontro personale con l'O.d.V..

All'Organismo di Vigilanza è stato, inoltre, assegnato il compito di gestire il canale di segnalazione interna ai sensi del D. Lgs. 24/2023 (c.d. 'whistleblowing'). Le relative segnalazioni possono essere inoltrate, specificando l'identità del segnalante, nelle medesime forme, sopra indicate, previste per le segnalazioni ordinarie. Tali segnalazioni verranno trattate in conformità alle previsioni del citato D. Lgs. 24/2023»

Per tutti i reclami si garantisce una risposta scritta entro un massimo di 60 giorni lavorativi.

L'inosservanza alle norme del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico da parte dei destinatari comporta sanzioni (previste nel Modello stesso), diverse a seconda del ruolo del destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni.