ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

CARTA DEL SERVIZIO

CER

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 residenziale Comunità alloggio G. Accomazzi, fornendo agli adolescenti 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 educativo residenziale Comunità alloggio G. Accomazzi è rivolto a ragazze preadolescenti e adolescenti di età compresa tra gli 11 e i 17 anni, di provenienza italiana e straniera, prive di sostegno familiare o che nella famiglia vivono tensioni e disagi tali da richiederne l'allontanamento.
La sua finalità è accompagnare le beneficiarie nel percorso di transizione verso la vita adulta, offrendo loro un sostegno educativo personalizzato e un sostegno abitativo all'interno della comunità residenziale. Quanto offerto include strumenti, competenze e opportunità utili a raggiungere e consolidare un adeguato livello di autonomia personale, relazionale, di gestione e cura degli spazi ed economica. Obiettivo è sostenere le ragazze nel consolidamento delle autonomie, far emergere le potenzialità presenti e latenti per una maturazione psicologica, relazionale e sociale sia all'interno della comunità che all'esterno.

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 all'interno della comunità
- **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

ACCOMAZZI
Cooperativa Sociale

Ricettività

Il servizio residenziale accoglie ragazze giovani in età adolescenziale con fascia d'età compresa tra gli 11 e i 17 anni. La struttura è autorizzata per una capacità ricettiva di n° 10 posti. Accoglie inserimenti con procedura d'urgenza e sono previsti 2 posti in pronto intervento.

La Comunità Educativa Residenziale è situata all'interno di uno stabile storico del centro cittadino che in passato costituiva l'Orfanotrofio femminile della Città di Torino.
L'ingresso è in Via San Domenico n. 13bis/I, il servizio si trova al primo piano e si può accedere attraverso un'ampia scala a due rampe posta all'ingresso dello stabile o mediante ascensore. Gli ambienti interni sono spaziosi e la superficie comprende: ampio ingresso, ufficio, sala da pranzo e soggiorno (area spaziosa, funzionale e luminosa, adibita all'occorrenza a zona ricreativa, utilizzata per la proiezione di film e per eventuali feste), cucina, zona dispensa, sgabuzzino, area bagni con alcuni servizi comuni e con un servizio igienico attrezzato per disabili ed uno ulteriore attrezzato per uso lavanderia, vasto corridoio, cinque grandi stanze da letto, un terrazzino. Si presta attenzione agli arredi e all'organizzazione degli spazi in modo tale da garantire sia la salvaguardia della privacy che la possibilità di socializzare. Tutti gli ambienti sono pensati per essere in parte personalizzabili dalle ospiti, affinché siano confortevoli e familiari. La struttura è priva di barriere architettoniche, risponde a quanto previsto in materia di prevenzione e sicurezza contro gli incendi, è dotata di luci di emergenza e di estintori e tutti gli impianti sono realizzati nel rispetto delle norme e delle regole vigenti in materia.
L'ambiente urbano circostante offre diversi servizi: istituti scolastici e professionali, presidi sanitari ed ospedalieri, cinema, teatri, oratori, centri ludici-aggregativi ed associazioni sportive. La posizione strategica agevola gli spostamenti in autonomia ed i processi di socializzazione delle minori inserite.
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

L'intervento educativo si fonda sulla **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 giovane sia alle opportunità e agli ostacoli presenti nell'ambiente in cui essa vive.
La 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 **equipe multidisciplinare** le cui professionalità, a diverso titolo, contribuiscono alla vita della struttura residenziale e al benessere delle persone accolte. Personale educativo, personale assistente sanitario, psicologhe 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.
Alla formazione è dedicato un posto di primo ordine all'interno delle progettualità delle ragazze, poichè un percorso scolastico positivo è fondativo della personalità di ciascuna e propedeutico all'indirizzo professionale futuro. Il dialogo con le istituzioni è curato dall'equipe in modo puntuale e preciso, con incontri di rete periodici al fine di sostenere la partecipazione della ragazza nell'ambiente scolastico e sociale. L'inclusione rappresenta, infatti, 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

La Comunità educativa residenziale garantisce prestazioni educative, assistenziali, di supporto alla crescita alle minori affidate e rappresenta uno spazio temporaneo di cura, protezione, tutela, crescita. Offre risposta ai bisogni primari e materiali di ogni minore e permette alle ragazze di sperimentare relazioni affettive e contenitive.
L'inserimento, sia esso concordato o oggetto di allontanamento, è una fase iniziale che necessita di preparazione fin dall'arrivo della ragazza. Il gruppo delle ragazze viene informato e solitamente prepara un kit di benvenuto alla nuova arrivata, così come l'equipe educativa cura la pulizia e preparazione dello spazio personale. Molta attenzione è posta durante il colloquio di ingresso oltre che durante tutta la fase di ambientamento. Quest'ultimo è oggetto di un tempo privilegiato di conoscenza reciproca che avviene attraverso momenti formali (quali colloqui, realizzazioni grafiche dell'albero genealogico e progetto di vita) e informali (merende all'esterno e uscite culturali) con l'equipe educativa. La promozione di un contesto ambientale caldo e accogliente è la cura per la gestione dell'emozioni e la promozione del benessere psicologico che questa fase necessita. La prospettiva in cui si inseriscono i vari interventi presuppone un'educazione partecipata. Ciascuna ragazza è vista come portatrice di una storia personale unica: si elaborano progetti personalizzati, dando risposte concrete nel rispetto delle differenze e necessità di ognuna di loro. Le ospiti sono il più possibile coinvolte, informate e responsabilizzate riguardo il percorso educativo pensato per loro. Ogni beneficiaria della progettualità ha un educatore referente assegnato, supportato dal Project manager e dall'equipe tutta.
Tenendo conto delle diverse aree di sviluppo, seguendo il paradigma biopsicosociale e la classificazione dell'ICF si definiscono gli obiettivi nel medio e lungo termine, riportati all'interno del PEI, condiviso con il Servizio sociale e la famiglia dell'adolescente. Gli obiettivi si traducono in item osservabili, capaci di essere monitorati in itinere attraverso una autovalutazione per la ragazza e griglie di osservazione per l'equipe educativa. Il documento viene aggiornato ogni sei mesi.

L'équipe educativa mantiene contatti costanti, anche telefonici, con il nucleo di riferimento; coinvolge le famiglie in scelte e problemi emergenti delle minori, mette in atto interventi formali ed informali con i membri del nucleo, per osservare le relazioni presenti e provare ad incidere positivamente su di esse.
Una giornata tipo in comunità è così rappresentata:

Sveglia del mattino e colazione	07:00-8:00	L'educatore in turno prepara la colazione e sveglia le ragazze che curano la propria igiene personale, si preparano per l'uscita dalla comunità.
Uscita per attività formative/ gestione e cura degli spazi	8:00-12:30	Durante la settimana le ospiti si recano a scuola. Durante il fine settimana, si dedicano alla cura personale e degli spazi comuni, è un momento di autonomia e responsabilizzazione calibrato sull'età e le competenze specifiche di ogni singola ospite.
Rientro e pranzo	12:30-15:00	Il gruppo rientra da scuola o termina le proprie attività di cura degli spazi e igiene personale, allestisce gli spazi del refettorio apparecchiando per il gruppo. Si svolge il pranzo con la presenza del personale educativo. Qualora necessario si promuovono interventi in dialogo con la singola ospite al fine di valutare la giornata trascorsa. Si ricorda alla singola persona eventuali impegni/appuntamenti del pomeriggio.
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. Molte delle ragazze hanno impegni in servizi sanitari (sedute dalla NPI) in prescrizione di incontri familiari (Luogo Neutro) o praticano attività sportive.
Merenda	17:00	Il gruppo dei pari svolge la merenda e si dedica al riordino degli spazi.
Attività ludico-ricreative	17:00-19:30	Avviene in condivisione, la proposta di attività 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).
Cena	19:30-21:00	Prima di servire la cena, si richiama nuovamente alla cura dell'igiene personale. Qualora necessario si promuovono interventi in dialogo con il singolo ospite al fine di valutare la giornata trascorsa.
Attività di svago e riposo notturno	21:00-7:00	Dopo cena il gruppo solitamente si frammenta, c'è chi si dedica alle attività di gioco di società, chi si rilassa ascoltando musica, chi si dedica alla beauty routine, ambiti di interesse plurimo, soprattutto nel fine settimana nel quale il ritmo della quotidianità è rallentato e la proiezione cinematografica o di serie tv è l'attività più richiesta.

Il Gruppo di lavoro

Il servizio residenziale Comunità G. Accomazzi 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. 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. La figura dell'educatore referente cerca di instaurare un clima di fiducia, una relazione privilegiata con la minore e redige e verifica con il gruppo di lavoro e con la rete di riferimento il PEI della ragazza, in sinergia con tutte le realtà sociali e sanitarie.
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.
L'Operatrice socia sanitaria è la figura ausiliaria che sostiene l'équipe negli aspetti materiali e nella gestione quotidiana della vita della comunità, 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 comunita@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 e alle famiglie. 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.