ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

CARTA DEL SERVIZIO

Progetti di Autonomia Genitore-bambino

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 trasparente la modalità di accesso e di fruizione del servizio Autonomie Genitore Bambino, fornendo ai genitori e ai Servizi Sociali 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 Servizio Autonomie genitore-bambino è rivolto a genitori con figli e la sua finalità è favorire l'inserimento del nucleo nel contesto sociale, sperimentando pienamente l'autonomia genitoriale. Il servizio sostiene ciascuna persona nella costruzione del proprio progetto di vita, valorizzandone risorse e potenzialità e promuovendone la piena partecipazione al contesto sociale e territoriale di appartenenza.
Al nucleo genitoriale viene offerto un sostegno educativo personalizzato che include strumenti, competenze e opportunità utili a raggiungere e consolidare un adeguato livello di autonomia personale, relazionale, abitativa ed economica.

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 del nucleo genitoriale
- **Autodeterminazione e protagonismo:** il genitore è coinvolto attivamente nelle scelte che riguardano il proprio progetto di vita e il proprio percorso di autonomia lavorativa e abitativa
- **Gradualità e sperimentazione:** l'autonomia è considerata un processo che richiede tempi adeguati, esperienze concrete e opportunità di riflessione sul percorso di inclusione del nucleo.
- **Relazione educativa significativa:** l'accompagnamento si fonda sulla costruzione di relazioni basate sulla fiducia, sul rispetto reciproco e sulla continuità.
- **Inclusione sociale e valorizzazione delle reti:** il servizio promuove la partecipazione alla vita della comunità educante e il rafforzamento delle reti relazionali e territoriali.

Il Servizio mette a disposizione del nucleo familiare un appartamento, offrendo al genitore l'opportunità di sperimentarsi nella gestione autonoma della propria vita e di tutti gli aspetti che essa comporta: la dimensione dei tempi che tiene conto del prendersi cura dei figli e degli spazi che la famiglia abita. La dimensione economica risulta anch'essa determinante per il successo della progettualità, la gestione del denaro secondo un utilizzo che tenga conto di tutti i bisogni primari del nucleo familiare.
Il percorso di ciascun ospite è sostenuto e monitorato dal personale educativo del servizio che, attraverso il dialogo e la partecipazione attiva all'interno del nucleo, accompagna e valuta l'andamento del processo e le condizioni minime per l'uscita dal progetto stesso.

ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

Ricettività

Gli appartamenti possono ospitare nuclei genitoriali che hanno residenza a Torino, seguiti dal Servizio sociale, inseriti in percorsi educativi finalizzati al raggiungimento dell'autonomia abitativa, economica e sociale. Parte di questi proviene da progettualità educative, Comunità genitore-bambino, Gruppo appartamento genitore-bambino.
La richiesta di inserimento che avviene su invio dei Servizi Sociali Territoriali o con provvedimento del Tribunale per i Minorenni come supporto per famiglie in difficoltà, viene esaminata attraverso un confronto tra il Servizio inviante e il referente del progetto, per approfondire i bisogni del nucleo, le risorse disponibili e la compatibilità con le caratteristiche dell'accoglienza.
Il Servizio Autonomie genitore bambino accoglie i nuclei genitoriali all'interno di differenti strutture abitative, collocate nella zona centrale della Città:

Alloggio n.1
C.so Regina Margherita 205 (TO), 6° piano con ascensore
Appartamento composto da cucina abitabile, camera da letto, bagno, riscaldamento centralizzato.

Alloggio n.2
Via Ormea 96 (TO), 4° piano con ascensore.
Appartamento composto da cucina abitabile, camera da letto, bagno con antibagno, riscaldamento centralizzato.

Alloggio n.3
Via Chatillon 13 (TO), piano rialzato.
Appartamento composto da cucina abitabile, due stanze da letto, piccolo salottino con divano e bagno, riscaldamento Autonomo.

Alloggio n.4
Via Cigna 14/l (TO), unità abitativa al primo piano.
L'appartamento è inserito all'interno della struttura di Abitare sociale Housing Giulia. Composto da ingresso con cucina, camera da letto, bagno, riscaldamento autonomo. La residenziale mette a disposizione ampi spazi comuni al piano terra, cortile interno, servizio di custodia, attività culturali e animative.

Ogni alloggio è dotato di utensili da cucina, stoviglie, lavatrice, biancheria da letto, asciugamani, televisione, asse e ferro da stiro, asciugacapelli e, se necessario, arredi per bambini (box, seggiolone, lettino…) .
Si evidenzia che negli appartamenti è possibile prendere la residenza in regime di convivenza.

Tutte le unità abitative possiedono i requisiti igienico-edilizi e, per la parte impiantistica (impianto elettrico, gas se presente) le relative certificazioni 46/90 e 37/08.

Intenti educativi

L'intervento educativo del servizio Autonomie genitore bambino 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, 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 vive.

Ogni membro della famiglia è considerato protagonista attivo del proprio percorso di crescita. L'équipe educativa ne accompagna il cammino valorizzando risorse, competenze, aspirazioni e potenzialità del singolo e sostenendo la costruzione di progetti di vita significativi e sostenibili. 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, orientandosi nelle scelte che riguardano il proprio futuro.
L'esperienza educativa si sviluppa nella quotidianità. La cura degli spazi personali e condivisi, la gestione della vita abitativa, il rispetto degli impegni assunti, rappresentano occasioni concrete di apprendimento, responsabilizzazione e acquisizione di competenze.
Particolare attenzione viene dedicata alla dimensione del contesto sociale, considerato una risorsa educativa fondamentale. Attraverso attività di partecipazione e accompagnamento ad opportunità educative, culturali, formative 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 sviluppa all'interno di reti sociali capaci di accogliere, sostenere e valorizzare.

Il percorso

Il percorso educativo si sviluppa in modo graduale e personalizzato, nel rispetto dei tempi, delle caratteristiche e degli obiettivi di ciascun membro della famiglia.
La fase iniziale dura circa due mesi ed è dedicata alla conoscenza reciproca, all'ambientamento e alla costruzione della relazione educativa. In questo periodo l'équipe osserva competenze, risorse, bisogni e aspettative. Ha come obiettivi principali l'inserimento positivo nel contesto abitativo territoriale di riferimento, la costruzione di punti di rete per i bisogni primari quotidiani e la gestione dei tempi di vita familiare (istruzione per i figli e autonomia lavorativa e professionale del genitore). L'educatore sostiene il genitore attraverso: la sua presenza costante nel tempo, la partecipazione attraverso incontri concordati, la gestione della cura della casa condivisa con un piano di corretta igiene e sanificazione degli spazi. Inoltre, l'educatore osserva e valuta il legame di attaccamento e la qualità della relazione tra genitore e figli. Il PEIN viene redatto e condiviso con tutta la famiglia, laddove i figli abbiano un'età idonea. Fin dalla conoscenza del nucleo sono prioritari gli obiettivi di natura amministrativa (documenti d'identità e sanitari del nucleo) e la gestione economica del denaro. Se il genitore ha un ingresso economico è previsto un accantonamento al fine di gestire le spese al termine della progettualità e conseguente ingresso in una struttura abitativa stabile.
In parallelo alla ricerca della casa è propedeutico porre attenzione al profilo professionale del genitore, proponendo di incrementare le conoscenze formative con corsi professionalizzanti o, previo percorso di orientamento lavorativo, accedere a tirocini lavorativi che possano trasformarsi in contratti di lavoro stabili.
Indicativamente, trascorso il primo anno di permanenza, viene effettuata una valutazione complessiva del percorso svolto, delle competenze acquisite e degli obiettivi raggiunti. Questo momento rappresenta un'occasione di rilettura condivisa dell'esperienza e consente di ridefinire le priorità educative, individuando con maggiore precisione gli obiettivi di medio e lungo periodo, promuovendo una sempre maggiore assunzione di responsabilità e autonomia da parte degli adulti.
Gli ultimi mesi del percorso sono dedicati alla preparazione della chiusura dell'intervento e allo sgancio dal servizio. Questa fase viene costruita e condivisa con anticipo, con l'obiettivo di valorizzare le risorse sviluppate, consolidare le reti di supporto attivate e favorire la continuità del progetto di vita oltre la permanenza nel servizio.
Il percorso ha una durata complessiva di 18 mesi, rinnovabili in base alla valutazione del percorso.

Il gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro delle Autonomie genitore bambino si fonda sulla collaborazione tra figure professionali con competenze e prospettive differenti, insieme 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 Autonomie. In raccordo con la Project, monitora la saturazione degli appartamenti.

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'**educatore** rappresenta la figura di riferimento del servizio e accompagna le famiglie attraverso una relazione educativa significativa, fondata sull'ascolto, sulla fiducia e sulla progettazione condivisa. Sostiene i genitori nel rafforzamento delle proprie competenze educative e relazionali, valorizza le risorse del nucleo familiare e promuove percorsi di autonomia e benessere. In collaborazione con la rete territoriale, monitora l'andamento del progetto educativo e ne verifica periodicamente gli obiettivi.
L'attività educativa è supportata da un coordinamento costante, finalizzato a garantire qualità, continuità e coerenza degli interventi. Gli educatori partecipano inoltre a percorsi di formazione continua e a momenti periodici di supervisione professionale, strumenti fondamentali per approfondire le metodologie di lavoro, condividere buone pratiche e sviluppare risposte sempre più efficaci ai bisogni delle famiglie accolte.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Suggerimenti, segnalazioni e reclami rappresentano uno strumento di partecipazione attiva dei nuclei 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 persone 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 coopaccomazzi@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.