



Fondazione Diakonia ONLUS ha, nel corso del tempo, dato vita ad un sistema di servizi di housing e co-housing a favore di persone fragili. Esse si rivolgono alla Caritas bergamasca per molteplici motivi alla ricerca di stabilità e protezione di cui la dimora è solo un'immagine e una parte. La casa, infatti, è anche e soprattutto relazione con sé e con il mondo, luogo intimo in cui può essere recuperata la capacità di sperare e di generare il futuro.

Le 15 unità immobiliari, per un totale di circa 100 posti in co-housing dislocati nella città di Bergamo e nei suoi dintorni, sono luoghi in cui prendono vita progetti individuali caratterizzati da flessibilità, gradualità e adattabilità con un forte e determinante contributo delle comunità cristiane e dei volontari delle Caritas. Di seguito se ne presenta la carta dei servizi.

CARTA DEI SERVIZI DI HOUSING E CO-HOUSING A FAVORE DI SOGGETTI FRAGILI

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati.

Questo documento ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie in merito ai principi che ispirano i servizi, ai servizi, alle scelte educative e al modello organizzativo adottato dalle strutture che rientrano nel sistema di servizi all'abitare che Fondazione Diakonia ONLUS mette a disposizione del territorio e che intende accreditare anche presso il Comune di Bergamo affinché in sinergia con l'ente pubblico possano divenire progetti di interesse generale della collettività che si prende cura dei più fragili che la abitano.

I principi cui si ispirano i servizi residenziali sono i seguenti:

Eguaglianza

È rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità

Sono evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità

Il servizio è assicurato in maniera regolare e continuativa negli orari indicati in seguito per ciascun servizio.

Partecipazione in vista dell'emancipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio, sviluppando il protagonismo degli utenti, affinché si emancipino progressivamente dal bisogno di essere sostenuti e possano così superare le loro maggiori fragilità.

Miglior benessere possibile

Spesso le condizioni delle persone che si rivolgono ai servizi illustrati nel presente documento sono complesse e caratterizzate da multiproblematicità che, sovente, sfocia in cronicità. Senza cedere all'illusione che i servizi di housing possano risolvere o fare evolvere i progetti qui esposti si propongono di offrire uno spazio di stabilità e tranquillità ove ridurre il danno causato da alcune condizioni di vita, ricostruire e prendersi cura del proprio sé, perseguire il miglior benessere possibile in un dato spazio e tempo.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini soggiornanti sul territorio della diocesi di Bergamo che vivono in fragilità sociale, privi di alloggio sicuro, i loro familiari, i volontari, gli operatori del sociale, i Comuni e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

1. Il promotore del progetto

La **Fondazione Diakonia ONLUS** realizza le opere della **Caritas diocesana bergamasca** che, in sinergia con gli altri organismi della Chiesa, le persone e le organizzazioni che ne condividono le finalità, intende coinvolgere e stimolare attivamente la comunità nella costruzione di una società più giusta ed equa, con particolare attenzione agli ultimi, singoli e gruppi in situazione di fragilità, per il bene integrale dell'uomo. Ascoltando le povertà, i bisogni emergenti e la voce dei più fragili, opera nel campo della formazione e della promozione della cultura, della beneficenza, della tutela dei diritti civili e dell'assistenza sociale e sociosanitaria. Accompagna così i singoli, le parrocchie ed i territori a farsi prossimi degli ultimi, perché ciascuno si senta amato, accolto, accudito, sfamato, difeso e valorizzato nelle sue potenzialità e si emancipi dal bisogno di ricevere aiuto, diventando parte attiva della comunità. È fondata sui valori umani e cristiani promuovendo nelle sue opere la centralità della persona, la famiglia, l'educazione alla solidarietà, l'attenzione agli ultimi, la giustizia sociale, la pace e l'importanza del dono di sé.

Spesso collabora, anche per la realizzazione dei servizi di housing, con altri enti del terzo settore attivi nel contrasto alla grave emarginazione adulta a Bergamo e nell'accoglienza dei cittadini di origine straniera. Collabora con enti pubblici e con il Comune di Bergamo in molteplici attività, iniziative e progetti a favore di soggetti in situazione di povertà o fragilità e svantaggio. Inoltre ha maturato una grande esperienza nell'accoglienza dei richiedenti asilo, dei rifugiati e delle persone senza dimora.

Vanta una rete capillare, radicata nelle comunità, grazie alla collaborazione con le parrocchie della diocesi di Bergamo e all'attivazione di numerosi volontari che, attraverso i Centri di ascolto e coinvolgimento, incontrano molte persone, accolgono i loro bisogni e le loro richieste, creano relazioni con i territori per valorizzare ciò che essi possono offrire in loro aiuto. Le povertà alimentari, abitative e legate al lavoro sono i principali ambiti di intervento.

Gestisce una ricca rete di unità abitative che spesso le sono affidate attraverso forme non commerciali da enti religiosi, pubblici o da privati con finalità benefiche affinché siano valorizzati a servizio degli ultimi.

2. L'housing rivolto a soggetti fragili

I progetti dell'*area Casa* della Caritas bergamasca mettono al centro la persona ed il suo protagonismo; per tale ragione, vengono ideati progetti *personalizzati* - pensati a favore di ogni singolo utente o nucleo familiare - basati sulle abilità, sulle potenzialità e sulle propensioni – e *dinamici* – che tengano conto dei cambiamenti e delle evoluzioni degli utenti. Ogni progetto individuale è pensato dall'équipe educativa in dialogo con gli utenti e con i servizi che li inviano e li hanno in carico. Ogni progetto personalizzato viene ideato tenendo conto di alcuni elementi ispiratori e costitutivi che definiscono lo stile del progetto e che di seguito si espongono:

a- Oltre il proprio bisogno. I progetti legati all'accoglienza e alla casa si rivolgono a persone in diverse situazioni di fragilità, che abbiano superato la maggiore età, insieme ai loro figli anche minori e alle loro famiglie, mettendo al centro il loro benessere e la possibilità di costruire un contesto di protezione e cura in cui recuperare la capacità di rispondere autonomamente ai propri bisogni. Hanno lo scopo di offrire il contesto ideale per il ripristino progressivo di benessere, di miglioramento delle condizioni di salute, di riscoperta delle capacità di prendersi cura di sé e, in seguito, di avviare percorsi di vita adulta autonoma che non si limitino a tenere conto del soddisfacimento dei bisogni, ma favoriscano il protagonismo, la progettualità e la capacità di autodeterminazione, potenziando lo sviluppo di relazioni interpersonali che siano di supporto e di condivisione della fatica.

Per ogni utente e il suo nucleo familiare, pertanto, viene pensato un progetto personalizzato che, a partire dall'osservazione e dalla conoscenza delle capacità della persona, miri ad un potenziamento delle risorse possedute ed allo sviluppo di autonomie possibili. A tal fine, si lavora sia all'interno della realtà residenziale, sia in collaborazione con le realtà del territorio.

Entro la struttura residenziale, ad ogni utente è richiesta collaborazione nella gestione delle attività quotidiane e nel riordino degli spazi, privati e comuni, fino alla gestione completa dello spazio e della propria quotidianità, seguendo un approccio progressivo a seconda dell'intensità del bisogno e delle caratteristiche della struttura.

b- In comunità. L'housing sociale di Caritas bergamasca intende essere un *progetto di comunità*: le realtà residenziali che lo compongono sono tese a radicarsi nel contesto in cui sono inserite e a fare in modo che il territorio li consideri parte di sé.

“Essere in relazione” con il territorio significa: creare una rete collaborativa con le diverse realtà che lo abitano; ricercare in esso alleanze e supporti che favoriscano l'autonomia delle persone; appartenere a una comunità.

Il lavoro territoriale dell'equipe educativa contribuirà a fare crescere la sensibilità dei territori nei confronti di una reale integrazione delle persone con fragilità sociale che passi attraverso il riconoscimento delle loro capacità e del loro valore. Tale lavoro è da considerarsi parte integrante e garanzia di buona riuscita dei progetti residenziali considerando però che varia sensibilmente al variare della tipologia degli utenti, del loro desiderio e capacità di socialità e alla necessità anche di preservare la loro privacy.

Attenzione particolare verrà rivolta alla costruzione di rapporti di buon vicinato e allo sviluppo della capacità di valorizzare le risorse sociali che il territorio circostante sa offrire alla cittadinanza.

c- Partecipazione e cittadinanza. Uno dei principi fondamentali attraverso cui si legge l'efficacia dei servizi per i soggetti fragili è la partecipazione delle persone stesse, ovvero la capacità dei singoli di esprimersi, attivarsi, rendersi autori ed attori delle proprie scelte. Scardinare le passività delle persone in fragilità sociale è difficile, ed è un processo lungo fatto di piccoli passi. Le persone in questa condizione, infatti, rischiano di accontentarsi e di sprofondare progressivamente in un bisogno continuo di assistenzialismo. Il primo passo dell'accompagnamento delle persone alla riattivazione delle proprie capacità consiste, invece, nel coinvolgerle in un processo di riappropriazione e di espressione dei desideri.

Promuovere processi di partecipazione - sentirsi parte, insieme ad altri, di uno o più contesti - e cittadinanza - vivere la relazione con la propria comunità, ma anche recuperare la capacità di accedere ai diritti fondamentali e riconoscere di avere dei doveri - è un movimento che, da un lato, riguarda la persona e dall'altro, riguarda il contesto e la società nel suo insieme.

d- Un lavoro di rete. Spesso l'utente e la sua famiglia giungono alle strutture di housing e co-housing grazie alla collaborazione con i servizi sociali di riferimento o con gli altri servizi di contrasto alla grave emarginazione adulta e la stretta rete di collaborazione tra gli enti che li gestiscono. La relazione con i servizi sociali verrà garantita e mantenuta; essi parteciperanno all'ideazione dei progetti pensati con e per gli utenti, alla verifica in merito agli obiettivi raggiunti, alle eventuali o necessarie rimodulazioni, alla progettazione dei passi che, progressivamente, andranno compiuti.

3. I tipologie dei servizi offerti

La fragilità sociale presenta una amplissima gamma di storie di vita e di tipologie di persone che necessitano di diverse forme di intervento. Di seguito vengono descritti i servizi di housing e co-housing che la Fondazione Diakonia offre. Le categorie impiegate, principalmente per ragioni di ordine e di chiarezza, non esauriscono la complessità dell'offerta che, come scritto, si basa sulla personalizzazione degli interventi e dei progetti e, pertanto, non può che essere dinamica e articolata.

1. Alloggi per donne sole con alto bisogno di accudimento (donne in gravidanza, donne fragili)

Si tratta di due alloggi in co-housing (per un massimo di 4 persone) composti da due camere, un bagno e una cucina rivolti a donne regolarmente soggiornanti senza problemi di dipendenza o di problematiche psichiatriche. Per esse è previsto un accompagnamento educativo personalizzato, solitamente di 3 ore settimanali per ciascuna; nella struttura sono presenti educatori, durante il giorno, e custodi durante la notte e nel fine settimana.

2. Alloggi per donne sole con minori

Sono cinque gli alloggi in housing comunitario (rivolti a circa dieci persone) composti da una o due camere da letto, un bagno e una cucina. Sono rivolti a donne regolarmente soggiornanti che non abbiano problemi di dipendenza o psichiatrici e che non abbiano gravi difficoltà genitoriali tali da richiedere un presidio educativo alto. In questi alloggi è previsto un accompagnamento educativo dedicato di circa quattro ore settimanali per ogni nucleo; inoltre, è prevista la presenza di educatori durante il giorno e custodi nelle ore notturne e nel fine settimana.

3. Alloggi per persone in uscita da progetti di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione

Si tratta di tre alloggi in co-housing che possono accogliere circa 9 persone, rivolti a singoli o famiglie in grado di compartecipare alle spese. È previsto un accompagnamento educativo di due ore settimanali per ciascun alloggio.

4. Alloggi per persone sole in semi autonomia

L'offerta comprende nove alloggi in housing o co-housing rivolti a un massimo di undici persone, uomini o donne, in grado di compartecipare alle spese, sovente in uscita da percorsi più strutturati di presa in carico. È previsto un accompagnamento educativo di tre ore settimanali per ciascun utente.

5. Alloggi per nuclei familiari in autonomia

Si tratta dodici alloggi per nuclei, per un totale di circa quarantadue persone, rivolti a famiglie senza difficoltà genitoriali che richiedano un presidio educativo e che possono compartecipare anche in forma minima alle spese. È previsto un accompagnamento educativo di 2 ore settimanali per nucleo.

6. Alloggi per persone a rischio grave emarginazione adulta

Si tratta di due alloggi in co-housing, con una capienza massima di 20 persone, rivolti a singoli uomini senza dimora, senza problemi di dipendenza attiva o problematiche psichiatriche. Spesso si tratta di popolazione straniera priva di abitazione che corre il rischio di scivolare in situazioni di grave emarginazione se la permanenza in strada si dovesse protrarre oppure se venisse accolta presso servizi di bassa soglia. Il servizio offre un accompagnamento educativo di 2 ore settimanali per utente.

Gli appartamenti sono in grado di offrire progetti residenziali di breve o media durata sulla base delle esigenze e delle richieste espresse dalla persona e dai servizi inviati.

La presenza di alloggi di diversa tipologia e dimensioni organizzati entro un sistema consente di creare una filiera a favore dell'accrescimento delle autonomie delle persone ospitate.

I progetti di accoglienza prevedono i costi legati all'alloggio e all'accompagnamento educativo, ma non forniscono il cibo, i beni per la cura della persona e tutte le altre spese necessarie alla vita quotidiana ed ai progetti da attivare in vista dell'autonomia.

4. Le unità immobiliari

I servizi esposti si svolgono in quindici diverse unità immobiliari così composte:

1. **Sara Casa:** immobile in via Barelli 22 a Bergamo, di proprietà del Comitato *Opera per Ragazzi Nostra Signora della Fiducia*, in comodato d'uso a Fondazione Diakonia ONLUS, ristrutturato anche grazie ad un contributo di Fondazione Cariplo. Si compone di appartamenti autonomi per l'housing o il co-housing, spazi comuni e un ampio giardino. Un custode garantisce la sorveglianza notturna ed il fine settimana. La struttura beneficia di una ricca rete di volontari ed è inserita nel contesto sociale della città. Accoglie donne sole con alto bisogno di accudimento e donne sole con minori.
2. **Un immobile a Torre Boldone:** sito in via Donizetti 8, di proprietà di *Fondazione Battaina* e in comodato d'uso a Fondazione Diakonia ONLUS. Si compone di sei appartamenti autonomi costituiti da una camera da letto, un bagno ed una cucina, per l'housing o il co-housing rivolto a persone sole

- in semi autonomia o a persone in uscita da progetti di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione.
3. **Un immobile a Grassobbio:** sito in via Traversa Capanelle 7/9 è di proprietà della Diocesi di Bergamo e in comodato d'uso a Fondazione Diakonia ONLUS. Composto da quattro appartamenti autonomi costituiti da una camera da letto, un bagno ed una cucina accoglie progetti di housing e co-housing per nuclei familiari in autonomia, per persone in uscita da progetti di accoglienza, richiedenti asilo e titolari di protezione. L'immobile non è ben servito dai mezzi pubblici di trasporto e dunque accoglie persone in grado di spostarsi con mezzi propri.
 4. **Un appartamento in via Toscanini 3 a Bergamo:** di proprietà di privati ed in comodato d'uso a Fondazione Diakonia ONLUS, l'appartamento autonomo è composto da tre camere, un bagno, un soggiorno e una cucina; si rivolge a nuclei familiari in uscita da progetti di accoglienza, a richiedenti asilo e a titolari di protezione.
 5. **Un appartamento in via Pignolo 30 a Bergamo:** di proprietà del Comune di Bergamo e assegnato, dal 2006, a Fondazione Diakonia ONLUS per la sperimentazione di un servizio innovativo di accoglienza, coordinamento territoriali ed accompagnamento nell'integrazione socio-abitativa di soggetti con grave marginalità sociale, l'appartamento autonomo è composto da una camera, un bagno ed una cucina e ospita persone sole in semi autonomia.
 6. **Quattro appartamenti in via Mazzini 30 a Bergamo:** siti in un elegante condominio gli appartamenti di proprietà della Provincia di Bergamo e assegnati a Fondazione Diakonia ONLUS per fini sociali, sono composti da una camera, un bagno ed una cucina. Ospitano progetti di housing per nuclei familiari in autonomia.
 7. **Un appartamento in via 4 Novembre a Bergamo:** di proprietà della Diocesi di Bergamo e in comodato d'uso a Fondazione Diakonia ONLUS, l'appartamento autonomo è composto da una camera, un soggiorno, un bagno ed una cucina. Accoglie progetti di housing per nuclei familiari in autonomia.
 8. **Un appartamento in via Prati 4 a Bergamo:** di proprietà del Comune di Bergamo e assegnato, dal 2006, a Fondazione Diakonia ONLUS per la sperimentazione di un servizio innovativo di accoglienza, coordinamento territoriali ed accompagnamento nell'integrazione socio-abitativa di soggetti con grave marginalità sociale, l'appartamento autonomo è composto da una camera, un bagno ed una cucina. Accoglie progetti di housing per nuclei familiari in autonomia.
 9. **Un appartamento in via XXIV Maggio 1 a Bergamo:** di proprietà della Provincia di Bergamo e assegnato a Fondazione Diakonia ONLUS per fini sociali, presental'appartamento autonomo è composto da due camere da letto, un soggiorno, un bagno ed una cucina. Ospita progetti di housing per nuclei familiari in autonomia.
 10. **Un appartamento in via Canovine 13 a Bergamo:** di proprietà dell'Opera diocesana *San Narno* ed in comodato d'uso a Fondazione Diakonia ONLUS, l'appartamento autonomo è composto da una camera da letto, un soggiorno, un bagno ed una cucina. Accoglie progetti di housing per nuclei familiari in autonomia.
 11. **Un appartamento in via San Pietro, 17 ad Alzano Lombardo:** di proprietà di privati e in locazione a Fondazione Diakonia ONLUS, l'appartamento autonomo composto da una camera da letto, un bagno e una cucina accoglie progetti di housing per persone sole in semi autonomia.
 12. **Due appartamenti in via Abba, 1 a Bergamo:** di proprietà della Provincia di Bergamo e assegnati a Fondazione Diakonia ONLUS per fini sociali, i due appartamenti autonomi, uno composto da una camera da letto, un bagno ed una cucina e l'altro da due camere da letto, soggiorno, bagno e cucina, accolgono progetti di housing per nuclei familiari in autonomia.
 13. **Zarepta:** immobile sito in via Elba 30 a Bergamo (BG), di proprietà dell'Opera diocesana *San Narno* ed in comodato d'uso a Fondazione Diakonia ONLUS, presenta 3 camere da letto, due bagni ed una cucina; accoglie progetti di co-housing rivolti sette persone a rischio grave emarginazione adulta.
 14. **Castagneta:** immobile sito in via Beltrami 33 a Bergamo (BG), di proprietà del Comune di Bergamo e assegnato a Fondazione Diakonia ONLUS "per soggetti convenzionati con il Comune per progetti di particolare rilevanza sociale, senza finalità di lucro, finalizzati alla prestazione di servizi d'interesse pubblico e/o di carattere istituzionale, da svolgere con il coinvolgimento diretto o meno della struttura comunale"; presenta tre camere, quattro bagni ed una cucina, accoglie progetti di co-housing rivolti a quattordici persone a rischio di grave emarginazione, prevalentemente di origine

straniera. Questo servizio è realizzato in collaborazione con la Cooperativa Impresa sociale Ruah che fornisce il personale educativo necessario e gestisce la quotidianità della struttura.

5. Il personale educativo

Negli appartamenti opera un'équipe composta da un coordinatore pedagogico, uno psicologo e quattro operatori sociali con diverse competenze e una lunga esperienza nel campo dei servizi alle persone fragili e in emarginazione sociale. L'équipe si incontra con cadenza settimanale per la valutazione delle segnalazioni ricevute e soprattutto per ideare i progetti personalizzati, monitorarne l'andamento e verificare il raggiungimento degli obiettivi. Mantiene infine i rapporti con i Servizi sociali inviati e con la rete dei soggetti con cui collabora. L'équipe verifica ed accompagna la gestione della quotidianità – ordine e pulizia degli ambienti, le routine domestiche, il rispetto degli obiettivi concordati – con il costante coinvolgimento degli ospiti e facilita l'accesso ai diritti di cittadinanza e all'espletamento delle pratiche burocratiche necessarie.

Il personale impiegato nelle residenze segue regolarmente corsi di formazione e di aggiornamento sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, sul primo soccorso e sulla sicurezza e buona conservazione degli alimenti.

6. La presa in carico

La presa in carico da parte delle strutture avviene dopo una valutazione dell'équipe in seguito a segnalazione e richiesta dei servizi sociali o di altri servizi tramite una apposita scheda che presenti in maniera sintetica la storia della persona.

Di seguito si presenta l'iter da seguire per l'accesso alle strutture:

- la ricezione di una richiesta di ingresso attraverso apposita scheda di segnalazione attraverso posta elettronica (v. la sezione "contatti");
- un incontro con il coordinatore dell'équipe, il servizio inviante e l'interessato per una prima conoscenza, una valutazione della richiesta e delle disponibilità e per una definizione dei tempi e dei modi di accesso;
- la stipula di un progetto personalizzato, di un accordo di comodato d'uso e la sottoscrizione del regolamento;
- un primo periodo di osservazione e di verifica;
- la conferma della presa in carico.

7. Le dimissioni

Le dimissioni dalla struttura sono regolate (nei tempi e nelle modalità) da quanto stabilito dall'accordo stipulato tra le parti. Esse possono avere luogo:

- nel momento in cui il progetto previsto per l'ospite, in accordo con il servizio inviante, si considera concluso;
- poiché viene accertato che il bisogno dell'utente non rientra tra le tipologie contemplate dalla struttura;
- per il mancato rispetto del regolamento e degli accordi – anche economici – previsti nel progetto;
- per accadimenti gravi che le rendano necessarie.

8. Le modalità di verifica e valutazione dei progetti

Settimanalmente, l'équipe educativa impegnata nelle realtà residenziali svolge una valutazione sull'andamento dei progetti individualizzati degli ospiti.

Sono previsti incontri regolari con l'assistente sociale e i servizi inviati per la supervisione dei progetti.

L'équipe educativa è tenuta a redigere delle relazioni periodiche di aggiornamento sugli obiettivi raggiunti e sulle prospettive di lavoro al fine di realizzare ad una verifica il più possibile condivisa sui progetti in svolgimento.

9. I costi

Sono previste rette mensili differenti a seconda del progetto:

Le rette previste per il 2021 (da considerarsi esenti da IVA) sono di

1. Alloggi per donne sole con alto bisogno di accudimento: € 400,00
2. Alloggi per donne sole con minori: € 300,00 per l'adulto e 250€ per il minore
3. Alloggi per richiedenti asilo e titolari di protezione: € 250,00 per gli adulti e 150€ per il minore

4. Alloggi per persone sole in semi autonomia: € 250,00
5. Alloggi per nuclei familiari in autonomia: € 200,00 per gli adulti e 100€ per il minore
6. Alloggi per persone a rischio grave emarginazione adulta: € 250,00

Per i nuclei numerosi (adulto con 3 o più minori) è previsto un importo forfettario che verrà stabilito prima dell'accoglienza sulla base del progetto individuale.

I costi possono essere totalmente coperti dal servizio inviante, dall'utente, o prevedere forme miste di partecipazione, in coerenza con gli obiettivi del progetto individuale.

Le quote indicate comprendono la copertura delle spese di alloggio, utenze e ore educative. Nella quota non sono comprese le spese di vitto, farmaci, trasporti e altre necessità particolari.

10. Contatti

Per informazioni oppure per avviare l'iter previsto per l'ingresso nelle strutture è possibile contattare la Responsabile dell'*area Casa* oppure la coordinatrice dell'equipe educativa

- per posta elettronica scrivendo all'indirizzo casa@caritasbergamo.it
- telefonicamente, chiamando il numero 035.4216420