



il calabrone
COOPERATIVA SOCIALE ETS

CASA RAMÉ

Carta dei Servizi

2022

DI 126.3

INDICE

PREMESSA	3
Sede legale	3
Casa Ramé	3
LA COOPERATIVA IL CALABRONE	4
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO "CASA RAMÉ"	5
Un po' di storia	5
Cosa offre Casa Ramé	5
DESTINATARI	6
Esperienza di coabitazione educativa:	6
Esperienza di attivazione sociale:	6
UBICAZIONE	6
MODALITA' DI ACCESSO	7
Per neomaggiorienni (esperienza di coabitazione educativa)	7
Per giovani adulti (esperienza di attivazione sociale)	7
IL PROGETTO EDUCATIVO	8
I principi	8
La metodologia	8
Gli obiettivi	8
IL MODELLO ORGANIZZATIVO	10
Il personale impiegato nel servizio	10
La fase di accoglienza (esperienza di coabitazione educativa)	10
Il patto di corresponsabilità e il regolamento	11
La cartella personale (esperienza di coabitazione educativa)	11
Il progetto educativo individualizzato (esperienza di coabitazione educativa)	11
OFFERTA E COSTI DEL SERVIZIO	11
Esperienza di coabitazione educativa	11
Esperienza di attivazione sociale	12
TEMPI DI PERMANENZA E DIMISSIONI DAL SERVIZIO	12
Esperienza di coabitazione educativa	12
Esperienza di attivazione sociale	12
LA GESTIONE DELLE EMERGENZE	12
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	13
MECCANISMI DI TUTELA	13
Rispetto del codice etico	13
Raccolta dati e privacy	13
Partecipazione	13
Tutela degli utenti	13
Procedure per i reclami	13



PREMESSA

Come raggiungerci

Sede legale

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

Telefono: 030 200 00 35

Fax: 0303397644

email: amministrazione@ilcalabrone.org

pec: amministrazione@calabrone.mailcert.it

sito: www.ilcalabrone.org

Casa Ramé

Indirizzo: Viale Duca degli Abruzzi,8/U, 25124-Brescia
telefono: 0302000035



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, 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 – Spazio 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 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
- aderisce a: CNCA, CEAL, Confcooperative – Federsolidarietà
- aderisce al consorzio ISB
- aderisce alla cooperativa Articolo 1

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO “CASA RAMÉ”

Un po' di storia

Dal 2012 al 2021, con il progetto “Casa Baobab”, Il Calabrone ha permesso a giovani studenti di vivere un’esperienza di coabitazione con coetanei e di attivarsi in esperienze di volontariato a supporto della cooperativa. Un modo per rafforzare le autonomie personali, le competenze relazionali e l’attitudine a prendersi cura del bene comune. Una figura educativa ha accompagnato il percorso di ciascun giovane favorendo la rielaborazione dell’esperienza.

Sempre dal 2012 al 2021, nel servizio “Casa Bukra”, il Calabrone ha accolto minori stranieri non accompagnati favorendone il percorso di autonomia. Un’equipe educativa ha supportato il percorso di ciascun minore.

Dal 2018 Casa Bukra e Casa Baobab hanno condiviso lo stesso alloggio, dando vita ad un’esperienza di coabitazione che si è rivelata particolarmente efficace sia rispetto ai percorsi di autonomia dei minori stranieri sia rispetto ai percorsi di cittadinanza attiva dei giovani adulti.

Dalla rilettura di questa esperienza è nata “Casa Ramé”.

Cosa offre Casa Ramé

Casa Ramé offre un’esperienza tutelata di coabitazione tra:

- **Neomaggiorenni** (in uscita dalle comunità per minori o da percorsi di affido familiare) che necessitino di un percorso finalizzato ad accrescerne le autonomie (abitativa, economica, relazionale...)
- **Giovani adulti** che si vogliono sperimentare in un percorso di attivazione sociale

L’esperienza abitativa si basa **sull’interazione tra storie di vita diverse e sulla compartecipazione e corresponsabilità nei compiti della quotidianità**. Un “modo di abitare” tra giovani che favorisce la crescita individuale e sociale di tutti i ragazzi coinvolti.

Il percorso è supportato da educatori che fungono da **punto di riferimento** per tutti i ragazzi coinvolti nel progetto (pur non essendo direttamente coinvolti nella gestione della casa). L’educatore accompagna i ragazzi con percorsi individuali (focalizzati al raggiungimento degli obiettivi individuali definiti con ciascun ospite), facilita le relazioni interpersonali organizzando e gestendo incontri di gruppo e aiuta ciascun ospite a rielaborare l’esperienza.

DESTINATARI

Esperienza di coabitazione educativa:

2 neomaggiorenni (nell'ambito di un'apposita convenzione con il Comune di Brescia) provenienti da un percorso in comunità minori o da un affido familiare (o percorsi assimilabili) e che abbiano in essere un progetto educativo definito con il Servizio sociale di riferimento, dotati di buone risorse individuali e per i quali si renda opportuno un percorso di accompagnamento all'autonomia. Non sono previste limitazioni rispetto al sesso o alla nazionalità. Il servizio **non può accogliere** (per sua conformazione) destinatari con le seguenti caratteristiche:

- Disturbi psichiatrici
- Disabilità che limitano la deambulazione in autonomia
- Conoscenza della lingua italiana inadeguata a relazionarsi autonomamente con altri soggetti
- Dipendenze e abuso di sostanze
- Comportamenti antisociali importanti
- Procedimenti penali in corso

Esperienza di attivazione sociale:

3 giovani dai 21 ai 26 anni che si vogliono sperimentare nel percorso di attivazione sociale.

Potranno essere accolti ragazzi/e studenti e/o lavoratori che verranno selezionati direttamente dalla cooperativa Il Calabrone in base ai seguenti elementi:

- motivazione personale all'esperienza di coabitazione;
- esperienze e competenze pregresse nell'ambito dell'attivazione sociale;
- disponibilità di tempo da dedicare al progetto

UBICAZIONE

Il Calabrone mette a disposizione del progetto 1 appartamento con 5 posti letto situato a Brescia in Viale Duca degli Abruzzi, 8/U.

Il contesto in cui è inserito l'appartamento è una moderna palazzina in legno che ospita varie realtà sociali e che promuove collaborazione, integrazione e buon vicinato.

L'appartamento risponde ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di civile abitazione.

MODALITA' DI ACCESSO

Per neomaggiorenni (esperienza di coabitazione educativa)

Il primo contatto avviene direttamente con il coordinatore del servizio "Casa Ramé" per verificare la disponibilità dello spazio e la pertinenza delle caratteristiche personali del ragazzo. Verificata la possibilità, segue l'invio tramite mail delle relazioni che descrivono il giovane e le problematiche/potenzialità connesse. I tempi di attivazione, subordinati alle precedenti prassi, sono variabili e concordati di volta in volta a seconda delle esigenze sia dell'Ente Inviante che del Servizio, di norma non inferiori ai 10 giorni. L'ammissione viene autorizzata dal coordinatore a seguito di incontro di rete con l'Ente inviante, un colloquio di conoscenza con l'ospite, e la valutazione in équipe.

Concordati i tempi e le modalità, all'atto dell'inserimento sono necessari:

- l'atto di inserimento in struttura sottoscritto dal Comune di Brescia (con il quale lo stesso si impegna a riconoscere la retta definita in convenzione)
- i documenti dell'ospite (Carta di Identità valida per l'espatrio, tessera sanitaria e documentazione medica, stato di famiglia, eventuale documentazione scolastica.....)
- il progetto educativo quadro concordato con il ragazzo e il servizio sociale di riferimento e sottoscritto da tutte le parti
- il patto di corresponsabilità sottoscritto dal ragazzo.

Per giovani adulti (esperienza di attivazione sociale)

I giovani adulti saranno selezionati insindacabilmente dalla cooperativa Il Calabrone previo colloquio di conoscenza. I giovani interessati potranno avanzare la propria candidatura secondo le modalità definite di volta in volta dalla cooperativa.

Per accedere al progetto ciascun giovane è tenuto a sottoscrivere il patto di corresponsabilità.

IL PROGETTO EDUCATIVO

I principi

Il progetto educativo poggia sui seguenti principi di base:

- **Centralità della persona.** Ciascuno porta con sé la propria storia, il proprio percorso, le proprie aspettative, i propri sogni...
Casa Ramé propone interventi e programmi individualizzati, calibrati sulla storia, le abilità e le competenze di ciascun ospite.
- **Socializzazione e integrazione.** Pur provenendo da esperienze diverse, tutti gli ospiti vivono un'esperienza comune di emancipazione lontano dalla famiglia.
Casa Ramé promuove un processo di socializzazione e integrazione, in cui imparare a convivere con persone, culture, costumi e usi diversi sperimentando il rispetto reciproco e il rispetto delle norme.
- **Corresponsabilità.** Pur avendo vissuto esperienze diverse, tutti i soggetti accolti portano con sé sia la propria voglia di sperimentarsi sia la fatica generata da un contesto inedito. In molti casi questa fatica rischia di tradursi in un atteggiamento passivo e rivendicatore che non giova al processo di integrazione e di autonomia.
Casa Ramé propone uno stile pro-attivo, in cui ciascun ospite si senta responsabile insieme agli altri di quanto succede in Casa Ramé e si attivi nella gestione quotidiana delle relazioni, degli spazi e delle attività domestiche.
- **Gestione attiva del proprio tempo.** Benché sia tipica della fascia d'età la tendenza a dilatare i tempi non occupati, per le persone ospitate il tempo limitato che trascorreranno in una struttura protetta risulta fondamentale per la costruzione del loro processo di integrazione e autonomia.
Casa Ramé propone un uso attivo del tempo: nella gestione della quotidianità, nell'acquisizione di competenze e nell'attivazione di percorsi esperienziali formativi e/o di integrazione sociale.

La metodologia

Il progetto educativo del servizio viene realizzato attraverso diverse metodologie tra loro integrate:

- il progetto educativo individualizzato;
- i momenti di vita di gruppo;
- la gestione consapevole e responsabile della quotidianità;
- i momenti di programmazione e verifica (individuali e di gruppo) con gli educatori referenti.

Gli obiettivi

Il progetto intende lavorare su obiettivi di gruppo trasversali connessi alla buona convivenza e obiettivi specifici per target.

Obiettivi di gruppo trasversali a tutti gli ospiti:

Con il gruppo di ospiti si intende promuovere uno stile abitativo e relazionale basato sui seguenti aspetti:

- **Condivisione:** dei vissuti, degli spazi e del cibo
- **Ascolto:** dei propri bisogni e di quelli altrui, in un processo di mediazione empatica
- **Cura:** dell'appartamento nel quale si vive e di coloro che lo abitano
- **Partecipazione:** sentirsi parte del contesto in cui si abita e vivere attivamente le proposte aggregative e culturali in cui si è coinvolti.

- **“Buon vicinato”**: atteggiamento di accoglienza e disponibilità verso chi vive e abita la casa di legno. Questo implica la conoscenza delle realtà presenti e il rispetto dei percorsi che le persone stanno facendo.

Obiettivi specifici con i neomaggiorenni (esperienza di coabitazione educativa)

L'attività rivolta ai neomaggiorenni è finalizzata all'acquisizione di maggiori livelli di autonomia. Nel contratto a tre con il servizio sociale inviate verranno definiti gli obiettivi individuali rispetto al raggiungimento dei quali verterà il supporto educativo fornito dagli educatori.

Si intende dare continuità evolutiva al percorso di crescita personale rafforzando le risorse e le competenze individuali e accompagnando il giovane nella definizione di strategie efficaci per affrontare i propri limiti/fatiche. Le autonomie vengono promosse prevalentemente ponendo attenzione alla rielaborazione della quotidianità come elemento di acquisizione esperienziale.

Più nello specifico, il percorso permetterà di:

- Sperimentarsi in maniera sempre più autonoma nelle diverse situazioni di vita riflettendo sulle nuove difficoltà che possono emergere e individuando i punti di forza e le modalità da mettere in campo per farvi fronte.
- A partire dalle proprie caratteristiche, interessi e inclinazioni, individuare le attività che permettano di sviluppare competenze utili alla costruzione di un progetto di vita futura autonomo (corsi di formazione, tirocini, lavoro, attività di volontariato connesse alla cooperativa).
- Sperimentarsi nella convivenza con persone che hanno diverse storie di vita e obiettivi, trovando una modalità funzionale e condivisa di gestione della quotidianità, utile al raggiungimento di una capacità di organizzazione autonoma degli impegni.

Obiettivi specifici con i giovani adulti (esperienza di attivazione sociale)

L'attività rivolta ai giovani adulti è finalizzata all'acquisizione esperienziale di competenze di attivazione sociale. L'educatore di riferimento ha il compito di supportare ciascun giovane nella definizione del proprio percorso, nell'individuazione delle strategie più efficaci e nella progressiva rielaborazione dell'esperienza. Ai giovani adulti è chiesto di:

- Garantire un sostegno ai giovani inquilini neomaggiorenni.
- Individuare una o più attività di volontariato nelle quali mettersi alla prova durante il progetto.
- Sperimentarsi in maniera proattiva nella creazione di attività/momenti di inclusione sia all'interno del gruppo che rivolti all'esterno (ad esempio nei confronti del contesto abitativo o delle attività di volontariato).

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il personale impiegato nel servizio

Il servizio sarà gestito con un'équipe educativa "leggera", in grado di armonizzare le modalità di presenza alle esigenze dei singoli e del servizio con uno stile da "tutor dell'autonomia". Oltre a garantire una reperibilità 24h su 24 per rispondere ad eventuali emergenze, educatore e coordinatore adotteranno diverse strategie per garantire il buon funzionamento del servizio:

- incontri individuali con ciascun ospite (in idonei spazi della cooperativa adiacenti l'appartamento) per supportarne il percorso di crescita e l'elaborazione dell'esperienza (definizione, gestione e verifica del PEI);
- condivisione con gli ospiti di alcuni momenti di quotidianità al fine di facilitare la qualità delle interazioni e il livello di autonomia;
- gestione di periodiche riunioni di gruppo per verificare il rispetto dei compiti e il funzionamento della casa;
- accompagnamento dei neomaggiorenni allo svolgimento delle attività esterne;
- incontri periodici con i servizi invianti dei neomaggiorenni.

Per la gestione del servizio sono previste diverse figure che tra loro interagiscono e a cui compete l'accompagnamento del gruppo e la promozione del processo di autonomia.

1 Coordinatore (in possesso di idoneo titolo di studio in abito pedagogico/educativo) cui competono le seguenti funzioni:

- programmazione e coordinamento del servizio;
- rapporto con i servizi sociali comunali;
- definizione e gestione delle accoglienze di nuovi ospiti;
- coordinamento degli operatori e di eventuali volontari coinvolti nella realizzazione del servizio;
- espletamento delle incombenze burocratiche connesse al servizio.
- organizzazione di eventuali sostituzioni dell'educatore (in caso di ferie/malattia)

1 educatore in possesso di idoneo titolo di studio. Funge da **punto di riferimento** per tutti gli abitanti della casa, con particolare attenzione ai neomaggiorenni coinvolti nell'esperienza di coabitazione educativa. Non è direttamente coinvolto nella gestione della casa che è demandata alla coabitazione. Durante la notte non è prevista la permanenza di personale educativo, sarà garantita una reperibilità notturna nel caso di emergenze.

La fase di accoglienza (esperienza di coabitazione educativa)

La fase di accoglienza è gestita direttamente dal coordinatore del servizio che valuta insindacabilmente la compatibilità della richiesta con la situazione interna alla casa. In caso di valutazione positiva, organizza, nel più breve tempo possibile, un incontro con i Servizi sociali durante il quale presenta e fa sottoscrivere al neomaggiorenne il patto di corresponsabilità e il regolamento. Tutti gli operatori coinvolti nel servizio si attivano perché il ragazzo sia accolto nel miglior modo possibile, curando la preparazione degli spazi individuali, l'aspetto relazionale e la modalità di comunicazione.

Le prime settimane sono dedicate alla conoscenza del ragazzo, al suo inserimento nel gruppo e nel contesto, alla presentazione delle modalità di convivenza, alla verifica della sostanziale accettazione del regolamento e del patto di corresponsabilità e alla raccolta di ulteriori elementi utili alla definizione del PEI.

Il patto di corresponsabilità e il regolamento

Il patto di corresponsabilità è un documento estremamente semplificato che rappresenta il contratto che viene sottoscritto tra il servizio e la persona ospitata sia esso neomaggiorenne o giovane adulto. Indica in forma sintetica cosa offre Casa Ramé e cosa viene chiesto agli abitanti. Al patto di corresponsabilità è associato il regolamento, un documento sintetico (anch'esso semplificato nel linguaggio e nei contenuti) che indica come comportarsi nell'appartamento. Firmando il patto di corresponsabilità la persona si impegna a rispettare anche il regolamento di Casa Ramé.

La cartella personale (esperienza di coabitazione educativa)

Tutte le informazioni relative al neomaggiorenne sono raccolte in una cartella personale, conservata dagli operatori del servizio nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela dei dati personali.

La cartella personale conterrà:

- i documenti di riconoscimento degli ospiti
- le relazioni redatte dal servizio inviante ed eventuali altri servizi coinvolti
- documentazione sanitaria (qualora presente)
- diario giornaliero in cui verranno annotati gli eventi maggiormente significativi
- eventuale altra documentazione utile al monitoraggio del processo di autonomia.

Il progetto educativo individualizzato (esperienza di coabitazione educativa)

Per ciascun neomaggiorenne ospitato presso "Casa Ramé" viene redatto un progetto educativo individualizzato che traduce il progetto educativo del servizio in riferimento alla situazione specifica del singolo. Il PEI viene steso – entro 60 giorni dall'inserimento in struttura - in stretta collaborazione con il Servizio di riferimento e con il coinvolgimento diretto della stessa persona inserita.

Una volta redatto, il PEI viene sottoscritto dalla persona e diventa oggetto del lavoro quotidiano e delle verifiche periodiche. Tutte le modifiche che dovessero intercorrere al PEI vengono ricontrattate e comunicate ai tre soggetti coinvolti.

OFFERTA E COSTI DEL SERVIZIO

Esperienza di coabitazione educativa

La retta giornaliera è definita nell'ambito di apposita convenzione con il Comune di Brescia e comprende tutti i costi relativi a vitto e alloggio e al supporto educativo.

Sono quindi ricompresi nella retta l'accoglienza negli appartamenti; la reperibilità telefonica 24 ore su 24; la presenza del tutor durante la settimana; l'intervento educativo volto alla promozione dell'autonomia con colloqui educativi ordinari e straordinari e gestione dei momenti di crisi; il raccordo con i servizi e cura della rete. In base alla rilevazione dei bisogni degli ospiti, si intende raccordarsi con la rete territoriale dei servizi rivolti ai giovani e con i volontari al fine di attivare interventi specifici di consulenza legale, bilancio attitudinale e orientamento professionale, tutoring scolastico e/o lavorativo, accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro, reperimento borse lavoro, affiancamento nello studio, accompagnamento nella scelta e nel reperimento di attività socialmente utili e per il tempo libero.

Con il Servizio inviante è possibile concordare l'integrazione della retta per interventi di psicoterapia con consulente interno. Sono escluse dalla retta eventuali altre tipologie di costi (ad esempio spese di carattere sanitario, spese relative alla partecipazione a corsi di formazione, spese relative ai mezzi di trasporto, spese per il tempo libero...).

La retta giornaliera pro-capite è di 48 euro (IVA esclusa).



Esperienza di attivazione sociale

Per i giovani adulti è prevista una compartecipazione simbolica alle spese di gestione di 15 euro al mese.

TEMPI DI PERMANENZA E DIMISSIONI DAL SERVIZIO

Esperienza di coabitazione educativa

La dimissione dei neomaggiorenni è prevista in modo automatico al completamento del percorso concordato con i servizi sociali inviati o al raggiungimento dei limiti d'età previsti dall'accREDITAMENTO. Prima di tale data, il coordinatore del servizio programma un incontro di chiusura con i servizi sociali, coinvolge il ragazzo nella valutazione del percorso e stende un'apposita relazione.

Qualora, prima di tale data, l'équipe ritenga non sia più funzionale la permanenza del neomaggiorenne in struttura o perché tutti gli obiettivi previsti sono già stati raggiunti o, viceversa, per reiterata inosservanza del progetto individualizzato concordato, il coordinatore del servizio stende una relazione descrittiva della situazione e organizza un incontro con il servizio sociale inviante e il ragazzo per concordare modi e tempi delle dimissioni.

Qualora, per gravi e comprovati motivi, la presenza del ragazzo rechi danno agli altri ospiti, oppure non sussistano più le condizioni personali per la presenza in struttura dell'ospite (grave violazione di quanto previsto dal regolamento o del patto di corresponsabilità), il coordinatore del servizio stende una relazione descrittiva della situazione e avvia tempestivamente un'interlocuzione con il servizio sociale inviante per giungere in tempi rapidi alle dimissioni.

Esperienza di attivazione sociale

Di norma, la permanenza dei giovani adulti si conclude entro 24 mesi dall'ingresso nell'appartamento.

Qualora, prima di tale scadenza, vengano meno le condizioni per la presenza del giovane nel progetto (ad esempio l'inizio di un'attività lavorativa o di studio incompatibile per tempi o lontananza dall'appartamento o per la reiterata inosservanza del progetto individualizzato concordato), il coordinatore del servizio incontra il giovane per concordare i tempi delle dimissioni.

Qualora, per gravi e comprovati motivi, la presenza del giovane rechi danno agli altri ospiti, oppure non sussistano più le condizioni personali per la presenza in struttura dell'ospite (grave violazione di quanto previsto dal regolamento o del patto di corresponsabilità), il coordinatore del servizio incontra il giovane presentando la situazione e definisce in tempi rapidi le dimissioni dello stesso.

LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Qualsiasi presunta emergenza viene tempestivamente comunicata dagli ospiti all'educatore di riferimento che – se necessario – informa tempestivamente il coordinatore del servizio (o il responsabile del settore in caso di irreperibilità del coordinatore). Il coordinatore valuta come gestire la situazione e attiva le comunicazioni conseguenti al servizio sociale e/o ad altri soggetti.

In caso di abbandono del servizio da parte del neomaggiorenne (esperienza di coabitazione educativa), il coordinatore del servizio provvede tempestivamente a inoltrare comunicazione al servizio sociale titolare della presa in carico.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Al termine dell'accoglienza a ciascun ospite verrà chiesto di raccontare la propria esperienza e i principali apprendimenti attraverso una forma narrativa; ai referenti dei servizi coinvolti verrà somministrato un questionario di soddisfazione riguardante il servizio offerto e l'impatto che il servizio stesso ha avuto sul processo di autonomia.

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.

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 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.

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 o la realizzazione di colloqui individuali. Un'apposita procedura definisce le modalità per l'analisi della soddisfazione degli stakeholder e per la gestione dei reclami.

I risultati raccolti attraverso l'eventuale 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 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.

Per tutti i reclami si garantisce una risposta scritta al cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 30 giorni lavorativi. Tutti i reclami sono oggetto di attenta valutazione da parte della direzione della cooperativa in occasione del riesame annuale del sistema di gestione per la qualità.





il calabrone

COOPERATIVA SOCIALE ETS

Il Calabrone Cooperativa Sociale ETS

Viale Duca degli Abruzzi 10
25124 Brescia
tel +39 030 2000035
fax +39 0302010397

c.f./ p.iva 01296890179
Iscrizione albo cooperative A 143153
amministrazione@ilcalabrone.org
www.ilcalabrone.org

