



CARTA DEI SERVIZI

FINALITA E SCOPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentilissimi,

le informazioni e i possibili chiarimenti che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire di tutta l'offerta dei servizi sul territorio si raccolgono in opuscoli stampati detti Carta dei Servizi.

Si tratta di una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili a tutti coloro che vogliono essere informati dei servizi sul territorio, contribuisce a migliorare sempre più la relazione quando si presenta la necessità di avviare insieme un'esperienza di collaborazione educativa.

Abbiamo inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nell'ambito delle iniziative volte a migliorare il rapporto con gli utenti/destinatari in ottemperanza ai requisiti specifici.

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione delle prestazioni, in particolare essa:

- *costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle attività e del servizio*
- *stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento e risposta a fronte di diverse situazioni o richieste*
- *predispone adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita per il servizio erogato.*
- *Essa costituisce documento contrattuale; è consegnata obbligatoriamente ai fruitori del servizio, o alle terze parti interessate, le quali firmano per ricevimento apposito modulo predisposto.*

Qui, a completamento delle informazioni più generali, troverete una descrizione approfondita di tutti gli obiettivi educativi generali, come si accede al servizio e infine com'è possibile partecipare per migliorare il rapporto tra i destinatari dei servizi e l'ente gestore di Casa del Melograno.

Vi ringraziamo per l'attenzione.

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



PROFILO

Ente Gestore: **Associazione Casa del Melograno ODV** iscritta al Registro delle Associazioni di volontariato della provincia di Bergamo ed ora trasmigrata nel registro nazionale RUNTS

Responsabili residenti: Massimiliano De Filippis, Argieri Maura

Sede struttura: Via al Santuario 4, 24060 Bolgare (Bg)

Tel:

E-mail: asscasadelmelograno@gmail.com

Pec: asscasadelmelograno@pec.it

Sito Internet: www.casadelmelograno.it

STORIA

Casa del Melograno nasce dall'inclinazione e vocazione all'accoglienza e ospitalità dei coniugi De Filippis, da sempre riconoscenti che chi si incontra lungo il cammino della vita è un dono! A partire dal percorso di coppia e di Fede che li caratterizza, dopo diverse esperienze di accoglienza tra cui l'adozione e l'affido familiare hanno intrapreso un intenso cammino di discernimento nell'ambito della "Associazione Famiglie per l'accoglienza", dove è nata l'esigenza di formalizzare un progetto di accoglienza più articolato ed adeguato, che implica un passaggio da semplice famiglia affidataria a un modello di accoglienza comunitaria più strutturato, che viene identificato come Casa Famiglia.

Insieme ad amici che negli anni li hanno accompagnati nella crescita si sono costituiti come "**Casa del Melograno**", associazione di volontariato che ha lo scopo di promuovere, valorizzare, sostenere, e diffondere la cultura dell'accoglienza in famiglia di minori e adulti in momentanea difficoltà. Si tratta di una associazione di volontariato senza scopo di lucro che nasce il 22 ottobre 2019, giorno in cui si festeggia San Giovanni Paolo II, a cui l'associazione si affida.

Per essere aiutati in questa esperienza di "Casa", l'associazione è entrata far parte di una rete nazionale di strutture simili, dove ha trovato un sostegno morale di confronto delle esperienze ed una formazione continua. Questa rete è "Dimore per l'accoglienza".

La comunità familiare è in grado di accogliere oltre ai figli naturali un massimo di 6 minori

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



IDENTITA'

Casa del Melograno si chiama così grazie ad una canzone di Claudio Chieffo che parla del Paradiso, dove c'è l'albero della vita che appunto è simboleggiato dal melograno. A noi fa ricordare un posto bello, accogliente dove c'è sempre qualcuno che ti aspetta, per abbracciarti!

*“In una piccola casa nel cuore della città
C'è un giardino nascosto che nessuno si può immaginare
Nel giardino c'è un melograno coi rami in fiore
E tra i sassi del muro nascono le viole
Devi dirmi dov'è questa casa dei fiori
È da sempre che cerco la casa dove posso tornare
Devi dirmi dov'è, perché voglio venire anch'io
Non lasciarmi da solo
Bussa pure alla porta, mia madre ti aprirà
Lei è ancora più bella di quello che puoi immaginare
Nella casa del melograno c'è sempre il sole
E la brezza di sera ti fa sentire il mare
Devi dirmi dov'è la tua casa dei fiori
È da sempre che cerco la casa dove posso tornare
Devi dirmi dov'è, perché voglio venire anch'io
Fammi stare con te
Segui il raggio di luce e la luce ti porterà
Dove torna domanda e rinasce il cuore
Nel giardino c'è Dio che ti aspetta e ti vuole parlare
Puoi sederti vicino, vicino ad ascoltare”*

“Fammi stare con te...” è una parte del testo della canzone, ma anche la richiesta che ci fece un ragazzo a noi affidato nel momento in cui doveva decidere che strada percorrere al compimento del diciottesimo anno.

È una richiesta di sicurezza e di amore, e noi siamo qui per questo.

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



MISSIONE

Casa del Melograno si vuole porre come servizio e come punto di riferimento per cercare di colmare la forte carenza di cura e di affetto che si incontrano in realtà critiche di difficoltà, offrendo ai minori la possibilità di vivere in una famiglia, di condividere le esperienze sia brutte che belle, per poter crescere come uomini e donne liberi da fardelli che spesso la vita gli ha attribuito.

Il bisogno che vediamo ogni giorno nei ragazzi in difficoltà familiare è tanto e ci ferisce, vorremmo poter abbracciare ognuno di loro, perché spesso è proprio di questo che hanno bisogno: di qualcuno che li ami per quello che sono senza giudizi. A tanti di loro è mancato proprio questo, una semplice famiglia e un luogo dove tornare, dove essere sicuri che si può tornare anche dopo averne combinata una, un posto per crescere o cercare almeno di farlo in serenità.

METODO EDUCATIVO

Ogni bambino ha diritto a una famiglia dove poter crescere in modo sereno.

Nella Casa del Melograno la presenza permanente di una famiglia che svolge funzioni genitoriali e che si assume la responsabilità educativa dei minori accolti è il perno fondamentale.

Uno sguardo attento in particolare ai disagi e alle risorse di ogni ragazzo è la base per poter crescere insieme in questa avventura. Un bambino proveniente da situazioni di difficoltà o di trascuratezza ha bisogno di sentirsi voluto bene, come del resto ciascuno di noi, e una casa famiglia può essere il luogo dove trovare questa certezza. Le ferite che i bambini accolti portano con sé non possono essere guarite completamente, rimane sempre un dolore che può essere però attenuato con una attenzione e uno sguardo particolare su ciascuno.

STRUTTURA

Casa del Melograno è situata in prossimità del Santuario Madonna dei Campi di Bolgare, ex canonica del parroco, ora a noi in affitto e ristrutturata a norma di legge dalla nostra associazione.

È una casa in una parte tranquilla del paese, in mezzo ai campi, ma non isolata e comunque vicinissima al centro, al parco comunale, alle scuole, all'oratorio e al centro sportivo, tutti raggiungibili anche a piedi.

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



Al piano terra dopo uno spazioso ingresso, si entra in un'unica sala dove si trova la grande cucina e la zona pranzo con uscita diretta sul giardino. C'è poi una grande sala relax (tv, lettura, svago...), un bagno con vasca, uno studio, una lavanderia con doccia, una dispensa e uno spazio di "sfogo" con attrezzi sportivi.

Al primo piano invece c'è la zona notte con cinque camere da letto doppie, una singola, una tripla e due bagni con doccia.

Un grande spazio esterno con giardino e frutteto recintato circonda la casa. Inoltre, essendo un luogo senza passaggio di strada principale, anche nello spazio esterno è possibile per i ragazzi giocare in sicurezza.

MODALITA' DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E CONGEDO

Ammissione

Le richieste possono pervenire dai Servizi sociali e di Tutela Minori dei Comuni. Il Servizio che invia la richiesta di ammissione è tenuto a fornire una relazione sul minore che comprenda:

- anamnesi familiare e sociale (Relazioni psico-sociali, documento personale d'identità).
- profilo psico-pedagogico (eventuale nulla osta per inserimento scolastico)
- stato di salute (tessera sanitaria, riferimenti medico pediatra ed eventuale certificazione di disabilità)
- copia del Decreto del T.M.

È importante inoltre conoscere gli obiettivi che si intendono raggiungere con l'intervento di affidamento in Casa Famiglia. In base alle informazioni raccolte l'équipe della Casa fa una prima valutazione di pertinenza della richiesta. In caso di riscontro positivo viene programmato un incontro tra i responsabili della Casa e i Servizi referenti, possibilmente anche con la presenza degli educatori che hanno seguito il minore precedentemente.

In questa sede si approfondiscono le informazioni, si integra la documentazione necessaria e si inizia ad ipotizzare un progetto complessivo, le risorse da disporre, i tempi e i modi della preparazione all'inserimento, attività, compiti e ruoli dei diversi soggetti coinvolti nella presa in carico del bambino e della sua famiglia.

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



In caso invece di valutazione negativa, in questo incontro si restituiscono le motivazioni del diniego e gli eventuali suggerimenti progettuali.

Prima dell'inserimento sono richiesti: dati dell'ente affidante e dei referenti; dati dell'ente contribuente, con impegnativa del pagamento della retta; regolamentazione dei rapporti con la famiglia di origine; certificato di nascita, residenza e stato famiglia; certificato d'identità, codice fiscale e tessera sanitaria; certificato delle vaccinazioni; documentazione scolastica, eventuale certificato di Battesimo.

Accoglienza

La Casa Famiglia ha la finalità di supportare il processo evolutivo dei bambini e ragazzi accolti attraverso la costruzione di legami sicuri, fondati su relazioni significative con i genitori della famiglia affidataria, dei fratelli e delle figure educative che operano all'interno della casa. È una struttura familiare che ospita fino ad un massimo di sei Minori di età **non superiore agli undici anni**, di entrambi i sessi, anche disabili lievi, per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente pregiudizievole.

La possibilità di accoglienza di minori più grandi (12-18 anni) è subordinata alla valutazione dei singoli casi e in base al gruppo di bambini già accolti e all'assetto familiare.

Dopo l'ingresso del minore è stabilito un periodo di quattro mesi di *osservazione*, finalizzato a rilevarne bisogni, difficoltà e risorse, al termine del quale viene strutturato un *Progetto Educativo Individuale* (PEI), condiviso poi con gli operatori referenti.

Il percorso educativo con il Minore necessita di momenti di verifica in itinere (trimestrali o semestrale a seconda delle indicazioni del PEI). Essi sono funzionali all'individuazione di eventuali nodi critici, all'acquisizione di nuove informazioni per poter modificare gli interventi educativi quanto più possibile personalizzati e pertinenti ai progetti del Minore.

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



Congedo

Il rientro presso la propria famiglia d'origine è lo scopo finale di ogni accoglienza.

Le dimissioni del Minore dalla Casa Famiglia sono valutate e concordate dall'equipe educativa con i Servizi sociali di riferimento e possono avvenire nei seguenti casi:

- rientro del Minore nella sua famiglia d'origine;
- affidamento o adozione del Minore;
- raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- aggravamento del quadro complessivo (psicopatologie o forme di dipendenze patologiche, comportamenti gravemente lesivi o pericolosi per la sua vita o la salute degli altri Minori ospiti) e trasferimento ad altre strutture più idonee alle esigenze del Minore.

Le dimissioni vengono concordate con i Servizi, esse prevedono tempistiche diverse secondo ogni caso e vanno programmate e gestite adeguatamente, nel rispetto dei bisogni, della sensibilità e delle capacità di elaborazione del Minore.

PERSONALE

- La coppia genitoriale che si occupa della gestione della casa famiglia
- Educatori professionali assunti che si occupano di elaborazione e realizzazione del PEI, l'accompagnamento dei minori nelle varie attività della giornata, gestione dei rapporti con le agenzie del territorio (servizi, scuole, associazioni), l'organizzazione e la gestione del tempo libero dei minori
- un professionista per la supervisione* delle figure educative, e degli accolti
- Collaboratori assunti o volontari per lavori di cucina, riordino e pulizia della casa, lavanderia e stireria

*** Supervisione**

La supervisione è uno strumento ulteriore di protezione e formazione per il gruppo di lavoro con ricadute positive sul funzionamento generale della struttura e sui progetti dei Minori, in quanto contenitore delle problematiche che il gruppo di lavoro non riesce a gestire adeguatamente.

È lo spazio dove l'équipe di lavoro, coadiuvata dallo psicologo, ha la possibilità di riflettere, valutare e comprendere le dinamiche attivate dalla relazione con i Minori e i vissuti degli operatori. Il lavoro di analisi e di condivisione consente un rinnovamento degli schemi operativi e favorisce la prevenzione di fenomeni di cronicizzazione.

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



RETTE

È prevista una retta giornaliera per l'accoglienza dei minori nella casa famiglia a carico dei servizi sociali o dalle amministrazioni pubbliche competenti.

Ogni anno, con l'approvazione del bilancio preventivo, vengono determinate le rette ed i servizi inclusi. Il pagamento del corrispettivo deve avvenire entro e non oltre l'ultimo giorno del mese di competenza, previa emissione di fattura da parte dell'ente gestore di "Casa del Melograno". La retta, inizialmente stabilita, può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno, in relazione ad adeguamento ISTAT, intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psicofisiche dell'ospite.

La retta base comprende le seguenti voci di costo:

- vitto, alloggio, abbigliamento, spese scolastiche (testi, materiale di cancelleria, buoni mensa, trasporti, visite d'istruzione, gite);
- accompagnamento e sostegno educativo e allo studio;
- attività sportive, ricreative ed educative extra scolastiche secondo l'interesse, l'attitudine e il bisogno di ciascun ragazzo; vacanze;
- assistenza medica e sanitaria ordinaria;
- costi di personale e formazione
- assicurazioni (persone, immobili, automezzi)
- trasporto (carburante, manutenzione e ammortamento automezzi)
- utenze (gas, luce, telefono, acqua)
- manutenzione e arredi della struttura funzionali all'accoglienza;
- costi di gestione amministrativa, economica e fiscale;

Le spese straordinarie quali visite specialistiche non mutuabili, apparecchi ortodontici, occhiali, terapie psicologica, logopedica, psicomotoria private, sono precedentemente concordate con l'Amministrazione interessata e da essa sostenute.

Nel caso di soggetti con disabilità non gravi per cui non si necessita di strutture sanitarie adeguate alla loro patologia, ma che richiedono comunque di un'attenzione maggiore, la retta è fissata in accordo con i servizi mandanti.

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



TUTELA, PRIVACY E RECLAMI

L'assistenza è prestata assicurando il diritto alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento Ue 2016/679 sulla Privacy). Il personale che opera nell'Associazione è tenuto, in base alle proprie competenze, al segreto d'ufficio e a quello professionale.

La Direzione accoglie con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, volti a migliorare la qualità del servizio reso.

Coloro i quali intendano proporre suggerimenti o segnalazioni riguardo a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, potranno darne comunicazione attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile della struttura;
- Comunicazione telefonica
- Compilazione apposito modulo disponibile presso la struttura da inviare via e-mail all'indirizzo: asscasadelmelograno@gamil.com

In caso di reclamo, questo sarà analizzato dal Responsabile della Struttura e riceverà apposito trattamento entro 30 gg.

FORMAZIONE

La coppia affidataria e il personale educativo si avvale del supporto psicologico di una psicologa esperta in problematiche familiari e minorili attraverso incontri di supervisione che si svolgono nella casa famiglia. La coppia partecipa regolarmente agli incontri di formazione organizzati dall'associazione Dimore per l'Accoglienza

REGOLAMENTO INTERNO, DIRITTI E DOVERI

Il Minore **ha diritto**:

- ad una adeguata e personalizzata assistenza, alla sicurezza e al rispetto della sua privacy;
- all'uguaglianza, senza distinzione di religione, sesso, razza e cultura;
- a essere rispettato nella sua individualità, identità e dignità;
- a ricevere tutte le informazioni necessarie ad una adeguata comprensione del

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



proprio piano educativo-assistenziale, dei programmi e dell'andamento del proprio progetto;

- a partecipare attivamente alla vita comunitaria e al progetto educativo con lui concordato;
- a una adeguata conoscenza dei propri diritti, delle attività, del personale educativo assistenziale, delle prestazioni a lui offerte e degli *standard* di qualità previsti;
- ha diritto a esprimere opinioni, suggerimenti e reclami.

Il Minore **si impegna** a:

- osservare le regole d'igiene e pulizia della propria persona e dell'ambiente;
- collaborare alla cura e al mantenimento di un ambiente ordinato e pulito, sia personale che comune;
- garantire il corretto utilizzo dei giochi, degli arredi, degli oggetti e della biancheria;
- rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- segnalare al Responsabile qualsiasi rottura o malfunzionamento nella propria stanza o nella struttura;
- moderare il volume degli apparecchi audiovisivi e usare apposite cuffie se indicato dagli operatori della struttura; non è concesso l'uso del cellulare fino al termine della terza media.
- rispettare l'orario di silenzio.

L'utente è tenuto a rivolgersi con gentilezza ed educazione sia verso il personale che verso gli altri Minori accolti.

- Non sono ammessi agiti di natura sessuale o violenta, tali infrazioni possono comportare l'immediato allontanamento dalla struttura.
- Non sono ammesse condotte dannose come uso di sostanze stupefacenti, alcool e furti e qualsiasi altra azione non compatibile con il sereno svolgersi della vita comunitaria.
- Il Minore è tenuto ad utilizzare con rispetto gli spazi comuni per le attività lasciando anche agli altri il medesimo diritto.
- Per ragioni di sicurezza è vietato accendere fuochi o bruciare qualsivoglia materiale all'interno o all'esterno della struttura. Non è consentito tenere nella propria stanza oggetti potenzialmente pericolosi (coltelli, forbici, etc....). Il personale può ispezionare la camera e gli effetti personali dell'ospite a propria discrezione, sempre nel rispetto della persona. L'equipe educativa, qualora lo ritenga opportuno, può richiedere l'intervento dei servizi inviati per eventuali consulenze e l'ausilio delle forze dell'ordine.

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it



È prevista la partecipazione del Minore all'organizzazione della vita in Casa Famiglia con l'obiettivo di responsabilizzare, insegnare ed educare rispetto al soddisfacimento dei propri bisogni, come la cura del sé, degli spazi di vita e l'alimentazione. A tale fine viene richiesta la collaborazione dei Minori accolti nelle attività della vita quotidiana, nelle semplici faccende domestiche, nell'apparecchiare, sparecchiare, sistemare e pulire gli spazi comuni e personali.

Sono previsti momenti di confronto tra gli educatori e i Minori accolti, per discutere sull'andamento della vita nella casa e per la risoluzione di piccoli conflitti o difficoltà in generale (l'assemblea si tiene 1 volta al mese).

Il contenuto di questo regolamento verrà condiviso con i ragazzi accolti al loro ingresso in Casa e verrà richiesto loro un impegno firmando un patto di collaborazione.

Aggiornata al 25 Febbraio 2023

Massimiliano De Filippis
Casa del Melograno odv

Casa del Melograno – Organizzazione di volontariato

CF. 95241120161 CS.50047SC00062

www.casadelmelograno.it email : asscasadelmelograno@gmail.com pec: asscasadelmelograno@pec.it