ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

CARTA DEL SERVIZIO

Gruppo Appartamento Genitore – Bambino La Casa di Agar

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 Casa di Agar, fornendo una sintesi degli elementi caratterizzanti il contratto e la gestione del servizio.

I 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 Gruppo Appartamento genitore-bambino "La Casa di Agar" è un servizio educativo residenziale che si rivolge a madri che, attraversando situazioni di fragilità familiare, abitativa, lavorativa o economica, necessitano di un sostegno nella gestione della propria vita adulta e familiare. Accoglie inoltre nuclei in uscita da percorsi di comunità mamma-bambino, per i quali è opportuno proseguire e consolidare il cammino di autonomia già intrapreso, in collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento.
La finalità del Gruppo Appartamento è accompagnare ciascun nucleo nella costruzione di un progetto di vita sostenibile, valorizzando le risorse della mamma e sostenendone le competenze genitoriali, con particolare attenzione al benessere, alla cura e alla protezione dei bambini.
Attraverso la gestione della quotidianità e con il sostegno dell'équipe educativa, le mamme possono sperimentare e rafforzare le proprie capacità nella cura dei figli, nell'organizzazione della casa, nella conciliazione degli impegni familiari e lavorativi e nella costruzione di relazioni significative e di reti di supporto. L'intervento educativo si fonda sull'ascolto, sulla partecipazione e sul riconoscimento dell'unicità di ogni storia, secondo un approccio volto ad affiancare la persona senza sostituirsi a lei.
"La Casa di Agar" si propone così come un luogo di accoglienza e di passaggio verso una maggiore autonomia, favorendo l'inserimento sociale del nucleo e la continuità del suo percorso di crescita anche in vista dell'uscita dalla struttura.

Ricettività

Il servizio educativo offre accoglienza residenziale durante tutto l'anno. È situato all'interno del Distretto Sociale Barolo, con ingresso da Via Cottolengo 24b. La posizione strategica agevola gli spostamenti in autonomia e i processi di socializzazione dei nuclei inseriti.
La struttura è costituita da tre minialloggi completamente autonomi, composti da: piccolo ingresso, antibagno con lavandino e lavatrice, servizio igienico (water, bidet, lavandino, vasca), soggiorno living con angolo cottura, camera da letto.
I minialloggi sono completamente arredati e dotati di elettrodomestici (lavatrice, TV) e connessione WiFi. In caso il nucleo ne necessiti sono fornite stoviglie, biancheria e coperte, attrezzature per la prima infanzia.
La struttura comprende inoltre una sala comune e un ampio terrazzo a disposizione delle ospiti, un ufficio per il personale educativo, un bagno e una sala riunioni per gli operatori.

L’organizzazione degli spazi permette a ciascun nucleo di disporre di un ambiente domestico riservato, nel quale sperimentare la gestione della quotidianità e consolidare le proprie autonomie, mantenendo la possibilità di condividere alcuni ambienti con gli altri nuclei accolti.

La struttura è autorizzata per una capacità ricettiva di n° 6 posti; può accogliere fino a un massimo di tre mamme maggiorenni con figli.

Intenti educativi

Il Gruppo Appartamento “La Casa di Agar” offre ai nuclei accolti un contesto nel quale sperimentare e consolidare le proprie autonomie, attraverso un percorso che integra il sostegno alla genitorialità, l’attenzione al benessere dei bambini e l’accompagnamento alla gestione della vita quotidiana.

L'intervento educativo si fonda su 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, abitative, formative, lavorative e sociali, prestando attenzione sia alle risorse e ai bisogni della persona all'interno del nucleo genitoriale sia alle opportunità e agli ostacoli presenti nell'ambiente in cui essa vive.

Ogni membro della famiglia è considerato protagonista attiva del proprio percorso di crescita. L'équipe educativa ne accompagna il cammino valorizzandone risorse, competenze, aspirazioni e potenzialità del singolo, sostenendo la costruzione di un progetto di vita significativo e sostenibile per il nucleo genitoriale. L'azione educativa favorisce la progressiva acquisizione di strumenti, competenze e consapevolezza, affinché ciascuna persona possa affrontare in modo sempre più autonomo le sfide della vita adulta e orientarsi nelle scelte che riguardano il proprio futuro.

L'esperienza educativa si sviluppa nella quotidianità. L'educatore affianca il genitore senza mai sostituirsi, il supporto inizia con la cura degli spazi personali e condivisi, apprendimenti propedeutici alla gestione della vita abitativa, il rispetto degli impegni assunti, rappresentano occasioni concrete di esperienza partecipata, che permette di consolidare la responsabilità e acquisizione di competenze un'autonomia del nucleo monogenitoriale.

Particolare attenzione viene dedicata sia alla dimensione del contesto sociale che al gruppo, inteso come risorsa educativa fondamentale. All'interno degli spazi comuni vengono organizzati momenti educativi di sostegno alla genitorialità e attività ludico ricreative per i bambini e le bambine. Attraverso attività di partecipazione e accompagnamento ad opportunità educative presenti sul territorio, il servizio promuove contesti relazionali positivi e inclusivi per la famiglia, nei quali ciascuna persona possa sentirsi riconosciuta, valorizzata, nella convinzione che l'autonomia si sviluppi all'interno di reti sociali capaci di accogliere, sostenere e valorizzare la persona. La dimensione culturale è promossa all'interno di Casa di Agar proponendo uscite di gruppo in musei della città (MAO, Museo Egizio), parchi culturali (Giardini reali, MAU) e uscite organizzate sul territorio che possano restituire benessere alle famiglie e bambini con loro.

Il percorso

L'inserimento avviene su invio dei Servizi Sociali Territoriali o sulla base di un provvedimento del Tribunale per i minorenni. L'inserimento è preceduto da un percorso di conoscenza e valutazione, finalizzato a verificare la corrispondenza tra i bisogni del nucleo mamma-bambino e le caratteristiche dell'accoglienza e del sostegno educativo offerti dal servizio.

Il Servizio inviante presenta la situazione del nucleo all'équipe educativa condividendo, attraverso un incontro, gli elementi utili a comprenderne la storia, le risorse, le necessità e gli obiettivi dell'inserimento.

L'équipe valuta la possibilità di offrire una risposta adeguata ai bisogni della mamma e dei bambini e comunica l'esito al Servizio inviante che, in caso di valutazione positiva, concorda qualora richiesto una visita conoscitiva della struttura, e le modalità e tempi di inserimento. I primi tre mesi sono dedicati alla conoscenza reciproca, attraverso l'ascolto e la partecipazione attiva del nucleo genitoriale, si pongono le basi per gli obiettivi da inserire all'interno del PEIN.

Gli strumenti di osservazione per l'educatore di riferimento assegnato al nucleo sono essenziali per monitorare il percorso in itinere e valutarne l'esito.
Ogni nucleo è accompagnato a costruire un'organizzazione che favorisca la cura di sé e dei figli, l'assunzione delle responsabilità e una progressiva autonomia, nel rispetto del proprio percorso educativo. I ritmi della giornata tengono conto dell'età e delle necessità dei bambini.
Accanto agli impegni di ciascun nucleo, il servizio propone laboratori artistici, esperienze sensoriali e attività di gioco da condividere tra mamme e bambini. Queste occasioni permettono di sperimentare differenti modalità di relazione, comunicazione ed espressione e offrono alle mamme nuovi strumenti per accompagnare la crescita dei figli. Gli educatori facilitano la partecipazione e lo scambio, sostenendo la scoperta di materiali, linguaggi e proposte che possano arricchire anche i momenti trascorsi insieme nella quotidianità.
I progetti hanno durata di 18 mesi, rinnovabili.
Le dimissioni rappresentano un passaggio del percorso educativo, da preparare con attenzione affinché l'uscita dal Gruppo Appartamento costituisca una continuità dell'esperienza di crescita e di autonomia del nucleo. La conclusione dell'accoglienza non coincide necessariamente con i venir meno di ogni bisogno e di sostegno, ma richiede di individuare le condizioni e i riferimenti utili per affrontare il nuovo contesto di vita.
L'uscita viene accompagnata anche nella sua dimensione emotiva e relazionale, offrendo alla mamma occasioni per condividere aspettative e preoccupazioni e sostenendola nel preparare i figli al cambiamento, con modalità adeguate alla loro età.

Gruppo di lavoro

Il Servizio educativo Casa di Agar 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 abitativi accoglienti, inclusivi e orientati all'autonomia.
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 Giovani Adulti. In raccordo con il project monitora la capienza dei posti a disposizione e la loro saturazione.
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.
L'**équipe educativa** accompagna i nuclei nella vita quotidiana, sostenendo le competenze genitoriali, il benessere dei bambini e la progressiva autonomia del genitore.
Per ciascun nucleo è individuato un educatore referente, che segue l'evoluzione dei percorsi e contribuisce alla definizione degli interventi
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 famiglie 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 casadiagar@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 rivolte ai Servizi Sociali invianti e alle famiglie ospiti. 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.