



il calabrone
COOPERATIVA SOCIALE ETS

CARTA DEI SERVIZI

SPA
ZIO

O N D E



INDICE

INDICE.....	2
Premessa.....	3
Come raggiungerci.....	3
LA COOPERATIVA IL CALABRONE.....	4
La cooperativa Il Calabrone:	4
Descrizione unità di offerta.....	5
Destinatari e destinatarie.....	5
Ubicazione.....	5
Principi.....	5
Obiettivi.....	6
Metodologia.....	6
Laboratori/Percorsi Attivabili.....	6
Figure professionali coinvolte.....	7
Modalità di Accesso.....	7
Rapporto con Ali e Servizi Inviati.....	7
Costi.....	8
Valutazione del Servizio.....	8
Meccanismi di tutela.....	9
Raccolta dati e privacy.....	9
Partecipazione.....	9
Tutela degli utenti.....	9
Procedure per i reclami, rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico.....	9

Premessa

Questo documento è esposto nella sede del servizio SPazio ONDE, pubblicato nel sito web de Il Calabrone ed è 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.

Come raggiungerci

Sede legale

Indirizzo: Viale Duca degli Abruzzi,10, 25124-Brescia
Telefono: 0302000035
Fax: 0303397644

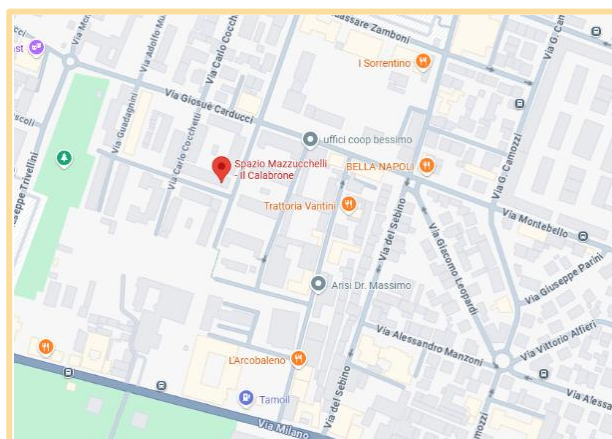
email: amministrazione@ilcalabrone.org
pec: amministrazione@calabrone.mailcert.it
sito: www.ilcalabrone.org



SPazio ONDE

Indirizzo : Via Gian Maria Mazzucchelli, 19, 25126 Brescia
Telefono: 0302000035

email: amministrazione@ilcalabrone.org
sito: www.ilcalabrone.org



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 – Spazio ZerOverde dal 2018
- gestisce un Consultorio Familiare (accreditato da Regione Lombardia dal 2006) dal 2019
- gestisce casa Myosotis, una comunità residenziale per anziani dal 2025
- 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 unità di offerta

SPazio ONDE è un'Unità di Offerta educativa rivolta a ragazzi e ragazze tra i 13 e i 21 anni, residenti a Brescia e provincia, che si trovano in una condizione di difficoltà.

Il servizio si configura come spazio aperto, creativo e non giudicante, dove le e i partecipanti possono esprimersi, raccontarsi e sperimentare nuovi modi di relazione e progettualità personale.

I laboratori esperienziali, personalizzati e flessibili, offrono un ambiente accogliente e stimolante in cui esplorare sé stessi e sé stesse, le proprie emozioni, le competenze pratiche e relazionali.

Le attività si articolano su base settimanale, da lunedì a venerdì, dalle 15:00 alle 17:30, in piccoli gruppi.

Destinatari e destinatarie

SPazio ONDE si rivolge a ragazzi e ragazze tra i 13 e i 21 anni, residenti a Brescia e provincia, che si trovano in una condizione di difficoltà.

Ubicazione

La sede di SPazio ONDE si trova a Brescia, via Mazzucchelli 19. Le attività si svolgono nei locali attrezzati con materiali tecnici, artistici e digitali, utilizzabili sotto supervisione educativa.

Principi

SPazio ONDE si fonda su un approccio educativo centrato sulla persona, che valorizza la libertà di scelta, l'auto narrazione, l'espressione creativa e la partecipazione attiva. Il servizio si basa sulla relazione educativa come strumento di crescita, nella convinzione che ogni partecipante possa trovare risorse personali e nuove prospettive di cambiamento.

Obiettivi

SPazio ONDE si propone di sostenere ogni partecipante in un percorso di crescita personale e relazionale.

In particolare, il servizio mira a:

- Rafforzare le competenze personali (soft skills)
- Migliorare la capacità di rapportarsi al contesto
- Migliorare la qualità delle relazioni interpersonali
- Migliorare la capacità di definire i propri obiettivi e le strategie per raggiungerli

Metodologia

Il metodo adottato integra elementi di valutazione educativa, laboratori tematici esperienziali, osservazione qualitativa e autovalutazione. Ogni percorso è co-costruito con il partecipante e documentato attraverso schede PEI, e strumenti di osservazione specifici e trasversali. È prevista un'osservazione continua e una valutazione in ingresso e in uscita per ogni partecipante.

Laboratori/Percorsi Attivabili

Ogni laboratorio ha una durata di circa due mesi, articolati in 8 incontri da 2,5 ore ciascuno. L'inserimento può avvenire in qualsiasi momento, senza attendere l'avvio di nuovi cicli.

Ogni laboratorio ha un focus educativo differente e può essere adattato agli interessi di ciascun e ciascuna partecipante.

I laboratori si sviluppano su quattro aree tematiche principali:

- **Laboratori individuali di valutazione educativa e auto narrazione** Percorsi a carattere individuale finalizzati all'osservazione educativa e all'esplorazione della propria storia, risorse e progettualità. Attraverso strumenti narrativi e creativi, ogni partecipante è accompagnato/a a riconoscere le proprie competenze e a costruire un racconto di sé significativo.
- **Laboratori di grafica, restauro e manufatti** Partecipa, cura e crea sono i principi che orientano questi laboratori. I partecipanti lavorano su oggetti, materiali e superfici attraverso tecniche di grafica, restauro e produzione manuale. Le opere realizzate vengono donate alla comunità, ad associazioni del territorio o destinate all'abbellimento di spazi pubblici: il fare concreto si trasforma così in gesto di cura verso l'ambiente e il contesto condiviso.
- **Laboratori artistici collettivi** Percorsi di produzione artistica condivisa, in cui il gruppo diventa il contesto e lo strumento del lavoro creativo. Le opere nascono da processi collettivi che richiedono ascolto, negoziazione e contributo di ciascuna e ciascuno.
- **Laboratori di scrittura** Percorsi dedicati alla scrittura come pratica espressiva e riflessiva. Attraverso diverse forme testuali, dal racconto personale alla narrazione creativa, dal testo descrittivo all'elaborazione di un'opinione, ogni partecipante sviluppa la propria capacità di espressione, strutturazione del pensiero e comunicazione.



Figure professionali coinvolte

L'equipe è composta da:

- Responsabile del servizio con funzione educativa
- Figure educative
- Figura tecnica con specializzazione in estetica
- Figura psicologica
- Figura di assistente sociale

Modalità di Accesso

L'accesso avviene tramite segnalazione di un assistente sociale o altro ente a UdO Ali, che valuta la proposta con SPazio ONDE

Le fasi del percorso sono:

- **Segnalazione** da parte del servizio inviante
- **Incontro di presentazione** con operatore, ragazzo/a, educatore e servizio inviante
- **Condivisione** di obiettivi, regolamento, privacy e calendario
- **Partecipazione** al laboratorio e compilazione di schede valutative
- **Conclusione** con relazione educativa, confronto e restituzione al servizio inviante (quando richiesta)

L'inserimento può avvenire in qualsiasi momento, senza attendere l'avvio di nuovi cicli.

Per ogni partecipante il progetto educativo prevede gli spostamenti in autonomia da e verso il laboratorio, previo accordo con il servizio inviante e con i genitori o le figure che ne esercitano la responsabilità educativa.

Rapporto con Ali e Servizi Invianti

SPazio ONDE opera in stretta sinergia con l'UdO Ali e mantiene una costante comunicazione con i servizi segnalanti. Ogni percorso viene valutato, condiviso, definito e monitorato con il servizio inviante, che riceve una relazione finale sul percorso svolto, qualora venga richiesta.

L'operatore referente:

- Prevede incontri periodici di verifica del progetto di accoglienza
- Aggiorna tempestivamente i servizi in caso di emergenze
- Concorda le dimissioni con il servizio inviante

Costi

Il servizio può essere fruito gratuitamente se inserito all'interno di percorsi finanziati o coperti da convenzioni/voucher. In assenza di tali coperture è previsto un tariffario, disponibile su richiesta.

Valutazione del Servizio

Il servizio è sottoposto a monitoraggio continuo tramite:

- Schede di osservazione specifiche e trasversali
- Autovalutazione del partecipante
- Questionario di gradimento online al termine del laboratorio
- Riunioni d'equipe e verbali di verifica e valutazione

Il responsabile del servizio annualmente predispone un'analisi del lavoro con elementi di monitoraggio e di valutazione del servizio.

Meccanismi di tutela

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.

Le cartelle, con tutti i documenti in essa contenuti, sono custodite in luogo accessibile solo al personale autorizzato 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, 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 'Modello Di Organizzazione, Gestione E Controllo.'

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:

-inviando una mail all'indirizzo servizio.odv.ilcalabrone@avvglb.it;



-inviando una comunicazione postale all'indirizzo Organismo di Vigilanza de IL CALABRONE, via Duca degli Abruzzi n. 10, 25124 Brescia;

-recapitando un messaggio, anche in forma anonima, in una delle cassette postali collocate nella sede della cooperativa in viale Duca degli Abruzzi 10 – 25124 Brescia e nella sede della comunità terapeutica in Collebeato (BS), località Campianelli, 1;


-telefonando al numero 333-6713459, 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.

Brescia, 22/06/2026





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

