ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

CARTA DEL SERVIZIO

Centro Educativo Minori MAKECENTRO!!!

Data ultima revisione: novembre 2026

L'elemento principale su cui si fonda la presente Carta del Servizio è "conoscere per scegliere" con la finalità di rendere trasparenti la modalità di accesso e di fruizione del servizio educativo Makecentro!!!, fornendo agli adolescenti e ai Servizi Sociali una sintesi degli elementi caratterizzanti il contratto e la gestione del servizio. Principi generali della Carta si concretizzano in un sistema di regole e garanzie, rispetto ed equità, efficacia e trasparenza e attraverso una chiara definizione degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità nonché nelle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa, attraverso il rispetto dei seguenti principi:

- *Trasparenza ed accessibilità*
- *Eguaglianza di diritti e imparzialità*
- *Regolarità del servizio*
- *Controllo qualità*
- *Partecipazione;*
- *Efficacia ed efficienza*

Presentazione e finalità del servizio

Il servizio educativo Makecentro!!! è un Centro diurno minori che ospita ragazze e ragazzi d'età compresa tra i 6 e i 17 anni provenienti da famiglie nelle quali è presente una fragilità genitoriale e/o una povertà educativa. I nuclei di provenienza spesso hanno difficoltà a rispondere adeguatamente ai bisogni dei propri figli essendo a loro volta fragili. Si può trattare ad esempio di nuclei monoparentali, di nuclei con back ground migratorio, alle famiglie al cui interno vi sono disabilità, patologie psichiatriche, dipendenze, stato di detenzione.

I giovani possono dunque portare un ampio **spettro di complessità**: situazioni di disagio, rischio di emarginazione sociale, trascuratezza, devianza, difficoltà a scuola a livello comportamentale e relazionale o con Bisogni Educativi Speciali (BES).

Il servizio educativo si basa su alcuni principi fondamentali:

- **Centralità della persona:** ogni percorso viene costruito a partire dai bisogni, dalle risorse e dagli obiettivi della persona adolescente.
- **Partecipazione e protagonismo:** la persona è coinvolta attivamente nelle scelte che riguardano il proprio percorso e nella partecipazione alla routine del servizio educativo.
- **Gradualità e sperimentazione:** l'autonomia, personale e formativa, è considerata un processo che richiede tempi adeguati, esperienze concrete e opportunità di apprendimento.
- **Relazioni significative:** la socializzazione all'interno di un contesto educativo guidato permette di costruire relazioni basate sul rispetto reciproco e sulla continuità.
- **Inclusione sociale e valorizzazione delle reti:** il servizio promuove la partecipazione alla vita della comunità e il rafforzamento delle reti relazionali e territoriali.

Il centro può rappresentare uno spazio all'interno del quale la famiglia e il ragazzo o la ragazza possono trovare sostegno e attivare **un processo di cambiamento** positivo della loro situazione.

ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

Ricettività

Il Centro Educativo Minori "Makecentro!!!" è situato all'interno di uno stabile storico del centro cittadino: all'interno di quello che era l'orfanotrofio femminile di Torino. L'ingresso è da via Delle Orfane n.11.
Il Centro è comodamente servito dai mezzi pubblici e dalla linea metropolitana e ferroviaria.
Ha a disposizione una capienza di 18 posti per ragazze e ragazzi in fascia d'età compresa tra i 6 e i 17 anni, con orario di apertura dalle ore 13:00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì.
Il Centro Diurno Educativo Minori è composto da quattro sale per le attività: un ufficio per gli educatori, una sala studio, una sala tv/ludoteca, un refettorio nel quale è possibile svolgere molteplici attività varie (studio, feste, attività ludico/laboratoriali) e due locali bagno (di cui uno attrezzato per non autosufficienti) Sono inoltre presenti i seguenti locali di servizio: un bagno, una dispensa e una cucina autorizzata.
Dai locali del Centro Diurno, si può accedere ad un cortile interno in erba sintetica, ombreggiato, dove sono attrezzabili un campo da pallavolo, tavolo da ping-pong, una rete da calcetto a tre e spazi dove poter svolgere attività ludiche e ricreative.
L'inserimento avviene su invio dei Servizi Sociali Territoriali o con provvedimento del Tribunale per i Minorenni. In altri casi si propone come supporto per famiglie in difficoltà, ospitando minori con il consenso della famiglia.

Intenti educativi

Il servizio educativo Makecentro!!! offre interventi di cura e prevenzione al disagio focalizzando il proprio intervento sul/la ragazzo/a, la sua famiglia e il territorio di residenza. Il servizio educativo è in grado di soddisfare bisogni e diritti come quelli dell'assistenza, dell'educazione e dell'istruzione. I percorsi sono finalizzati alla responsabilizzazione del beneficiario, elaborando insieme un progetto di crescita al fine di raggiungere un'adeguata maturazione a livello relazionale, affettivo e dell'apprendimento; il potenziamento delle capacità relazionali con gli altri, attraverso attività educative, culturali e di animazione; la prevenzione del ritiro sociale, l'isolamento relazionale e la dispersione scolastica e infine la collaborazione con il nucleo genitoriale per una positiva ricaduta dell'azione educativa.
La famiglia rappresenta una risorsa da valorizzare e sostenere, con la quale instaurare un legame di fiducia reciproca e partecipazione attiva all'interno del servizio educativo.
Inoltre, Makecentro!!! si colloca come soggetto attivo nel territorio che vede come contesto ricco di risorse per poter sviluppare progetti di crescita personale, di integrazione e di partecipazione sociale e pertanto è aperto alla collaborazione con le realtà del territorio, creando reti e ponti sull'accesso e la fruizione alla cultura.
Infatti, l'intervento educativo del centro educativo minori si fonda una visione bio-psico-sociale della persona, riconoscendo che benessere, partecipazione e autonomia sono il risultato dell'interazione continua tra caratteristiche individuali e contesti di vita. Per questo il servizio considera in modo integrato le dimensioni personali, relazionali, formative e sociali, prestando attenzione sia alle risorse e ai bisogni della persona sia alle opportunità e agli ostacoli presenti nell'ambiente e del contesto sociale di origine.
Particolare attenzione viene dedicata alla dimensione del gruppo, considerato una risorsa educativa fondamentale. Attraverso attività di accompagnamento, osservazione, mediazione e confronto, il servizio promuove contesti relazionali rispettosi e collaborativi, nei quali ciascuna persona possa sentirsi riconosciuta, valorizzata e parte di una rete relazionale positiva.

ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

Il percorso

Il percorso educativo si sviluppa in modo graduale e personalizzato, nel rispetto dei tempi, delle caratteristiche e degli obiettivi di ciascun/a giovane.

L'ambientamento dura circa un mese, una fase esplorativa dedicata alla conoscenza reciproca e alla costruzione della relazione educativa. In questo periodo l'équipe osserva competenze, risorse, bisogni e aspettative della persona, al fine di individuare le prime aree di lavoro che portano alla definizione degli obiettivi raggiungibili. Ogni ragazzo/a inserito ha un educatore di riferimento, con il quale instaurare un rapporto privilegiato e di fiducia che accompagna il percorso di crescita, valorizzando i diversi ambiti di vita, l'esplorazione e l'utilizzo delle risorse del territorio promuovendo il benessere psico-fisico e con attenzione al tema della dispersione scolastica

Al termine della fase di ambientamento, obiettivi e strategie per raggiungerli vengono definiti insieme al/la giovane, alla famiglia, all'équipe educativa e al Servizio Sociale e riportati nel PEF e nel PEI. Ogni sei mesi questi vengono valutati nel monitoraggio in itinere, a cura dell'educatore referente. La famiglia viene coinvolta periodicamente con colloqui e il Servizio Sociale riceve aggiornamenti puntuali e costanti.

Ogni percorso all'interno del servizio educativo è unico e diverso, ognuno porta con sé la propria storia di vita personale che diventa ricchezza all'interno del gruppo dei pari. Quest'ultimo acquista particolare significato per ogni soggetto che vi fa parte, diventa strumento di conoscenza, di confronto per verificare/favorire il riconoscimento dei propri limiti e l'ampliamento di potenzialità e competenze individuali e dell'appartenenza ad un gruppo.

Una giornata tipo al CEM è così rappresentata:

Accoglienza	13:00-14:00	L'educatore in turno accoglie le ragazze e i ragazzi iscritti al CEM e raccoglie feedback sulla mattinata trascorsa a scuola/in famiglia, raccoglie dal genitore eventuali comunicazioni. Nell'attesa della formazione del gruppo, ragazzi/e possono dedicarsi a giocare liberamente, rilassarsi negli spazi comuni.
Igiene personale e pranzo	14:00-15:00	La cura personale è un momento di relazione profonda e di autonomia calibrato sull'età e le competenze specifiche di ogni singolo ospite. Il gruppo allestisce gli spazi del refettorio apparecchiando per il gruppo. Si consuma il pranzo con la presenza del personale educativo. Il gruppo è responsabilizzato sul riordino e la cura degli spazi comuni.
Esperienze in piccolo gruppo	15:00-17:00	Il personale educativo osserva, predispone, progetta, accompagna nelle esperienze in piccolo gruppo sia all'interno che presso il giardino, ponendo attenzione all'età dei partecipanti e favorendo i loro interessi. Nell'arco del pomeriggio si eseguono anche i compiti scolastici.
Merenda	17:00	Il gruppo consuma la merenda e si dedica al riordino degli spazi.
Attività ludico-ricreative Uscite	17:00-18:00	La proposta di attività avviene in condivisione, in piccolo gruppo sia all'interno che presso il giardino. Sono inoltre promosse uscite sul territorio in valorizzazione dei servizi culturali del territorio (Biblioteca civica, MAO...).
Uscite e saluti	18:00-18:30	Nell'attesa dell'uscita si richiama nuovamente alla cura dell'igiene. Qualora necessario si promuovono interventi in dialogo con il singolo ospite al fine di valutare la giornata trascorsa al servizio educativo.

ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

Il gruppo di lavoro

Il servizio educativo Makecentro!!! si fonda sulla collaborazione tra figure professionali e volontarie che, con competenze e prospettive differenti, contribuiscono alla realizzazione dei progetti individuali e alla costruzione di contesti accoglienti, inclusivi e orientati all'autonomia.

La **Project Manager** garantisce il coordinamento complessivo del servizio, favorendo il raccordo tra le diverse figure coinvolte, la Committenza e la rete territoriale. Accompagna lo sviluppo del progetto assicurandone la coerenza organizzativa e educativa e sostenendo il lavoro dell'équipe nella definizione e nel monitoraggio degli interventi.

La **Program Manager** supervisiona il buon andamento del servizio e lavora in raccordo con la responsabile HR alla valorizzazione delle risorse educative, predisponendo i piani di formazione continua sui bisogni specifici del servizio educativo. In raccordo con il Project monitora la capienza dei posti a disposizione e la loro saturazione.

L'**équipe educativa** rappresenta il principale riferimento per le ragazze e i ragazzi inseriti nelle progettualità. Attraverso la relazione educativa, l'ascolto e l'accompagnamento si sostengono i percorsi di crescita personale e autonomia, promuovendo al contempo un contesto relazionale positivo in dialogo con il gruppo dei pari e in collaborazione con le reti formali e informali significative per ciascuna persona.

Il **personale ausiliario** partecipa alla cura degli spazi comuni e degli ambienti di vita, contribuendo a rendere le strutture luoghi ordinati, funzionali e accoglienti. Anche attraverso questi aspetti si promuove il benessere delle persone accolte e l'attenzione agli spazi condivisi.

Volontari e volontarie arricchiscono la vita delle strutture attraverso la loro presenza e il loro contributo nelle attività quotidiane e comunitarie. La relazione con persone provenienti da esperienze e contesti differenti rappresenta un'opportunità di apertura, confronto e integrazione con il territorio.

L'équipe si avvale inoltre di una **supervisione** professionale periodica, quale spazio di confronto e riflessione sulle pratiche educative, sulle dinamiche relazionali e sulle progettualità in corso. La supervisione rappresenta uno strumento fondamentale per sostenere la qualità dell'intervento educativo e promuovere una lettura condivisa delle situazioni.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Suggerimenti, segnalazioni e reclami rappresentano uno strumento di partecipazione attiva delle persone e consentono di comunicare alla Direzione eventuali osservazioni, disservizi o comportamenti non conformi ai principi, agli standard di qualità e alle finalità riportate nella presente Carta dei Servizi. Le famiglie possono presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami alla Coordinatrice del servizio o alla Direzione della Cooperativa in forma scritta, mediante consegna diretta, posta ordinaria o posta elettronica all'indirizzo makecentro@coopaccomazzi.it.

Le segnalazioni formulate verbalmente, di persona o telefonicamente, saranno comunque accolte e registrate, ma saranno considerate come semplici segnalazioni qualora non formalizzate per iscritto.

Il reclamo deve contenere, ove possibile, i riferimenti del segnalante, una descrizione chiara dei fatti contestati e ogni elemento utile all'analisi della situazione.

La Cooperativa garantisce la riservatezza dei dati personali del segnalante nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.
La Direzione provvederà a fornire un riscontro motivato entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Qualora siano necessari approfondimenti che richiedano tempi maggiori, verrà comunque fornita una comunicazione intermedia contenente lo stato di avanzamento dell'istruttoria.
I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami vengono registrati, analizzati e utilizzati ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio. Gli esiti delle analisi e gli indicatori relativi alla loro gestione confluiscono nel sistema di gestione della qualità e nel relativo piano di miglioramento.
I reclami anonimi o privi di elementi sufficienti a consentirne la verifica non potranno essere oggetto di istruttoria e non saranno presi in considerazione.

Qualità

La Cooperativa è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 (certificato n. ER0284/2014) per la progettazione ed erogazione di servizi residenziali per minori e adolescenti e per l'erogazione di servizi di asilo nido.
La Cooperativa adotta inoltre un Sistema di Gestione per la Parità di Genere conforme alla UNI/PdR 125:2022 (certificato n. IGIT-2024/0022), promuovendo pari opportunità, inclusione e valorizzazione delle diversità.
Per garantire il miglioramento continuo del servizio, la Cooperativa effettua annualmente rilevazioni della soddisfazione delle persone. I risultati vengono analizzati dalla Direzione e utilizzati per definire eventuali azioni di miglioramento.
La Cooperativa assicura inoltre il monitoraggio periodico degli standard di servizio, la gestione di suggerimenti e reclami e la formazione continua del personale educativo, al fine di garantire interventi qualificati e coerenti con i bisogni delle persone accolte.

Modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy

La Cooperativa garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali. I dati degli utenti, dei familiari, dei lavoratori e di tutti gli altri soggetti coinvolti nelle attività della Cooperativa sono trattati secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, integrità, riservatezza e limitazione della conservazione.
La Cooperativa adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato ai rischi connessi al trattamento dei dati personali, con l'obiettivo di prevenire accessi non autorizzati, divulgazioni, alterazioni, perdite o distruzioni accidentali delle informazioni trattate.
In particolare, la Cooperativa provvede a:
a) proteggere gli ambienti fisici e digitali nei quali sono conservati e trattati dati personali, regolando l'accesso ai locali, agli archivi e ai sistemi informatici esclusivamente al personale autorizzato;
b) garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei dati trattati attraverso procedure di sicurezza, sistemi di autenticazione, backup periodici e controlli sugli accessi;
c) assicurare la sicurezza delle comunicazioni e della trasmissione dei dati, anche mediante l'utilizzo di strumenti tecnologici e canali adeguatamente protetti;

d) definire ruoli, responsabilità e istruzioni operative per il personale autorizzato al trattamento dei dati personali;
e) realizzare attività di informazione e formazione periodica rivolte a lavoratori, collaboratori e volontari sui principi della protezione dei dati personali, sulle misure di sicurezza adottate e sui comportamenti da osservare per prevenire rischi e violazioni;
f) gestire eventuali incidenti di sicurezza e violazioni dei dati personali (data breach) secondo procedure interne conformi alla normativa vigente.
Gli interessati possono esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi alla Cooperativa attraverso i canali di contatto indicati nell'informativa privacy disponibile presso il servizio e sul sito istituzionale.