



LA CASA DI

Leo
★ EOS APS

CARTA DEI SERVIZI

LA CASA DI LEO

UN PROGETTO DI EOS APS

Indice

Carta dei Servizi de La Casa di Leo

1. **Introduzione**
 - 1.1 Presentazione della Struttura
 - 1.2 Mission e Valori Fondanti
 - 1.3 Finalità della Carta dei Servizi
2. **Chi Siamo**
 - 2.1 Storia di Casa di Leo
 - 2.2 Il Nostro Team
 - 2.3 Collaborazioni e Partner
 - 2.4 I Nostri Riconoscimenti
3. **I Servizi Offerti**
 - 3.1 Accoglienza e Ospitalità Gratuita
 - 3.2 Supporto Psicologico e Relazionale
 - 3.3 Percorsi Educativi per Bambini e Famiglie
 - 3.4 Assistenza Logistica e Organizzativa
 - 3.5 Sostegno Economico e Orientamento alle Famiglie
4. **Come Funziona La Casa di Leo**
 - 4.1 Modalità di Accesso ai Servizi
 - 4.2 Regolamento Interno
 - 4.3 Ruolo dei Volontari
 - 4.4 La Giornata Tipo a La Casa di Leo
5. **Sostenibilità e Innovazione**
 - 5.1 Energia Sostenibile per la Struttura
 - 5.2 Crowdfunding e Finanziamenti
 - 5.3 Progetti Futuri per la Comunità
6. **Diritti e Doveri degli Ospiti**
 - 6.1 Diritti Garantiti a Ogni Famiglia
 - 6.2 Doveri e Responsabilità Durante il Soggiorno
7. **Strumenti di Monitoraggio e Valutazione**
 - 7.1 Come Valutiamo la Qualità dei Servizi
 - 7.2 Indicatori di Soddisfazione degli Ospiti
 - 7.3 Report Periodici e Trasparenza
8. **Contatti e Modalità di Comunicazione**
 - 8.1 Dove Trovarci
 - 8.2 Canali di Comunicazione Attivi
 - 8.3 Come Inviare Segnalazioni o Reclami

1. INTRODUZIONE

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Leo è una struttura di housing pediatrico temporaneo condiviso. La definizione di housing pediatrico nasce dalla specificità della Casa che accoglie pazienti pediatrici dell'Ospedale Papa Giovanni XXIII di Bergamo e le loro famiglie. È temporaneo perché le famiglie risiedono presso la Casa solo per il tempo necessario alle cure per poi rientrare nei loro luoghi d'origine. È condiviso perché tutta la progettualità della Casa è pensata per mettere in relazione le famiglie in un'ottica di condivisione delle rispettive difficoltà. Le famiglie vengono sostenute nella quotidianità dai volontari e attraverso progetti sociali, con una filosofia di fondo: non si è soli nel percorso di malattia di un figlio.

Per questo motivo il rapporto con l'Ospedale è stretto e costante. Le famiglie entrano in Casa su indicazione dell'Ospedale o solo previo confronto con lo stesso, i progetti di sostegno ai familiari e ai bambini che La Casa di Leo promuove sono costruiti in un percorso di confronto con la struttura sanitaria per dare una continua assistenza alle famiglie e ad accompagnarle soprattutto quando i percorsi clinici dei piccoli pazienti non sono positivi.

La Casa di Leo non è solo un alloggio temporaneo, una residenza a cui appoggiarsi nel momento del ricovero del proprio figlio all'Ospedale Papa Giovanni XXIII, bensì è un luogo in cui ritrovare la forza e la tranquillità, necessarie per affrontare l'esperienza della malattia e restituire al bambino serenità.

La Casa di Leo è accoglienza, calore umano e Casa.

1.2 MISSION E VALORI FONDANTI

La Casa di Leo è un progetto di Eos Aps ed è ispirata all'esperienza di Leonardo Morghen e della sua famiglia. Leo è nato nel 2005 con una malattia rara, tuttora sconosciuta, che lo costringe, con i genitori Susanna, Michele e il fratello a dover affrontare lunghi e frequenti viaggi prima in Italia, poi in Europa e, infine, negli Stati Uniti, a Columbus in Ohio, per essere seguito quotidianamente dai medici del Nationwide Children's Hospital.

La malattia rara e sconosciuta di Leo, il senso di incertezza ed il bisogno di speranza, le difficoltà del quotidiano e la necessità di far fronte alle spese collegate alle lunghe e frequenti ospedalizzazioni, lontano dalla propria casa, hanno indotto un gruppo coeso di persone a unirsi nell'intento di aiutare concretamente Leo e la sua famiglia. Il messaggio di Leo è la bussola che guida il progetto.

"Io sono felice anche se sono diverso. Non è un problema essere diverso, mi dà fastidio ma non è un problema. E io alle persone che sono come me o che hanno altri problemi dico: Non smettete di combattere, resistete. Il mio nome è Leonardo Morghen e spero che tutti voi ce la farete a resistere. Un bacio"

Leo ha lasciato un grande dono. La sua capacità di comprensione verso chiunque portasse un disagio dentro di sé e il suo esempio di vita sono stati la guida e uno degli elementi trainanti che hanno portato alla realizzazione del progetto La Casa di Leo.

PAROLE CHIAVE DELLA CASA

FAMIGLIA	ACCOGLIENZA	CONDIVISIONE	SOSTEGNO
CURA	RESILIENZA	AMORE	INCLUSIONE
GRATITUDINE	DONARE	VOLONTARIATO	PERCORSI SU MISURA
RETE TERRITORIALE	SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI		GRATUITA'

1.3 FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è uno strumento per illustrare:

- a chi si rivolge La Casa di Leo e le modalità di accesso;
- i servizi offerti presso La Casa di Leo;
- il nostro impegno verso le famiglie ospiti ed il territorio;
- la collaborazione con l'Ospedale Papa Giovanni XXIII;
- la collaborazione con enti e realtà territoriali;
- l'approccio innovativo che contraddistingue Eos Aps.

2. CHI SIAMO

2.1 STORIA DE LA CASA DI LEO

EOS Aps nasce nel 2010 con il nome di Eos la Stella del Mattino e si pone inizialmente l'obiettivo di fornire supporto concreto alla famiglia di Leonardo Morghen, nato nel 2005 con una malattia rara tuttora sconosciuta che lo costringe con la sua famiglia a lunghi e frequenti viaggi fino ad arrivare a Columbus in Ohio. Il gruppo iniziale dell'Associazione era composto da 26 membri: 16 adolescenti dell'oratorio di Mozzo e 10 adulti.

A settembre 2011 Leo e la sua famiglia sono costretti a trasferirsi in America e tra il 2011 e il 2014 l'Associazione supporta ulteriori 10 famiglie.

L'esperienza positiva vissuta in Ohio da Leo e Susanna, temporaneamente ospiti presso la Ronald Mc Donald House, oltre alle difficoltà riscontrate nell'accoglienza e il supporto in Italia a favore delle altre famiglie, hanno indotto Eos a ricercare un modo per replicare nel nostro paese la forma di aiuto sperimentata da Leo e la sua famiglia. È con quest'intento che tra il 2012 e il 2014 l'Associazione lavora per realizzare il progetto.

La scomparsa di Leo indica la direzione e tra la fine del 2015 e l'inizio del 2016 l'Associazione concretizza il progetto, supportandolo con un'importante raccolta fondi. I lavori iniziano a luglio 2017 e il 13 gennaio 2018 viene inaugurata La Casa di Leo ed a marzo viene accolta la prima famiglia.

2.2 IL NOSTRO TEAM

La Casa di Leo è un progetto di Eos Aps e la gestione della stessa è guidata dal Consiglio Direttivo dell'Associazione, un gruppo di persone coeso, unito dal desiderio di supportare le famiglie che vivono un'esperienza di malattia del proprio figlio.

Negli anni il team di lavoro si è via via strutturato per rispondere al meglio alle esigenze dell'utenza, affiancando ai volontari figure professionali ingaggiate ad hoc, alle dipendenze dell'Associazione stessa, e consulenti.



IL TEAM DI LAVORO DI EOS APS	
	240 volontari che operano quotidianamente a supporto del progetto, garantendo passione, motivazione ed impegno costanti
	Figure professionali dipendenti: -Direttore Generale -Responsabile area amministrativa -Responsabile area logistica -Responsabile area minori
	2 figure psicologiche consulenti a supporto dei dipendenti, dei volontari e delle famiglie ospiti
	Una figura pedagogica consulente per progetti ludici-ricreativi destinati ai piccoli ospiti

2.3 COLLABORAZIONI E PARTNER

Eos Aps, per una migliore realizzazione del suo progetto di accoglienza, tesse quotidianamente relazioni con realtà di diverso tipo al fine di garantire una sostenibilità economica del progetto stesso, oltre che servizi di qualità destinati alle famiglie.

COLLABORAZIONI ATTIVE	
	Ospedale Papa Giovanni XXIII
	Associazione Con Giulia
	Società di consulenza per ricerca bandi
	Enti pubblici e privati per progetti di sostegno e raccolta fondi
	Società di consulenza di comunicazione

2.4 I NOSTRI RICONOSCIMENTI

I riconoscimenti più importanti per Eos Aps provengono dalle famiglie ospitate:

“Casa di Leo è stata la nostra salvezza in un momento difficile. Non ci siamo mai sentiti soli.”

(Famiglia ospitata nel 2021)

“Una seconda casa, siete più che volontari, siete una famiglia” (Famiglia ospitata nel 2024)

3. I SERVIZI OFFERTI

3.1 ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ GRATUITA

L'obiettivo de La Casa di Leo è l'attività di accoglienza integrata temporanea rivolta ai pazienti pediatrici in cura presso l'Ospedale Papa Giovanni XXIII di Bergamo e alle loro famiglie. Il lavoro è svolto in strettissima collaborazione con il personale dell'Ospedale a partire dall'entrata ne La Casa che avviene su indicazione dello stesso. Di fatto La Casa di Leo è una struttura di Housing sociale. La dimensione integrata dell'accoglienza è desumibile dalla qualità e quantità di servizi offerti in modo, totalmente gratuito o quasi, in funzione delle capacità economiche della singola famiglia, come indicato dall'Ospedale in fase di invio.

Di fatto gli ospiti vengono sostenuti dall'Associazione per l'intero periodo di accoglienza presso la Casa, mettendo a loro disposizione una selezione di alimenti e di prodotti per l'igiene, ma se necessario, e solo se indicato dall'Ospedale, anche altri beni di prima necessità come indumenti o farmaci. Oltre a ciò sempre in forma gratuita gli ospiti possono beneficiare, laddove lo desiderassero, di altri servizi quali ad esempio:

- colloqui con le figure psicologiche dell'Associazione;
- un confronto educativo con la pedagoga dell'Associazione;
- cura del proprio corpo (es. parrucchiere);
- trasporti.

Gli ospiti hanno quindi la possibilità di esprimere le proprie necessità di cui l'Associazione valuterà l'appropriatezza.

Da un punto di vista strutturale la Casa prevede 15 unità abitative, con spazi dedicati alla vita comune in cui creare momenti virtuosi di unione tra le famiglie e i minori.

Poiché la Casa si rivolge a piccoli ospiti, offre agli stessi ampi spazi in cui giocare, sia all'interno che all'esterno, pur restando sempre in un ambiente protetto.

I genitori trovano in questi spazi la possibilità di creare relazioni sociali e di condividere la propria esperienza, supportati costantemente dalla presenza di volontari.

Le camere, di oltre 25 mq, sono dotate di bagno privato e dispongono tutte delle medesime caratteristiche di comfort:

- letto matrimoniale;
- due letti singoli;
- lettino per bambino di età inferiore 2/3 anni;
- ampio armadio;
- bagno privato con doccia;
- accesso diretto al giardino con area giochi attrezzata.

L'ambiente riservato assicura i momenti di privacy e il mantenimento della dimensione familiare.

A queste 15 stanze, pensate per accoglienze che non richiedano una situazione di isolamento a tutela dei piccoli ospiti, si aggiungono 3 appartamenti in cui i pazienti pediatrici con un quadro di grave immunodepressione e le loro famiglie possono vivere in modo tutelato, ricevendo anche cure sanitarie dirette come l'erogazione dell'ossigeno e altri supporti vitali.

La struttura inoltre dispone di un ambulatorio e di una palestra riabilitativa. Per quanto riguarda l'ambulatorio si tratta di un servizio di 1° livello in cui vengono fornite ai piccoli ospiti della Casa cure domiciliari, volte a ridurre le ospedalizzazioni anche solo per prelievi e medicazioni.

La palestra riabilitativa invece è uno spazio polifunzionale rivolto a:

- i minori ospiti de la Casa. I servizi riabilitativi vengono erogati direttamente dall'ASST Papa Giovanni XXIII secondo le specifiche necessità di ogni paziente.
- i minori residenti nel territorio di Bergamo che necessitano di cure riabilitative erogate direttamente dall'ASST Papa Giovanni XXIII secondo le specifiche necessità di ogni paziente.
- i genitori dei minori ospiti della casa per lo svolgimento di attività ludico-motorie fuori dagli orari di riabilitazione, con macchinari come tapis-roulant, cyclette o panche.

La palestra, rispondendo a bisogni differenti, è operativa 7 giorni su 7, 5 giorni dedicati in orario diurno alle attività riabilitative per minori, sia interni che esterni, mentre il resto del tempo rimane a disposizione dei genitori ospiti della Casa per svolgere attività fisica, utile sfogo alla pressione generata dai percorsi sanitari del figlio.

LA CASA DI LEO

15 STANZE

PER ACCOGLIENZE CHE NON RISCHIEDANO UNA CONDIZIONE DI ISOLAMENTO

3 APPARTAMENTI

PER ACCOGLIENZE CHE RICHIEDANO UNA CONDIZIONE DI ISOLAMENTO A FRONTE DI UN QUADRO DI GRAVE IMMUNODEPRESSIONE

2 PLAYROOMS

AREE IN CUI VERRANNO PROPOSTE ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE E LABORATORIALI DIFFERENZIATE PER FASCE D'ETÀ

1 AMBULATORIO

SPAZIO IN CUI IL PERSONALE OSPEDALIERO POTRÀ EFFETTUARE CURE A DOMICILIO (ES. PRELIEVI)

1 PALESTRA

AREA RIABILITATIVA PER I PICCOLI OSPITI, MA ANCHE PER I BAMBINI DEL TERRITORIO IN CURA PRESSO L'OSPEDALE PAPA GIOVANNI XXIII



3.2 SUPPORTO PSICOLOGICO E RELAZIONALE

In questo progetto di accoglienza particolare importanza hanno le attività strutturate di sostegno psicologico agli ospiti de La Casa di Leo. Si tratta di un'offerta totalmente gratuita, volta ad alleviare la fatica e la sofferenza dei bambini e dei loro genitori, con l'obiettivo di rinsaldare le relazioni ed aumentarne la resilienza. La presenza delle psicologhe è funzionale anche al sostegno ed alla formazione dei numerosi volontari che prestano servizio ne La Casa di Leo e che spesso si trovano ad accompagnare famiglie in percorsi il cui esito finale è terribilmente doloroso, ed i volontari condividono e portano con sé questa sofferenza e devono perciò essere attrezzati per poterla affrontare. Le psicologhe hanno uno studio dedicato, affinché possano svolgere i colloqui con tranquillità e con la dovuta privacy per i temi e i soggetti coinvolti.

3.3 PERCORSI EDUCATIVI PER BAMBINI E FAMIGLIE

Numerosi sono i percorsi a sostegno delle famiglie, offerti all'interno da La Casa di Leo da un punto di vista educativo.

PEDAGOGISTA

Eos promuove attività con una pedagoga che prosegue presso la Casa il percorso di sostegno al minore iniziato col ricovero.

SOSTEGNO EDUCATIVO PER I MINORI E SOSTEGNO DI ALFABETIZZAZIONE PER LE FAMIGLIE STRANIERE

Attualmente La Casa di Leo si coordina nei casi di minori in età scolastica, con l'istituto comprensivo di Treviolo per l'inserimento scolastico e per poter consentire la frequentazione delle lezioni, pur con i limiti di isolamento necessari per proteggere il minore in caso di cure per immunodepressione. Inoltre è attiva una collaborazione con una Cooperativa del territorio che si occupa di garantire continuità scolastica attraverso un dialogo con la scuola presso cui è iscritto il bambino.

La Casa di Leo inoltre offre percorsi di alfabetizzazione di base ai genitori, grazie ad un gruppo di volontari esperti in materia.

PROPOSTE LUDICO-RICREATIVE

La Casa di Leo promuove attività ludico-ricreative ai minori ospiti, differenziando le proposte a seconda dell'età e delle esigenze dei singoli. Ciò avviene all'interno di spazi dedicati:

- Play room 0-10: pensata per i più piccoli con giochi ed attività specifiche per favorire la crescita psicomotoria e la creatività;
- Play room 11-18: progettata per ragazzi più grandi con laboratori, strumenti e percorsi adatti alle loro capacità ed interessi.

La dimensione del gioco e dello scambio è indispensabile per ogni bambino. In aggiunta saltuariamente, quando le situazioni sanitarie dei piccoli ospiti lo permettono, vengono organizzate gite ed uscite sul territorio per rispondere ai desideri espressi.

GIARDINO SENSORIALE ESTERNO

Il parco esterno de La Casa di Leo ha come obiettivo la riabilitazione psico-sensoriale dei bimbi ospiti. La presenza di una vasta gamma di stimoli, come suoni, texture e colori aiuterà a stimolare i sensi e migliorare la consapevolezza del proprio corpo e dell'ambiente circostante. Le diverse aree del parco sono progettate per fornire diversi livelli di stimolazione sensoriale, consentendo ai bimbi di scegliere l'ambiente più adatto alle proprie esigenze. È attrezzato di giochi inclusivi dando la possibilità di usufruire di uno spazio esterno protetto senza alcuna barriera architettonica e con percorsi ad hoc con pavimentazione sicura e adatta anche a sedie rotelle, alternata a prato verde. Vi è anche una palestra multi attività per adolescenti.

3.4 ASSISTENZA LOGISTICA E ORGANIZZATIVA

Presso La Casa di Leo agli ospiti viene garantito un supporto che vada a soddisfare bisogni di tipo logistica ed organizzativo attraverso la proposta di alcuni servizi:

- trasporto da e verso l'Ospedale Papa Giovanni XXIII di Bergamo per gli ospiti impossibilitati a spostarsi autonomamente. Gli ospiti vengono accompagnati nei loro spostamenti verso e dai luoghi di cura dai volontari. Il trasporto mediante un mezzo dell'Associazione viene garantito anche nel caso di altre necessità, come per la spesa o il recupero di farmaci;
- supporto nella prenotazione ed eventuale accompagnamento a visite mediche per tutti i membri del nucleo familiare;
- supporto in pratiche burocratiche, come la gestione dei permessi di soggiorno per gli ospiti stranieri o il recupero della tessera sanitaria.

3.5 SOSTEGNO ECONOMICO E ORIENTAMENTO ALLE FAMIGLIE

Le famiglie accolte presso La Casa di Leo versano spesso in una significativa condizione di fragilità socio-economica. L'Ospedale Papa Giovanni XXIII, conoscendo la situazione, chiede agli operatori della Casa un supporto agli ospiti anche da un punto di vista economico durante l'accoglienza, oltre che un concreto aiuto in fase di dimissione per il rientro presso una loro abitazione, affinché vi siano condizioni di vita il più adeguate possibile. Pertanto la struttura offre:

- Sostegno economico per tutto il tempo della permanenza presso la Casa: in accordo con l'Ospedale, si garantisce alle famiglie con un quadro di grave fragilità economica un supporto economico a più livelli. Vengono infatti garantiti beni di prima necessità come cibo e farmaci, ma non è raro che si metta a disposizione anche vestiario o altro. Tale supporto termine con la fine dell'accoglienza;
- Interventi di segretariato sociale: La Casa di Leo offre uno spazio di ascolto e di orientamento alle famiglie, accompagnandole anche fisicamente presso i vari enti ed uffici per svolgere le formalità e gli adempimenti necessari per il soggiorno ed il rilascio di eventuali documenti. Spesso in questa fase ci si relaziona con il comune di residenza della singola famiglia per favorire e fluidificare le relazioni tra enti. Si raccolgono anche una serie di elementi di conoscenza del nucleo accolto, che consentono di progettare percorsi personalizzati di supporto. Questa attività viene svolta da volontari che, grazie alle personali esperienze professionali, sono in grado di ascoltare, accompagnare ed indirizzare nel modo più efficace gli ospiti. Si tratta quindi di un progetto di accoglienza integrato, basato sulla collaborazione, laddove possibile, con i vari enti coinvolti (ATS, ASST, Comuni, Regione, Agenzia delle Entrate ed Assistenti sociali);
- Reinserimento sociale: tutto il soggiorno ne La Casa di Leo ha come obiettivo ultimo un sereno rientro del nucleo familiare nella casa di origine, per questo si punta a minimizzare il gap che potrebbe crearsi con l'isolamento e la lontananza. I momenti di condivisione, il recuperare una dimensione di familiarità e di rispetto di regole comuni, il non sentirsi soli o isolati, conoscere gli altri nelle reciproche fragilità e nella consapevolezza che, per quanto doloroso, si può andare avanti rende La Casa di Leo uno speciale incubatore di resilienza, un luogo sicuro, protetto ma totalmente aperto ed accogliente. Tutte le attività e i rinforzi offerti nella Casa, insieme alla continua relazione intrattenuta dagli operatori con i servizi sociali dei luoghi di provenienza consentono, per quanto possibile, un positivo rientro nella dimensione sociale di appartenenza dei nuclei familiari accolti. Resta però sempre con La Casa di Leo un legame speciale, anche una volta terminata l'accoglienza.

4. COME FUNZIONA LA CASA DI LEO

4.1. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La Casa di Leo ospita esclusivamente pazienti pediatriche in cura presso l'Ospedale Papa Giovanni XXIII di Bergamo e le loro famiglie. L'ospitalità è completamente gratuita per tutto la durata dell'accoglienza e l'accesso alla Casa è concordato con l'Ospedale con apposita convenzione. Solo dopo un confronto tra i due soggetti si offre disponibilità alla famiglia per l'accoglienza. Quest'ultima può soggiornare presso la struttura fin quando l'Ospedale non dà indicazioni per un rientro sul territorio d'origine del minore. L'ospitalità è aperta al paziente pediatrico, ai genitori e dove necessario a fratelli e sorelle, compatibilmente con gli spazi disponibili. Altri parenti o conoscenti non possono essere ospitati, a meno di specifiche e motivate ragioni, concordate con l'Ospedale ed Eos Aps.

Oltre all'accoglienza materiale si attivano per gli ospiti una serie di servizi che vanno dai percorsi psicologici, ai corsi di alfabetizzazione per i genitori stranieri, al supporto pedagogico ed all'inserimento in una rete di altre realtà territoriali con cui La Casa di Leo collabora e che supportano gli ospiti nel recuperare una dimensione "quasi normale di vita lontano da casa".

A seconda poi della situazione socio-economica in cui versa, la singola famiglia ha diritto di accedere ai servizi sopra descritti.

4.2 REGOLAMENTO INTERNO

Per un'ottimale riuscita dei progetti di accoglienza, La Casa di Leo è dotata di un regolamento interno per tutte le persone con ruoli differenti che abitano: famiglie e volontari.

In fase di ingresso presso La Casa di Leo ogni famiglia è tenuta a sottoscrivere un regolamento che disciplina le regole di convivenza all'interno della struttura e i rapporti con Eos Aps ed i suoi volontari (vedi regolamento allegato). L'Associazione dispone di traduzioni in lingue differenti del regolamento per gli ospiti, in modo che risulti facilmente comprensibile a tutti.

È fondamentale che in Casa venga garantito un clima di serenità e di rispetto reciproco per il quale ogni ospite è tenuto ad impegnarsi.

Laddove una famiglia dimostrasse durante l'accoglienza di non riuscire a rispettare le regole di buona convivenza, verrebbe accompagnata, in accordo con l'Ospedale, a forme abitative più consone alle sue caratteristiche ed ai suoi bisogni.

Il medesimo rispetto di un regolamento speculare viene richiesto anche ai volontari operativi all'interno della Casa, affinché possano attraverso le loro azioni dare quotidianamente espressione alla mission di Eos Aps. Anche loro in caso di condotte inadeguate, che possano minare il clima della Casa, verranno accompagnati a ripensarsi in altre tipologie di volontariato più rispondenti alle loro caratteristiche personali.

4.3 RUOLO DEI VOLONTARI

Essere volontario de La Casa di Leo non significa solo offrire il proprio contributo per la realizzazione di un progetto di grande rilevanza morale e sociale, ma significa anche disconnettersi con il proprio quotidiano, lasciando spazio a una nuova forma di riconnessione con sé stessi che coinvolge e ridimensiona il proprio vissuto. Significa mettersi a disposizione degli ospiti, grandi e piccini, offrendo una presenza discreta e sorridente, ma si tratta anche di un'esperienza di crescita importante per il singolo volontario che ha l'opportunità di arricchirsi attraverso l'incontro con l'altro e la sua storia.

I volontari presso La Casa di Leo svolgono un servizio cruciale per la buona riuscita del progetto.

È per questo che per loro è prevista in fase di ingresso una formazione che permetta al candidato volontario di capire se è realmente motivato a proseguire il percorso ed all'Associazione di valutarne l'idoneità. La formazione prevede una parte teorica, condotta dalle psicologhe dell'Associazione, ed una parte pratica con l'affiancamento ad un volontario senior. È fondamentale che pur nel rispetto delle specifiche peculiarità, i volontari apprendano uno stile comune che rispecchi la mission di Eos Aps. A loro infatti viene chiesto di gestire la struttura con la cura con cui gestirebbero la propria casa, ma soprattutto di stare in una relazione rispettosa, discreta e leggera con gli ospiti presenti, mantenendo quella giusta distanza che da un lato permetta alle famiglie di non sentirsi invase ed a loro di non sentirsi emotivamente sovraccaricati. In tal senso il regolamento che i volontari sottoscrivono in fase di ingresso è un'ottima guida per orientare il loro intervento presso la Casa. Per i volontari la formazione è continua e vi è la possibilità di fare manutenzione del sé con le figure psicologiche dell'Associazione.

4.4 LA GIORNATA TIPO A CASA DI LEO

La presenza dei volontari all'interno della Casa è garantita sette giorni su sette, comprese le festività, con una copertura h24, in modo che gli ospiti sappiano sempre di potersi rivolgere a qualcuno in caso di bisogno.

Tutti i volontari sono chiamati a prestare il proprio contributo, senza distinzione di classe sociale o professione, nel pieno rispetto del regolamento da loro sottoscritto. Per ogni turno sono previste delle specifiche attività funzionali, anche in base alla relativa fascia oraria. È prevista una compresenza di più volontari che nel corso della giornata si occupano della minuziosa pulizia della struttura a tutela delle condizioni sanitarie dei piccoli ospiti. Durante il rassetto degli spazi comuni non è raro che le famiglie presenti diano il loro contributo, vivendo la Casa come propria ed utilizzando quel tempo come occasione di chiacchiera con i volontari. Lo spazio comune è proprio l'occasione di incontro in leggerezza tra famiglie e tra famiglie e volontari. La cucina in particolare rappresenta un facilitatore di relazioni attraverso il preparare insieme qualche leccornia e l'assaggio di piatti tipici di culture diverse.

Presso La Casa di Leo nel corso della giornata sono inoltre previste attività strutturate, a cui le famiglie possono liberamente accedere consultando il calendario delle attività della settimana. Si tratta di proposte differenziate che riguardano adulti e i bambini, ottime occasioni di svago ma anche di nuovi apprendimenti (es. laboratorio di argilla).

5. SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE

5.1 ENERGIA SOSTENIBILE PER LA STRUTTURA

La Casa di Leo vuole essere un luogo in cui sentirsi in sintonia con sé stessi, con le persone e con l'ambiente. Con questa finalità il complesso è una struttura progettata su misura di legno posato su una platea di cemento armato con vespaio di aereazione tipo igloo a collegamento con pozzetti di aereazione. Oltre ad essere eco-compatibile e rinnovabile, ha una caratteristica intrinseca nel materiale e nella tipologia di progettazione che ne enfatizza le proprietà di risparmio energetico. I materiali elettrici utilizzati sono della serie Green Wall.

La struttura in legno è leggera e molto dissipativa, offrendo una protezione al di sopra delle prescrizioni antisismiche previste per legge ed è progettata per impedire l'emissione nell'aria di fumi tossici e opachi in caso di incendio (il pericolo di incendi è valutato inferiore rispetto a una struttura classica in mattoni). L'edificio permette anche un elevato livello di isolamento acustico.

La Casa di Leo è certificata "Casa Clima" per la presenza di pannelli solari che soddisfano abbondantemente il bisogno energetico della struttura.

Oltre alle caratteristiche di ecosostenibilità La Casa è dotata di sistemi di domotica all'avanguardia che tengono in considerazione le esigenze patologiche degli ospiti e nuovi sistemi tecnologici di ulteriore risparmio energetico.

5.2 CROWDFUNDING E FINANZIAMENTI

La sostenibilità economica e gestionale del progetto si basa su una chiara allocazione delle risorse e su una pianificazione attenta delle attività. Questo garantisce che ogni azione prevista sia adeguatamente finanziata, mantenendo un equilibrio tra qualità dei servizi e contenimento dei costi.

Le attività del progetto sono sostenute attraverso una combinazione di risorse interne ed esterne, con particolare attenzione alla diversificazione delle entrate:

1. donazioni private e raccolta fondi, attraverso campagne di sensibilizzazione rivolte a privati, aziende e fondazioni;
2. partnership con enti pubblici e privati, come l'Ospedale Papa Giovanni XXIII, per sostenere le dimissioni protette;
3. risorse dell'Associazione, che garantisce il cofinanziamento delle attività.

Per la sostenibilità economica del progetto, La Casa di Leo si impegna costantemente a:

- consolidare le collaborazioni con i partner esistenti e sviluppare nuove sinergie;
- rafforzare le campagne di raccolta fondi attraverso eventi periodici e crowdfunding;
- ottimizzare i costi operativi, mantenendo alta la qualità dei servizi offerti;
- valorizzare il volontariato, garantendo formazione e supporto continuo per ridurre la dipendenza da personale esterno.

La ripartizione del budget e le strategie di sostenibilità assicurano che La Casa di Leo possa offrire accoglienza e supporto di alta qualità alle famiglie, garantendo al contempo una gestione efficiente e replicabile. Questo approccio integrato permette di massimizzare l'impatto del progetto, sostenendo le famiglie nel loro percorso di cura e guarigione.

5.3 PROGETTI FUTURI PER LA COMUNITÀ

La Casa di Leo non è semplicemente un luogo. È un'idea trasformata in realtà, un modello che abbraccia le famiglie nel momento di maggiore vulnerabilità e le accompagna nel loro percorso di cura, offrendo sostegno concreto e speranza. In Italia, nessun'altra struttura combina in modo così armonioso accoglienza, supporto psicologico ed integrazione con il sistema sanitario. È questa unicità che rende La Casa di Leo un progetto pionieristico. Gli obiettivi non si fermano a chi è accolto. Ogni bambino, ogni famiglia rappresenta un tassello di un progetto più grande, che guarda al futuro. La Casa di Leo vuole essere un esempio, un modello replicabile che possa ispirare altre realtà a offrire lo stesso tipo di supporto.

La visione del progetto è chiara: creare una rete di sostegno che vada oltre le mura della Casa, che raggiunga le comunità, gli ospedali, i territori perché nessuno debba mai affrontare da solo il peso della malattia di un figlio.

Ogni sorriso ritrovato, ogni famiglia che lascia La Casa di Leo con uno zaino più leggero, dimostra che l'empatia e la solidarietà possono trasformare le vite. Questo è l'obiettivo più grande: non solo offrire un rifugio, ma accendere una luce di speranza per chi lotta.

La Casa di Leo inoltre si pone l'obiettivo di mettere a disposizione del territorio il proprio know how e di fare cultura sui temi della malattia e della morte, spesso tabù per il carico emotivo che portano con sé. Sensibilizzare a questi argomenti attraverso formazioni territoriali rappresenta un'importante occasione per ogni cittadino di qualsiasi età di sentirsi meno solo e di apprendere qualche strumento gestionale in più.

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Essere ospiti presso La Casa di Leo è un'opportunità per tutte le famiglie che stanno attraversando un momento delicato per la sopraggiunta malattia di un figlio. È un'occasione per non sentirsi troppo soli, condividendo la propria esperienza con altre famiglie in situazioni simili in una quotidianità tutelata grazie alla presenza di volontari disponibili a supportarle in aspetti concreti e ad alleggerirle per quanto possibile anche solo attraverso una chiacchierata davanti ad una tazza di tè o attorno ad un gioco da tavolo.

Lontani dalla propria casa, dai propri affetti e dalla propria terra, gli ospiti de La Casa di Leo hanno modo di rivivere una dimensione più familiare, soprattutto dopo le più o meno lunghe ospedalizzazioni.

Ogni ospite è tuttavia chiamato a rispettare il regolamento interno della struttura (vedi punto 4.2, proprio perché è essenziale che presso La Casa di Leo tutti possano sentirsi a proprio agio in un clima disteso. Laddove una famiglia dimostrasse durante l'accoglienza di non riuscire a rispettare le regole di buona convivenza, verrebbe accompagnata, in accordo con l'Ospedale, a forme abitative più consone alle sue caratteristiche ed ai suoi bisogni.

6.1 DIRITTI GARANTITI A OGNI FAMIGLIA

Facendo tesoro della preziosa esperienza di Leo e della sua famiglia alla Ronald McDonald House, Eos Aps si impegna quotidianamente a garantire ad ogni famiglia, che soggiorna per periodi più o meno lunghi a La Casa di Leo, il diritto di trascorrere il tempo della malattia di un figlio in un luogo accogliente, sicuro e protetto.

Qui i pazienti pediatrici dell'Ospedale Papa Giovanni XXIII e le loro famiglie possono trovare sollievo, forza e un senso di inaspettata normalità, anche nelle circostanze più difficili.

La Casa di Leo parla di emozioni, di legami, di vite che meritano di essere accompagnate con dignità. Pertanto ogni famiglia può sentire da parte di volontari ed operatori un atteggiamento rispettoso, discreto e privo di pietismo verso di sé. I volontari non si sostituiscono alle famiglie nella gestione dei figli e della Casa, ma rappresentano un supporto, poiché viene riconosciuto agli ospiti il diritto di muoversi come fossero presso la propria abitazione ma con un'opportunità in più, ossia quella di incontrare storie simili che li facciano sentire meno sperduti.

Ogni famiglia ha però anche la possibilità, a seconda delle situazioni e dei bisogni specifici, di essere accompagnata per tutta la durata dell'accoglienza anche da un punto di vista economico, logistico ed organizzativo (vedi punti 3.4 e 3.5). Può essere inoltre supportata per quanto riguarda la preparazione delle condizioni di rientro più opportune presso la propria abitazione.

Ciascun ospite ha altresì la possibilità di essere supportato dalle figure psicologiche dell'Associazione per risignificare la portata emotiva di quanto sta accadendo e per rileggere le dinamiche familiari ed i vissuti personali in un momento di profondo cambiamento (vedi punto 3.2).

6.2 DOVERI E RESPONSABILITÀ DURANTE IL SOGGIORNO

Presso La Casa di Leo le famiglie sono accolte nel pieno rispetto della propria dignità, evitando sempre un atteggiamento pietoso nei loro riguardi. Proprio in quest'ottica, pur nella piena comprensione della fatica che stanno attraversando, agli ospiti viene chiesto di assumere una condotta responsabile nei confronti della Casa, intesa sia come spazio fisico sia come persone che la abitano.

Pertanto ogni famiglia ospitata è chiamata a rispettare il regolamento che sottoscrive in fase di ingresso (vedi punto 4.2), trattando con cura le aree comuni e gli spazi ad uso privato. Gli ospiti sono

tenuti a mantenere pulito e ordinato ciò che utilizzano e ad assumere una condotta consona alla convivenza con gli altri ospiti.

Anche nei confronti dei volontari in turno il comportamento deve essere rispettoso, ricordando che sono figure di supporto e non approfittando della loro disponibilità, avanzando richieste economiche o favori di altro tipo.

In ultimo alle famiglie è richiesto un atteggiamento rispettoso nei confronti di Eos Aps, formulando domande opportune e non diffamando l'Associazione in caso di diniego di eventuali richieste improprie.

7. STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Un elemento cruciale per garantire il successo del progetto de La Casa di Leo è l'implementazione di un sistema di monitoraggio e valutazione efficace. Questo consente di misurare i progressi, valutare l'impatto delle attività e identificare eventuali aree di miglioramento in tempo reale. Eos Aps si impegna a monitorare attentamente tutte le azioni previste, mantenendo al centro i beneficiari e i risultati attesi.

Ogni attività viene documentata attraverso registri dettagliati, nei quali sono riportati:

- numero di famiglie accolte;
- durata media del soggiorno;
- partecipazione alle attività (play room, supporto psicologico, formazione).

Accanto ai dati quantitativi vengono rilevati anche elementi qualitativi di valutazione avvalendosi sia di:

- un'osservazione diretta da parte delle figure professionali interne all'Associazione, dei volontari e dei consulenti esterni;
- una rilevazione diretta utilizzando un questionario di gradimento anonimo per gli ospiti.

I dati raccolti sono processati regolarmente dal Coordinatore di progetto e condivisi con l'equipe.

Il sistema di monitoraggio e di valutazione garantisce che La Casa di Leo, non solo raggiunga gli obiettivi prefissati, ma lo faccia con un'attenzione costante alla qualità e all'impatto delle attività. Ogni dato raccolto rappresenta uno strumento per migliorare il progetto, rendendolo sempre più efficace e vicino ai bisogni delle famiglie e dei bambini accolti.

7.1 COME VALUTIAMO LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Eos Aps pone molta attenzione affinché i servizi erogati all'interno de La Casa di Leo diano effettiva risposta alle esigenze dei soggetti ospitati, costruendo con l'Ospedale Papa Giovanni XXIII le progettualità necessarie. Per questo motivo le forniture esterne sono certificate e rispondono a standard qualitativi e ambientali previsti nei contratti e negli accordi.

I professionisti esterni coinvolti rispondono a tutti i requisiti normativi e sono dotati di assicurazioni a tutela delle loro attività a cui si aggiunge l'assicurazione dell'Associazione.

Molto importante ai fini di una valutazione della qualità dei servizi offerti è l'Osservazione diretta da parte del personale interno, dei consulenti e dei volontari che monitorano il benessere quotidiano degli ospiti, segnalando eventuali difficoltà o necessità aggiuntive al Coordinatore di progetto.

Altrettanto importante è la customer satisfaction, così da dare un rimando diretto del grado di soddisfazione di ogni ospite.

7.2 INDICATORI DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Per gli ospiti della Casa è a disposizione un sistema di segnalazione per eventuali problematiche e disservizi che viene gestito direttamente dal Coordinatore di progetto dell'Associazione, al fine di risolvere ogni tipo di problematica con tempestività. L'obiettivo è monitorare la positività della permanenza degli ospiti e di intervenire immediatamente in caso contrario.

A ciascuna famiglia viene proposto un questionario di soddisfazione per raccogliere feedback sulla qualità dei servizi offerti. I questionari, anonimi, vengono distribuiti al termine del soggiorno e includono domande su:

- qualità dell'accoglienza;
- efficacia del supporto psicologico;
- gradimento delle attività ludiche e formative;
- eventuali suggerimenti.

7.3 REPORT PERIODICI E TRASPARENZA

Per garantire la migliore qualità del servizio Eos Aps utilizza report periodici, definiti sulla base della permanenza delle famiglie ospitate. Nello specifico:

- si crea un feedback continuo attraverso incontri periodici tra il personale interno, volontari e gli specialisti coinvolti che consentono di analizzare i processi e di migliorare continuamente le attività;
- vengono redatti report periodici per monitorare l'andamento delle attività e dei risultati complessivi, individuando eventuali criticità e definendo azioni correttive.

La redazione di report periodici per monitorare l'andamento delle attività e dei risultati consente di individuare eventuali criticità e di definire le possibili azioni correttive. In tal modo è possibile avere un feedback continuo dell'agito dentro La Casa di Leo.

Gli incontri periodici con il personale interno, i consulenti ed i volontari consentono di integrare feedback qualitativi nel processo decisionale e migliorare continuamente le attività.

8. CONTATTI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

8.1 DOVE TROVARCI

La Casa di Leo si trova in Via Aldo Moro, 47 a Treviolo (BG).

Di seguito i recapiti:

Telefono: +39 035 0400130

E-mail: info@eosaps.org

8.2 CANALI DI COMUNICAZIONE ATTIVI

Da un punto di vista comunicativo Eos Aps è dotata di:

- sito internet: www.lacasadileo.org
- pagina Facebook: Eos aps – La Casa di Leo
- pagina Instagram: eos_aps

8.3 COME INVIARE SEGNALAZIONI O RECLAMI

È possibile inviare segnalazioni o reclami al seguente indirizzo mail: info@eosaps.org