ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

CARTA DEL SERVIZIO

Progetti di Autonomia
Giovani adulti

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 Giovani adulti, fornendo alle persone giovani 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 e accessibilità*
- *Eguaglianza di diritti e imparzialità*
- *Regolarità del servizio*
- *Controllo qualità*
- *Partecipazione*
- *Efficacia ed efficienza*

Presentazione e finalità del servizio

Il Servizio Autonomia Giovani Adulti è rivolto a persone di età compresa tra i 18 e i 21 anni. La sua finalità è accompagnare i/le beneficiari/e nel percorso di transizione verso la vita adulta, offrendo un sostegno abitativo all'interno di housing sociali e 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. Attraverso un percorso graduale di responsabilizzazione e sperimentazione, il servizio sostiene ciascuna persona giovane nella costruzione del proprio progetto di vita, valorizzandone risorse e potenzialità e promuovendone la piena partecipazione al contesto sociale e territoriale di appartenenza.

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 giovane
- **Autodeterminazione e protagonismo:** la persona giovane è coinvolta attivamente nelle scelte che riguardano il proprio progetto di vita e il proprio percorso di autonomia
- **Gradualità e sperimentazione:** l'autonomia è considerata un processo che richiede tempi adeguati, esperienze concrete e opportunità di apprendimento
- **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 e il rafforzamento delle reti relazionali e territoriali.

La ricettività

Il Servizio Giovani Adulti accoglie persone giovani all'interno di tre differenti strutture abitative:

- Residenza “Casa in Centro”, in Via San Domenico 13 bis/I a Torino.
- Residenza “Rosa Govone”, in Via delle Rosine 7 a Torino.
- “Casa Solidale”, in Corso Carlo Luigi Farini 32 a Torino.

Gli housing sociali nascono per ospitare sia ragazze e ragazzi che transitano a Torino per motivi di studio, formazione o lavoro, sia giovani adulti inseriti in percorsi educativi finalizzati al raggiungimento dell'autonomia, target del progetto Giovani Adulti.
La composizione degli ospiti viene definita nel tempo in funzione dei bisogni espressi, delle progettualità in corso e dell'equilibrio complessivo dei contesti abitativi. La compresenza contribuisce a creare contesti abitativi inclusivi e diversificati, favorendo occasioni di socializzazione, confronto, partecipazione e sperimentazione dell'autonomia all'interno della vita comunitaria.
Le strutture sono collocate nella zona centrale della città (Circoscrizione 1), rispettivamente nei quartieri Quadrilatero, Centro e Vanchiglia. Nel tempo la Cooperativa ha consolidato una rete di collaborazioni con enti, servizi, associazioni e realtà del territorio, con l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale delle persone giovani accolte e promuoverne l'accesso alle opportunità, alle risorse e alla vita della comunità locale.

Gli intenti educativi

L'intervento educativo del Servizio Giovani Adulti 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 giovane sia alle opportunità e agli ostacoli presenti nell'ambiente in cui essa vive.

La persona giovane è considerata protagonista attiva del proprio percorso di crescita. L'équipe educativa ne accompagna il cammino valorizzandone risorse, competenze, aspirazioni e potenzialità, sostenendo la costruzione di un progetto di vita significativo e sostenibile. 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.

Elemento distintivo del servizio è la presenza di una rete articolata di figure che, a diverso titolo, contribuiscono alla vita delle strutture abitative e al benessere delle persone accolte. Personale educativo, personale di struttura, psicologa con funzione di supporto motivazionale e orientatrice e altre figure presenti nei contesti abitativi concorrono, ciascuna secondo il proprio ruolo e le proprie competenze, alla creazione di un ambiente accogliente, inclusivo e capace di sostenere i percorsi di autonomia.

L'esperienza educativa si sviluppa nella quotidianità. La cura degli spazi personali e condivisi, la gestione della vita abitativa, il rispetto degli impegni assunti, la convivenza e le relazioni con le altre persone rappresentano occasioni concrete di apprendimento, responsabilizzazione e acquisizione di competenze per la vita adulta.

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 comunità.

L'inclusione sociale rappresenta un orientamento trasversale dell'intervento educativo. Per questo il servizio favorisce la partecipazione alla vita del territorio, l'accesso alle opportunità offerte dalla comunità e la costruzione di relazioni significative, nella convinzione che l'autonomia si sviluppi all'interno di reti sociali capaci di accogliere, sostenere e valorizzare la persona.

Il percorso

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

Una prima fase, generalmente della durata di circa sei mesi, è dedicata alla conoscenza reciproca, all'ambientamento e alla costruzione della relazione educativa. In questo periodo l'équipe osserva, insieme alla persona giovane, competenze, risorse, bisogni e aspettative, al fine di individuare le prime aree di lavoro e definire obiettivi iniziali e azioni concrete da introdurre.

A partire dagli elementi emersi durante questa fase, viene progressivamente costruito il progetto educativo individuale. Il percorso si sviluppa attraverso obiettivi, strumenti, azioni e tempi condivisi e costantemente monitorati, in un processo dinamico che tiene conto dei cambiamenti che possono intervenire nella vita della persona giovane e della naturale evoluzione dei suoi bisogni, desideri e progettualità.

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 e promuovendo una sempre maggiore assunzione di responsabilità e autonomia da parte della persona giovane.

Nella fase successiva il lavoro educativo si concentra sul consolidamento delle competenze acquisite e sul raggiungimento degli obiettivi definiti, sostenendo la persona giovane nella progressiva gestione autonoma dei diversi ambiti della propria vita e accompagnandola laddove necessario.

Gli ultimi mesi del percorso sono dedicati alla preparazione della conclusione 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.

In tutte le fasi, il percorso educativo viene costruito insieme alla persona giovane, attraverso un dialogo costante, trasparente e partecipato. L'attenzione del servizio non è rivolta esclusivamente al raggiungimento di specifici traguardi, ma anche allo sviluppo di competenze, strumenti, consapevolezze e strategie che possano sostenere nel tempo il benessere, la partecipazione e l'autonomia della persona, nel rispetto della sua storia, dei suoi tempi e delle sue possibilità.

Il gruppo di lavoro

Il Servizio Giovani Adulti 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** rappresenta il principale riferimento per le persone giovani inserite nelle progettualità. Attraverso la relazione educativa, l'ascolto e l'accompagnamento individualizzato, sostiene i percorsi di crescita personale e autonomia, promuovendo al contempo il dialogo e la collaborazione con le reti formali e informali significative per ciascuna persona.

I **gestori** e la **gestrice** delle strutture abitative contribuiscono alla qualità della vita quotidiana all'interno delle case, curandone gli aspetti organizzativi e relazionali. La loro presenza costante favorisce la costruzione di ambienti accoglienti e rappresenta un'importante risorsa di osservazione e collaborazione con l'équipe educativa.

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 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 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.