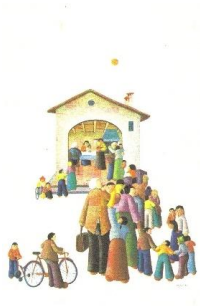


CARTA DEI SERVIZI

2027

COMUNITÀ EDUCATIVA PER MINORI
CASACHIARA

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale Via dell'Assunta, 8 Chiuduno (BG)
casachiara@comunitaemmaus.it



La presente Carta dei servizi descrive la Comunità educativa per minori CasaChiara: le finalità, i destinatari, l'iter di presa in carico, i tempi di funzionamento, le rette, le attività, le modalità di coinvolgimento delle famiglie e di raccordo con il territorio, l'équipe e la formazione. In allegato sono riportati gli strumenti di rilevazione della soddisfazione e la scheda per le segnalazioni di lamentele o apprezzamenti.

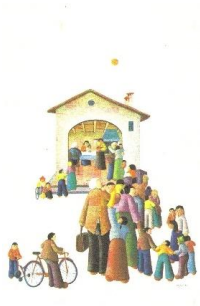
CasaChiara è un servizio ideato dall'Associazione "Comunità Emmaus" e gestito, dal 1° gennaio 2023, dalla Cooperativa Don Giuseppe Monticelli. Si rivolge a minori e famiglie in condizioni di fragilità.
Il nome è un omaggio alla Beata Chiara Bosatta, che ispirò la nascita del ramo femminile dei religiosi guanelliani, proprietari dell'immobile di Verdello che ospita il centro diurno. Richiama inoltre l'immagine di una casa accogliente e luminosa, "chiara", in cui bambini e famiglie in difficoltà possano sperimentare l'accoglienza.
Con il progetto CasaChiara offriamo percorsi educativi e forme di sostegno genitoriale, con modalità diversificate e flessibili, rivolti a minori e famiglie in condizioni di fragilità. L'obiettivo è sostenere la permanenza dei minori nel proprio nucleo familiare e promuovere le capacità genitoriali, anche quando residue o limitate.
Le attività del servizio si concretizzano in uno *spazio educativo diurno* che accoglie i minori e affianca i genitori e/o gli altri familiari significativi di riferimento. Per ogni minore è previsto un intervento educativo personalizzato, che coinvolge la famiglia e le agenzie educative presenti nella sua vita.
All'équipe educativa, competente e motivata, si affiancano alcuni *volontari* che offrono sostegno e accompagnamento ai minori e alle famiglie in difficoltà, sia a CasaChiara sia, ove possibile, sul territorio.

Iter presa in carico e progetto educativo personalizzato

L'iter ideale di ciascun progetto educativo personalizzato si articola in alcune fasi tipiche, che possono susseguirsi ma anche integrarsi e, in parte, sovrapporsi:

1. *Presa in carico e accoglienza*

I minori e le famiglie sono accolti su segnalazione dei servizi per i minori del territorio e/o dei servizi sociali comunali, sulla base di una relazione psico-sociale che consenta una prima conoscenza della situazione e una valutazione dei bisogni e delle opportunità di inserimento.
Le eventuali richieste provenienti da altri servizi (scuole, agenzie educative e aggregative, altre unità operative) sono valutate con l'équipe dell'Agenzia Minori del territorio o con le Assistenti Sociali dei Comuni di competenza, che mantengono un ruolo di regia e supervisione dei percorsi educativi attivati. È fondamentale un approccio il più possibile rassicurante e coinvolgente nei confronti della famiglia, per costruire un rapporto collaborativo e di fiducia con i servizi invianti e con la struttura.
Il punto di partenza della proposta alle famiglie non è la fragilità o il limite nelle competenze educative del contesto familiare, ma una problematica più "neutrale" dal punto di vista emotivo e affettivo per i genitori: la necessità di supporto scolastico, il sostegno in caso di malattia dei genitori, le difficoltà nella gestione dei tempi di lavoro e dei figli, la fase di separazione, la perdita del lavoro, ecc. Si cerca così di valorizzare le risorse genitoriali, anche se residue.



Di norma, dopo la segnalazione e la valutazione positiva dell'équipe rispetto all'inserimento, seguono uno o più momenti di visita alla struttura da parte del minore e dei suoi familiari e, con gradualità, l'inserimento vero e proprio.
La fase di accoglienza, necessaria per conoscere il minore e verificare i bisogni segnalati, prevede momenti di confronto costanti con i servizi invianti e con la famiglia.
Già a partire da questa fase è possibile attivare percorsi di ascolto e di supporto psicopedagogico, rivolti sia ai minori sia ai familiari, con finalità di inquadramento e di facilitazione dell'inserimento.

Questa fase può durare indicativamente 1-2 mesi.

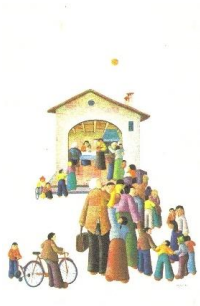
2. *Definizione del progetto educativo personalizzato*

Dopo la fase di osservazione e conoscenza, l'équipe educativa definisce il progetto educativo personalizzato in collaborazione con i servizi invianti e con l'équipe dell'Agenzia Minori, stabilendone obiettivi iniziali, tempi ipotizzati di realizzazione, modalità di verifica e tappe.
Tra le azioni previste in questa fase rientra il coinvolgimento delle altre agenzie educative, a partire dalla scuola e dai contesti aggregativi frequentati dal minore, per creare una rete di sostegno e favorire una migliore conoscenza del minore e della sua famiglia, sia in termini di problematicità sia di risorse, potenzialità e strategie.

Questa fase dura mediamente 2-3 mesi.

3. *Consolidamento dell'azione educativa*

Una volta definito e avviato il progetto, si entra nella fase di consolidamento del percorso: educatori e volontari del Centro proseguono il lavoro educativo con i minori e i genitori, utilizzando gli strumenti a disposizione nella quotidianità e prestando particolare attenzione al supporto scolastico, pur restando di fondo un'attenzione di tipo educativo e relazionale.
Tra gli strumenti previsti vi sono laboratori espressivi e creativi, proposti in modo più o meno strutturato e formale. In ogni caso, queste attività diventano importanti strumenti di lettura delle dinamiche relazionali e di sviluppo della comunicazione verbale e non verbale.
La presenza di figure professionali qualificate, insieme alle attività educative e di animazione, offre inoltre un supporto pedagogico sia ai minori sia alle figure genitoriali di riferimento.
Questa fase ha una durata variabile in funzione degli obiettivi individuali e dell'andamento del progetto. Dovrebbe approdare alla "dimissione" da CasaChiara, con un eventuale progetto di supporto al minore e alle figure genitoriali sviluppato poi sul territorio, oppure con l'inserimento presso altre strutture educative diurne o residenziali, a seconda dell'andamento del progetto personalizzato.
CasaChiara potrà restare un punto di riferimento in caso di bisogno e/o in corrispondenza di eventuali passaggi critici o emergenze.



4. Monitoraggio e verifica periodici

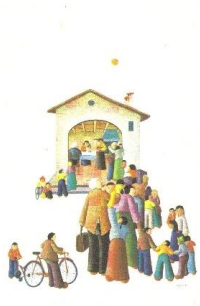
In tutte le fasi del progetto personalizzato il percorso educativo è costantemente monitorato dall'équipe degli educatori di CasaChiara, con momenti settimanali di programmazione e verifica e con la supervisione mensile. Periodicamente, o al bisogno, sono previsti momenti di verifica con i referenti dell'Agenzia Minori, dei servizi sociali comunali e dei diversi servizi e agenzie coinvolti nel progetto.
Ai servizi invianti viene trasmessa una relazione annuale sull'andamento del progetto (o con diversa tempistica, su richiesta).
Sono previsti anche momenti di verifica periodica con i minori e con i loro familiari, modulati in base all'età dei minori e alle caratteristiche delle singole situazioni.
Sono inoltre utilizzati strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dei diversi stakeholder (famiglie, operatori interni, operatori esterni) e della qualità del servizio, finalizzati al miglioramento del lavoro educativo e degli interventi (vedi allegati da 1 a 4), insieme a procedure per la segnalazione di eventuali lamentele o apprezzamenti (vedi allegato 5).
Occorre tuttavia tener conto della specificità del servizio: in diverse situazioni l'invio al centro diurno è disposto da Decreto del Tribunale per i Minori e non sempre, almeno nella fase iniziale, l'adesione dei genitori al progetto è "spontanea" e possibile.
Ciascun progetto potrà svilupparsi, modificarsi o concludersi in base alle valutazioni periodiche svolte con le diverse modalità di verifica descritte.

Tempi e modalità di funzionamento del Centro Educativo Diurno

Il Centro educativo CasaChiara è aperto dal lunedì al venerdì, mediamente dalle 12:00 alle 18:00 nei periodi scolastici e dalle 10:00 alle 17:00 nei periodi di vacanza scolastica e in estate. Fa eccezione il mercoledì, la cui mattina è dedicata alle riunioni di équipe e alla supervisione mensile, con apertura dalle 12:00 alle 17:00. Sono possibili, inoltre, aperture e attività serali o domenicali, che possono coinvolgere anche i genitori e i familiari, singolarmente o in piccoli gruppi.
La configurazione della struttura come casa-famiglia si concretizza anche nella possibilità, per piccoli gruppi di famiglie e per i volontari, di utilizzare gli spazi per momenti informali e destrutturati di socializzazione, come il pranzo, la merenda o la cena.

Tipologia di utenza accolta

CasaChiara garantisce pari diritti e dignità a tutte le persone, promuovendo un'accoglienza inclusiva e priva di ogni forma di discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, in piena attuazione dell'art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana.
I destinatari sono minori di età compresa tra i 6 e i 14 anni, provenienti dai comuni dell'Ambito Territoriale di Dalmine o dai comuni limitrofi, appartenenti a nuclei familiari in condizioni di fragilità e inviati dai servizi sociali comunali e/o dall'Agenzia Minori di Ambito. Occasionalmente, e per motivi legati ai progetti educativi personalizzati, possono essere accolti minori di età compresa tra i 15 e i



18 anni. Il Centro può accogliere anche minori provenienti da altri comuni limitrofi non appartenenti all'Ambito di Dalmine.
Sono inoltre garantiti rapporti costanti, formali e informali, con i genitori e i familiari di riferimento. Il Centro diurno accoglie quotidianamente una media di 10/11 minori, con una capienza massima di 12 minori presenti contemporaneamente.

Rette

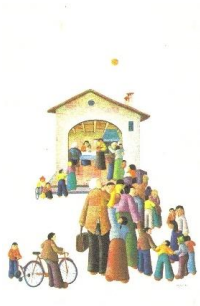
La retta giornaliera prevista è di 73,50 euro (IVA INCLUSA). Comprende il trasporto (fatti salvi eventuali accordi particolari con i singoli comuni) ed è a carico dei comuni di competenza.
La retta comprende i pasti (pranzo e merenda), la partecipazione alle attività quotidiane del Centro Diurno, le eventuali uscite e gite e le attività svolte nell'ambito del progetto educativo generale e/o personalizzato, compresi i laboratori espressivi, teatrali e artistici, nonché la polizza assicurativa sulle attività svolte.
Il trasporto, salvo diversi accordi con i comuni di competenza, è garantito dagli operatori o dai volontari del Centro Diurno.
La Cooperativa emette mensilmente una fattura a carico dei comuni di competenza, sulla base delle presenze previste dal progetto educativo, fatte salve le assenze programmate e concordate con la famiglia e con i servizi invianti come, a titolo esemplificativo, le vacanze estive.
Non vengono considerate le assenze occasionali non programmate (per malattia o altre ragioni contingenti) o non concordate con i servizi.

Attività educative

Nel quotidiano sono previsti momenti dedicati ai compiti, con particolare attenzione al supporto scolastico personalizzato, e momenti di gioco, sia libero e destrutturato sia organizzato per tutto il gruppo o per gruppi di età.
L'attenzione di fondo è sempre di tipo educativo e relazionale.
Tra le attività strutturate, individuali o di gruppo, sono previsti laboratori espressivi, creativi e artistici.
In base alle stagioni e ai periodi dell'anno sono previste attività sul territorio, gite e uscite con finalità ricreative, ludiche, educative e didattiche.
Nel periodo estivo viene proposta, se possibile, un'attività residenziale di alcuni giorni per piccoli gruppi, presso strutture attrezzate.
La partecipazione ad alcune di queste attività, sia all'interno della struttura sia sul territorio, è estesa anche ai genitori.

Frequenza tipo

La frequenza è definita sulla base del progetto educativo personalizzato, individuando i giorni di presenza settimanali in funzione dei bisogni del minore e della sua famiglia e delle richieste dei servizi invianti. Si possono prevedere soluzioni part-time o full-time, anche in relazione ai vincoli scolastici e agli eventuali impegni extrascolastici. La frequenza nel periodo delle vacanze può variare



rispetto al periodo scolastico, in base alle esigenze progettuali e organizzative e/o a quanto concordato con la famiglia e con i servizi invianti.

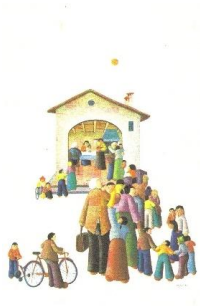
Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie

Il coinvolgimento della famiglia si realizza soprattutto sul piano relazionale e nella quotidianità informale. CasaChiara è un "servizio", ma vuole porsi come un alleato e un punto di riferimento, per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione con i minori e con le loro famiglie. L'équipe educativa offre costantemente disponibilità all'ascolto e al confronto, sia informale sia formale.
La "forma" del rapporto prevede anche momenti strutturati di conoscenza iniziale, di verifica periodica e di confronto sull'andamento del progetto, di raccolta delle osservazioni e di monitoraggio del grado di soddisfacimento dei bisogni della famiglia.
Tali momenti possono svolgersi con o senza la presenza dei servizi di competenza, a seconda dei casi e in relazione all'andamento dei progetti personalizzati.
Sono garantite comunicazioni scritte su iniziative particolari, gite, attività esterne e simili. I familiari sono inoltre coinvolti attivamente, in base alle disponibilità e alle risorse di ciascuno, nell'organizzazione di iniziative particolari, come cene, feste o gite.

Raccordo con gli enti invianti e con il territorio

Per garantire la migliore riuscita possibile dei progetti educativi personalizzati, fin dalla fase di invio e anche a sostegno dei percorsi in uscita dei minori inseriti nel nostro servizio, sono attive collaborazioni costanti con:

- ✓ Agenzia Minori dell'Ambito Territoriale di Dalmine (coordinatrice e varie équipe territoriali), per l'invio dei minori, la definizione del progetto educativo personalizzato, il monitoraggio periodico e la verifica dei progetti;
- ✓ Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale, per l'invio dei minori, la definizione del progetto educativo personalizzato, il monitoraggio periodico e la verifica dei progetti;
- ✓ Cooperative sociali e altre realtà del privato sociale operanti sul territorio, per la collaborazione con i diversi servizi integrativi per minori (ADM, housing sociale, comunità educative, ecc.) e su progetti di Ambito;
- ✓ Agenzie educative (le scuole, in primo luogo, ma anche parrocchie e oratori, società sportive, associazioni, ecc.), per la costruzione della rete a supporto dei minori inseriti nel Centro Diurno;
- ✓ Altri servizi specialistici del territorio (Neuropsichiatria Infantile, Servizi per le Tossicodipendenze, ecc.), per rispondere a bisogni specifici dei minori e delle loro famiglie;
- ✓ Consultorio Familiare Diocesano "Scarpellini" di Bergamo e Consultorio Familiare "Mani di Scorta" di Treviolo, per eventuali collaborazioni su iniziative e progetti e per garantire, al bisogno, supporto psicologico e educativo.

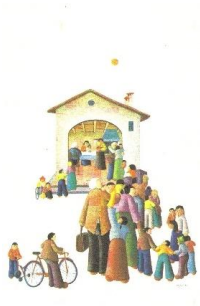


Équipe e modalità di lavoro

L'équipe è composta da un pedagogista, responsabile dell'area famiglie e minori del servizio, e da un'équipe educativa, formata da un pedagogista con funzioni di coordinamento e da due pedagogiste. Queste ultime si occupano dei progetti educativi personalizzati, del rapporto con le famiglie, con le agenzie educative e con i servizi coinvolti nei percorsi personalizzati, dell'organizzazione delle attività ludiche e ricreative, nonché dei laboratori espressivi e teatrali. Si aggiunge lo psicologo, con funzioni di supervisione.
All'équipe si affiancano attualmente quattro volontarie, che collaborano con gli educatori nella gestione quotidiana della casa e del servizio, per le attività di supporto scolastico e ludico-ricreative. Due di loro, con formazione di educatrici professionali, si occupano anche della gestione della casa. I pasti sono forniti dalla vicina cucina dell'Istituto Don Guanella.
Nel corso dell'anno, in tempi diversi, potranno essere accolti alcuni tirocinanti universitari provenienti dalla facoltà di Scienze dell'Educazione, ed essere realizzate alcune esperienze di alternanza scuola-lavoro con le Scuole Superiori.
I volontari e gli eventuali tirocinanti possono partecipare agli incontri mensili con lo psicologo e con l'équipe educativa, che hanno una valenza formativa oltre che di supervisione.
L'équipe educativa si riunisce settimanalmente per la programmazione e la verifica delle attività generali e dei progetti educativi personalizzati e, nei limiti del possibile, è aperta a volontari e tirocinanti.

Formazione e supervisione

Ogni anno una cura particolare è dedicata alla formazione, attraverso momenti formativi interni e la partecipazione a percorsi formativi e tavoli di lavoro tematici promossi sul territorio dall'Ambito di Dalmine, in collaborazione con le altre organizzazioni che gestiscono servizi per minori. L'équipe partecipa inoltre a iniziative formative promosse, a livello sia locale sia nazionale, da agenzie formative e università.
Ogni anno viene organizzato un momento formativo interno dedicato alla revisione del progetto educativo generale.
La formazione coinvolge in primo luogo l'équipe degli operatori, ma anche i volontari impegnati nel servizio e, ove possibile, i tirocinanti.
Una volta al mese è prevista una supervisione con lo psicologo supervisore esterno, con l'obiettivo di verificare l'andamento dei percorsi educativi personalizzati e di monitorare le dinamiche operative e relazionali dell'équipe.



ALLEGATO 1

Questionario di soddisfazione degli utenti

Metti una X sul numero che meglio esprime la tua opinione (1 = molto negativo, 5 = ottimo). Il questionario è anonimo.

DOMANDE RELATIVE ALLA RELAZIONE					
Valore	1	2	3	4	5
Come valuti il rapporto con gli altri ragazzi presenti					
Come valuti il rapporto con i volontari e i tirocinanti					
Come valuti il rapporto con gli educatori					
DOMANDE RELATIVE AL CONTESTO					
Come valuti l'esperienza al Centro					
Come valuti gli spazi a disposizione					
Come valuti il tipo di alimentazione					
DOMANDE RELATIVE ALLE ATTIVITÀ					
Come valuti il momento compiti					
Come valuti le attività laboratoriali					
Come valuti le regole interne					
Come valuti le attività esterne e le gite					
DOMANDE SULLE PROSPETTIVE					
Quali sono le tue aspettative per il futuro a CasaChiara					

Valori: 1=molto negativo/a; 2=negativo/a; 3=normale; 4=buono/a; 5=ottimo/a

Cosa ti piace di più di CasaChiara? Cosa cambieresti?

……

……

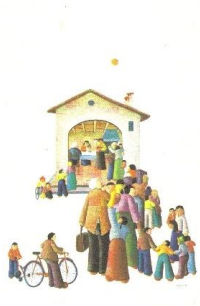
……

……

……

……

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale Via dell'Assunta, 8 Chiuduno (BG)
casachiara@comunitaemmaus.it



ALLEGATO 2

Questionario di soddisfazione degli operatori

Metti una X sul numero che meglio esprime la tua opinione (1 = per niente soddisfatto, 5 = molto soddisfatto).

DOMANDE RELATIVE ALLA RELAZIONE					
Valore	1	2	3	4	5
1. Qualità del rapporto con i minori					
2. Qualità del rapporto coi genitori					
3. Qualità del rapporto con i colleghi					
4. Qualità del rapporto con il coordinatore responsabile					
5. Qualità del rapporto con volontari/tirocinanti					
6. Qualità del rapporto con la direzione/organizzazione					
DOMANDE RELATIVE AGLI STRUMENTI/ORGANIZZAZIONE					
1. Organizzazione generale del lavoro					
2. Qualità della struttura					
3. Strumenti di lavoro					
4. Qualità dei corsi di aggiornamento e della formazione					
5. Qualità del lavoro di équipe					
6. Qualità della supervisione					
DOMANDE INERENTI AL CONTRATTO DI LAVORO					
1. Retribuzione					
2. Programmazione ferie					
3. Compatibilità dei turni con impegni familiari					

1 =per niente soddisfatto; 2 =poco soddisfatto; 3 =discretamente soddisfatto; 4 =soddisfatto; 5 =molto soddisfatto

EVENTUALI ALTRI ASPETTI POSITIVI

1)

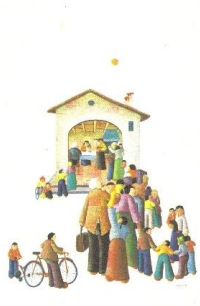
2)

EVENTUALI ALTRI ASPETTI NEGATIVI

1)

2)

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale Via dell'Assunta, 8 Chiuduno (BG)
casachiara@comunitaemmaus.it



ALLEGATO 3

Questionario di soddisfazione degli operatori sociali

Metti una X sul numero che meglio esprime la tua opinione (1 = per niente soddisfatto, 5 = molto soddisfatto).

DOMANDE RELATIVE ALLA RELAZIONE					
Valore	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
1. Qualità del rapporto con gli utenti/famiglie inseriti					
2. Qualità del rapporto con gli operatori del servizio					
3. Qualità del rapporto con il responsabile del servizio					
4. Qualità del rapporto con la direzione/organizzazione					
DOMANDE RELATIVE AGLI STRUMENTI					
1. Qualità organizzazione generale del lavoro					
2. Adeguatezza della struttura					
3. Professionalità degli operatori					
4. Qualità degli strumenti di lavoro utilizzati					
5. Qualità dei report e delle relazioni periodiche					
DOMANDE RELATIVE ALLA PROGETTAZIONE					
1. rispetto alla costruzione del PEI del minore					
2. rispetto al monitoraggio dei risultati ottenuti					

1 =per niente soddisfatto; 2 =poco soddisfatto; 3 =discretamente soddisfatto; 4 =soddisfatto; 5 =molto soddisfatto

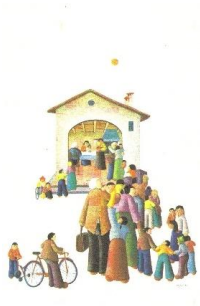
CRITICHE E/O PROPOSTE

1)

2)

3)

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale Via dell'Assunta, 8 Chiuduno (BG)
casachiara@comunitaemmaus.it



ALLEGATO 4

Questionario di soddisfazione dei genitori

Metti una X sul numero che meglio esprime la tua opinione (1 = molto negativo, 5 = ottimo).

DOMANDE RELATIVE ALLA RELAZIONE					
Valore	1	2	3	4	5
Come valuti il rapporto tra educatori e figli					
Come valuti il rapporto con gli altri ragazzi presenti al Centro diurno					
DOMANDE RELATIVE AL CONTESTO					
Come valuti il progetto CasaChiara nel complesso					
Come valuti gli spazi messi a disposizione					
Come valuti il menù e l'alimentazione offerta					
DOMANDE RELATIVE ALLE ATTIVITÀ					
Come valuti l'organizzazione scolastica					
Come valuti l'organizzazione nel periodo delle vacanze					
Come valuti la progettualità personalizzata					
Come valuti le attività esterne e le gite					
DOMANDE SULLE PROSPETTIVE					
Quali sono le tue aspettative per il futuro a CasaChiara					

Valori: 1=molto negativo/a; 2=negativo/a; 3=normale; 4=buono/a; 5=ottimo/a

Cosa ti piace di più di CasaChiara? Cosa cambieresti?

……

……

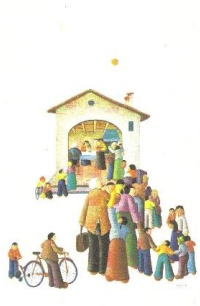
……

……

……

……

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale Via dell'Assunta, 8 Chiuduno (BG)
casachiara@comunitaemmaus.it



ALLEGATO 5

Scheda segnalazione lamentele/apprezzamenti

Il/la sottoscritto/a ……. in qualità di GENITORE del/la MINORE …… ospite presso il Centro Diurno CasaChiara, al fine di contribuire al miglioramento del servizio e/o alla soluzione dei problemi rilevati, segnala di:

- □ NON ESSERE SODDISFATTO/A del seguente servizio:
  - o coordinamento
  - o attività di animazione
  - o aspetti educativi
  - o supporto ai compiti scolastici
  - o alimentazione
  - o pulizia degli ambienti
  - o comunicazione su attività
  - o trasporto
  - o altro……
- □ ESSERE PARTICOLARMENTE SODDISFATTO/A del seguente servizio:
  - o coordinamento
  - o attività di animazione
  - o aspetti educativi
  - o supporto ai compiti scolastici
  - o alimentazione
  - o pulizia degli ambienti
  - o comunicazione su attività
  - o trasporto
  - o altro……

per i seguenti motivi:

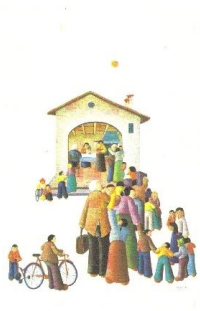
……..
.....
……
……

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), autorizzo il trattamento dei dati e delle notizie riportati nella presente scheda ai fini dell'istruttoria della segnalazione, anche nei confronti delle persone interessate.

Informativa privacy (art. 13 GDPR): i dati forniti sono trattati dalla Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale, titolare del trattamento, esclusivamente per la gestione della segnalazione e il miglioramento del servizio, nel rispetto della riservatezza, e sono conservati per il tempo strettamente necessario a tali finalità. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR scrivendo a casachiara@comunitaemmaus.it.

Data …… Firma ……..……

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale Via dell'Assunta, 8 Chiuduno (BG)
casachiara@comunitaemmaus.it

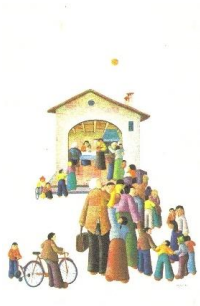


CASACHIARA

2027

PRINCIPI DI FONDO E PROGETTO EDUCATIVO GENERALE
COMUNITÀ EDUCATIVA PER MINORI

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale Via dell'Assunta, 8 Chiuduno (BG)
casachiara@comunitaemmaus.it



Ente gestore

La Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale nasce nel 2021 in continuità con il percorso dell'Associazione "Comunità Emmaus", associazione di volontariato presente nel territorio bergamasco dal 1976 e fondata da Don Giuseppe Monticelli, sacerdote diocesano bergamasco, insieme a un gruppo di giovani volontari.
Da sempre la mission dell'associazione, ereditata pienamente dalla cooperativa, è creare o favorire le condizioni affinché ogni persona possa crescere fino a essere pienamente sé stessa, affrontando le difficoltà e i limiti personali, culturali e sociali.
L'attività consiste nello studio, nell'organizzazione e nella gestione di progetti e iniziative nell'area della fragilità personale e familiare, con attenzione particolare alle varie forme di dipendenza, alla malattia (HIV/AIDS) e alla grave marginalità.

Gli interventi e i progetti sviluppati in questi anni, nei diversi ambiti di intervento, si caratterizzano per i seguenti principi di fondo:

- la *centralità della persona e della famiglia* che, a partire dai propri limiti e dalle proprie fragilità, vengono coinvolte attivamente in un processo di autonomia e di capacità decisionale a breve e a lungo termine;

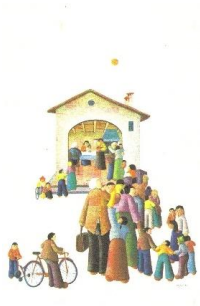
- il *lavoro per progetti personalizzati* al fine di rispondere correttamente a ogni soggetto che richiede affiancamento e accompagnamento;

- la *collaborazione con gli Enti Locali e i servizi pubblici* di competenza e appartenenza, al fine di perseguire un'azione sinergica per il raggiungimento degli obiettivi educativi, preventivi, curativi e di risocializzazione;

- l'*attenzione al territorio* inteso come espressione di bisogno ma anche portatore di risorse, e alla costruzione di reti con associazioni ed agenzie socioeducative;

- *l'individuazione di strade e risposte nuove e sperimentali* per tutti quei bisogni emergenti che non trovano unità d'offerta adeguata per i più svariati motivi sociali e organizzativi.

La Cooperativa, attraverso i propri servizi e i progetti per il territorio, si propone come uno dei soggetti del privato sociale della provincia di Bergamo che, con gli Enti Locali, intende perseguire la "qualità della vita" a partire da quanti ne sono privi.
Oltre che con i servizi e gli enti pubblici, collabora con le agenzie educative del territorio, con le realtà del privato sociale e del terzo settore, con la Caritas Diocesana Bergamasca (Centri di Ascolto e servizi di accoglienza) e con la chiesa locale (parrocchie, oratori, ecc.).



Studi, ricerca e formazione

Ogni anno la Cooperativa dedica un impegno privilegiato alla progettazione e realizzazione di iniziative sperimentali e di implementazione dei servizi, in risposta a problematiche vecchie e nuove legate alle proprie aree di intervento. Tali progetti sono realizzati con risorse proprie e/o attraverso finanziamenti derivanti da bandi promossi da enti pubblici e/o fondazioni locali o nazionali.
Inoltre, un impegno costante è dedicato alla cultura dell'accoglienza e del volontariato, e allo sviluppo di attività di prevenzione, promozione della salute e sensibilizzazione sul territorio.

Partecipazione a reti associative

La Cooperativa partecipa attivamente al Coordinamento Provinciale Comunità e Reti Familiari, ad alcuni Tavoli tematici della Caritas Diocesana, al Tavolo Interistituzionale HIV/AIDS promosso dalla rete di Bergamo Fast-track City, ai Tavoli di lavoro e coordinamento nell'area minori e famiglia promossi nell'Ambito Territoriale di Dalmine.
La Cooperativa aderisce anche al CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti) e alla sua emanazione territoriale CNCA Lombardia.

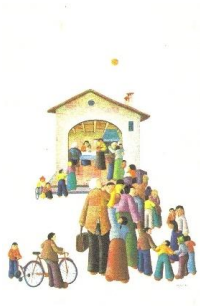
Comunicazione sociale

Un'attenzione particolare è dedicata alla comunicazione sociale sulle tematiche inerenti alle attività della cooperativa sia per "rendere conto" di ciò che si realizza, sia per promuovere cultura, sensibilizzare e informare sui temi di cui si occupa.

Siti internet: www.comunitaemmaus.it – www.viveralsole.it
Pagine Facebook: Vivere al Sole – Comunità Emmaus
Gruppi FB: Progetto AIDS – Prevenzione AIDS – HIV 2017 – HIV 2017 docenti – Amici della Comunità Emmaus.
Gruppo WhatsApp: Comunità Emmaus.

Il bisogno da cui nasce CasaChiara

Dall'osservatorio dei servizi e dei progetti gestiti prima dall'Associazione "Comunità Emmaus" e ora dalla Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale, abbiamo rilevato che il quadro dei bisogni sociali è in continua modificazione e diversificazione.
Un tema chiave è quello della complessità: in generale, la società in cui viviamo appare sempre più complessa e articolata.
In un contesto di crescente e diffusa "fatica" esistenziale, negli ultimi anni alcuni fenomeni sociali hanno posto nuove problematiche: la crisi economica, le difficoltà sociali e culturali legate all'immigrazione, l'incertezza e la precarietà nel mondo del lavoro, l'aumento delle problematiche relative alle relazioni intrafamiliari, che sfociano sempre più spesso in separazioni e allontanamenti, l'incremento delle patologie psicologiche e psichiatriche, la diffusione delle diverse forme di



dipendenza e l'allarme per la sicurezza sociale. Sono solo alcune delle questioni che investono il mondo dei servizi sociali ed educativi.
Queste considerazioni generali si traducono, rispetto al tema dei minori e della famiglia in difficoltà, in alcune riflessioni particolari:

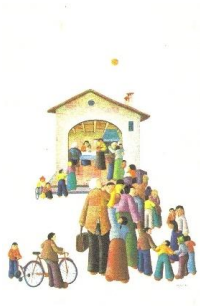
- tra gli estremi dello "star bene" e dello "star male" – da un lato famiglie sufficientemente strutturate ed equilibrate, in grado di affrontare in modo adeguato la realtà e le difficoltà, dall'altro famiglie in grave situazione di disagio, che si manifesta in condizioni di vita inadeguate, in evidenti disattenzioni educative e, talvolta, in vere e proprie forme di maltrattamento psico-fisico – si colloca un'ampia area "grigia", in cui rientra un numero crescente di famiglie caratterizzate da forme di vulnerabilità e di fragilità "intermedie", non sempre visibili, che possono acutizzarsi improvvisamente a causa di eventi negativi della vita (tra cui: perdita del lavoro, separazione dei genitori, malattia, improvvise crisi depressive, difficoltà nel rinnovo del permesso di soggiorno, perdita della casa, insostenibilità dell'affitto, ecc.);

- spesso il tessuto sociale, familiare ed extra-familiare, in cui si collocano queste situazioni non riesce a intercettarle né a sostenerle, anche perché le famiglie sono composte da un numero sempre minore di componenti e a volte vivono lontano dalle proprie famiglie di origine. Ne derivano crescenti povertà relazionali ed educative che generano, non di rado, condizioni di solitudine se non di vero e proprio isolamento sociale, con ricadute sul benessere dei genitori e sulla qualità della cura educativa;

- si tratta, di conseguenza, di situazioni che non sempre e non tempestivamente si rendono visibili ai servizi pubblici e alle agenzie educative, anche perché non è facile riconoscere il proprio bisogno, decidere di rivolgersi ai servizi o individuare quello competente, e spesso si teme di essere giudicati e limitati piuttosto che aiutati e accompagnati. Per questo è importante offrire occasioni di incontro informali e non stigmatizzanti, in cui la richiesta di aiuto possa maturare nel tempo;

- a questo quadro si associa la povertà educativa, intesa come fenomeno multidimensionale: la privazione, per i minori, di reali opportunità di apprendimento, di relazioni educative significative e di esperienze culturali, ricreative e sportive, che dipende dall'intreccio tra il contesto familiare, scolastico e territoriale in cui crescono. Nasce dalla combinazione di fragilità economiche, povertà relazionali e isolamento delle famiglie, può ostacolare il percorso scolastico e lo sviluppo delle potenzialità dei minori e tende a ripetersi nel tempo; contrastarla significa offrire ai minori supporto scolastico, occasioni di crescita e relazioni educative stabili, sostenendo allo stesso tempo i genitori nel loro ruolo e coinvolgendo l'intera comunità educante;

- si evidenziano, infine, alcune problematiche specifiche e in aumento, tra cui quelle delle famiglie monoparentali, delle famiglie di immigrati con minori di seconda generazione, delle fragilità sia del ruolo materno sia di quello paterno, delle difficoltà legate a problematiche psichiche e/o psichiatriche non di rado connesse all'uso e abuso di sostanze stupefacenti, dell'aumento dei disturbi di apprendimento che rendono particolarmente faticosi i percorsi scolastici, nonché del



crescente disagio emotivo e relazionale di preadolescenti e adolescenti e dei divari nell'accesso alle risorse digitali.

Il progetto CasaChiara

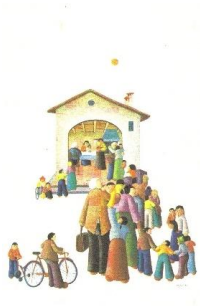
Il progetto "CasaChiara" si rivolge, in particolare, all'Ambito Territoriale di Dalmine ed è stato avviato nel 2007 sulla base di un'analisi dei bisogni, condotta attraverso un confronto con i referenti dell'Ufficio di Piano, gli enti locali e le realtà del terzo settore operanti sul territorio. Tale analisi ha evidenziato l'esigenza di modulare interventi innovativi, rivolti a minori e famiglie fragili, con valenza preventiva e promozionale e orientati al contrasto della povertà educativa, anche per evitare, ove possibile, il ricorso a "scelte estreme" e "riparative". Ciò significa, da un lato, attivare modalità di intercettazione, riconoscimento e aggancio tempestivo delle situazioni di fragilità e, dall'altro, promuovere forme di sostegno e accompagnamento diversificate ed elastiche.

Attività

Per rispondere ai bisogni descritti, CasaChiara propone un intervento educativo diurno rivolto a minori e famiglie in condizioni di fragilità, con l'obiettivo di sostenere la permanenza dei minori nel proprio nucleo familiare e di promuovere le capacità genitoriali, anche quando residue o limitate. Di seguito sono presentate le origini del progetto, le attività e i principi che lo ispirano.
Il servizio ha sede a Verdello, in un immobile di proprietà dei religiosi guanelliani, e prende il nome dalla Beata Chiara Bosatta, che ispirò la nascita del loro ramo femminile.
Dopo diversi anni di funzionamento come Comunità residenziale di pronta accoglienza per madre-bambino, il nuovo progetto, avviato nel settembre 2007, è stato inizialmente finanziato da un contributo della Fondazione Cariplo (2007-2008).
Le attività del servizio si concretizzano in uno spazio educativo diurno che accoglie minori in situazioni di fragilità e affianca i loro genitori. Per ogni minore e famiglia è previsto un intervento educativo personalizzato, che coinvolge la famiglia e tutte le agenzie educative presenti nella vita del minore.
All'équipe educativa, competente e motivata, si affiancano alcuni volontari che offrono sostegno e accompagnamento ai minori e alle famiglie in difficoltà, sia a CasaChiara sia, ove possibile, sul territorio.

Filosofia di fondo del centro diurno

L'approccio garantito dall'équipe educativa offre sia un supporto strettamente educativo sia spazi di ascolto e di supporto pedagogico, rivolti ai minori e alle figure genitoriali di riferimento.
Dal punto di vista teorico, i principi valoriali ed educativi a cui si ispira il servizio sono quelli della *relazione di aiuto*.
La premessa di fondo riguarda il modo di intendere l'uomo: la persona, anche quando ha un problema e ha bisogno di aiuto, possiede dentro di sé delle risorse per l'autocomprensione e per modificare il proprio concetto di sé, le proprie attitudini e il proprio comportamento; queste risorse possono però esprimersi solo in un clima di facilitazione psicologica, relazionale e sociale.



I punti più importanti e significativi che ne derivano, per attuare strategie di aiuto realmente efficaci e rispettose dell'altro, sono:

- la persona al centro

Per lunga tradizione la terapia, l'educazione e l'istruzione hanno centrato l'attenzione sull'"esperto", mentre l'altro (paziente, educando, persona in formazione o in riabilitazione, ecc.) doveva semplicemente attendere, ricevere ed essere formato.
Lo spostamento di enfasi e di attenzione dal ruolo dell'operatore/esperto a quello del destinatario/persona, portatore del problema, è una rivoluzione copernicana: l'attore principale del processo d'aiuto è individuato, sempre più chiaramente, in colui che cerca e richiede aiuto. L'aiuto stesso non consiste tanto nel proporre soluzioni, quanto nel rimuovere ostacoli (emozionali, cognitivi, impedimenti esterni oggettivi, ecc.), rendendo così possibile il dispiegarsi delle energie e delle potenzialità che la persona possiede.
La finalità principale è restituire autonomia e maggior senso di dignità e di autostima alla persona: la relazione d'aiuto è uno strumento che ricrea attorno alla persona condizioni favorevoli alla sua crescita.

- "saper essere", ovvero l'umiltà dell'operatore

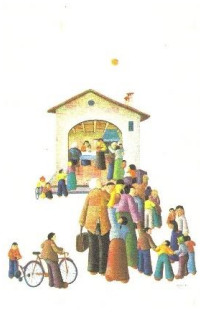
Poiché la relazione d'aiuto è un incontro fra due persone vere, viene riconosciuto il primato delle qualità personali (saper essere): primato nel senso del "prima", quasi di "fondamento" su cui possono innestarsi proficuamente le abilità tecniche più specifiche (sapere e saper fare).
Si registra uno spostamento radicale dalle abilità tecnico-procedurali alle cosiddette abilità umane dell'operatore d'aiuto (genuinità, coerenza, disponibilità, sensibilità, creatività).
Un vecchio proverbio cinese recita: «quando la persona giusta usa metodi sbagliati, questi agiscono in modo giusto; quando la persona sbagliata usa metodi giusti, questi agiscono in modo sbagliato».
Fra doti personali e abilità tecniche non vi è alcuna dicotomia o contrapposizione, ma continuità, in un progressivo lavoro di affinamento e crescita.

- gli atteggiamenti fondamentali

Le condizioni che rendono efficace il processo d'aiuto sono soprattutto quelle interne, cioè quelle create dalla disposizione e dagli atteggiamenti dell'operatore/volontario.
Gli atteggiamenti importanti per creare un clima di cambiamento sono:

- la genuinità o spontaneità

Per il volontario/operatore significa essere aperto, vero e trasparente, cioè essere sempre sé stesso nella relazione, senza facciate o maschere, senza mettersi sul piedistallo né proteggersi dietro il "ruolo"; significa essere in contatto con i propri sentimenti e stati d'animo, senza negarli o distorcerli, e quindi avere congruenza fra i vari livelli psicologici: fra ciò che si sente, ciò che si pensa, ciò che si fa e ciò che si è. Essere sé stessi non significa "dar sfogo" a sé stessi senza limiti o controllo, ma



porsi in modo costruttivo. Questo atteggiamento favorisce nell'altro la costruzione della fiducia, condizione di base della relazione;

- l'accettazione incondizionata o considerazione positiva incondizionata

È l'atteggiamento di chi non pone condizioni all'accettazione: la persona è accettata indipendentemente da ciò che pensa, fa o dice, solo per ciò che è. Esprime interesse per l'altro come persona, un interesse non contaminato da giudizi morali o pregiudizi. Ciò non significa, tuttavia, restare indifferenti agli eventuali aspetti etici connessi ai comportamenti di quella persona. In tal modo si consente alla persona di esprimere con immediatezza qualunque sentimento provi: disorientamento, paura, risentimento, rabbia, coraggio, amore, orgoglio, ecc. Questo atteggiamento favorisce l'apertura della persona;

- la comprensione empatica

È la capacità di cogliere accuratamente la situazione personale di chi ci sta di fronte, da ciò che dice e da ciò che è; è la capacità di mettersi al posto dell'altro, di vedere il mondo come lo vede lui, senza dimenticare che non siamo lui. È un particolare modo di ascoltare e di coinvolgersi affettivamente, senza essere troppo condizionati dall'emotività e dalle simpatie: un mix di sentimento e di intelligenza percettiva. È l'atteggiamento che favorisce la vera comprensione e la compartecipazione.

Tutte queste disposizioni esprimono la capacità di accogliere l'altro e creano un clima, o un'atmosfera, in cui la persona si sente accettata e ben protetta. Questo è essenziale nella relazione d'aiuto, perché consente alla persona di muoversi liberamente e senza pericoli nell'auto-esplorazione, creando, nella tranquillità, le premesse per ricompattare le energie interne di autorealizzazione. L'autodeterminazione è un principio fondamentale dell'aiuto, anche se comporta un lavoro complesso e paziente, non sempre facile da realizzare perché spesso si innesta sui residui di capacità della persona per farla crescere, basandosi, come si diceva, sul presupposto che nella persona vi siano le risorse interiori necessarie.