CARTA DEL SERVIZIO: ACCOGLIENZA COMUNITARIA ALNAIR
Via Foligno 97/12 - Torino (TO)

Data di aggiornamento: 01/09/2026

La Carta del servizio è uno degli strumenti necessari per dare ai cittadini e ai fruitori del servizio, un'informazione chiara su quali sono le attività dell' Accoglienza Comunitaria "Alnair", gestita dalla Coop. Animazione Valdocco, con sede legale in Via Sondrio, 13 -Torino.
La Carta del servizio presenta il senso e la finalità dell' Accoglienza Comunitaria "Alnair", ne declina gli obiettivi, ne esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati, descrive il servizio offrendo informazioni utili su come accedervi, sulle modalità della sua erogazione e sui livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza garantiti.

Tipologia del servizio

L' Accoglienza Comunitaria "Alnair"offre un servizio educativo e di pronta accoglienza a minori stranieri non accompagnati, nel rispetto delle norme legislative in materia e garantendo un ambiente il più possibile aderente ad un modello relazionale/familiare funzionale.
Favorisce altresì l'integrazione e l'inserimento del minore nel contesto sociale del territorio ospitante
La "**Pronta Accoglienza**" ha la funzione di sopperire con tempestività a situazioni di emergenza che si caratterizzano per un bisogno immediato di ospitalità, mantenimento e protezione del soggetto in età evolutiva. È quindi un intervento che, nel più breve tempo possibile, garantisce il soddisfacimento dei bisogni quali vitto, alloggio, sicurezza e tutela.

DESTINATARI

L' Accoglienza Comunitaria "Alnair" è rivolta a minori stranieri non accompagnati di sesso maschile, provenienti dalla Città di Torino, dalla Regione Piemonte ed extra regione, di età compresa tra i 16 e i 17 anni, con possibilità di estendere la permanenza, sulla base del progetto di inserimento e su richiesta del Servizio inviante (attualmente Comune di Torino).
E' dotata di un massimo di 13 posti disponibili.
L'Accoglienza Comunitaria non accoglie minori con dipendenza da sostanze stupefacenti conclamata e minori con diagnosi di grave patologia psichiatrica.

I principi del servizio

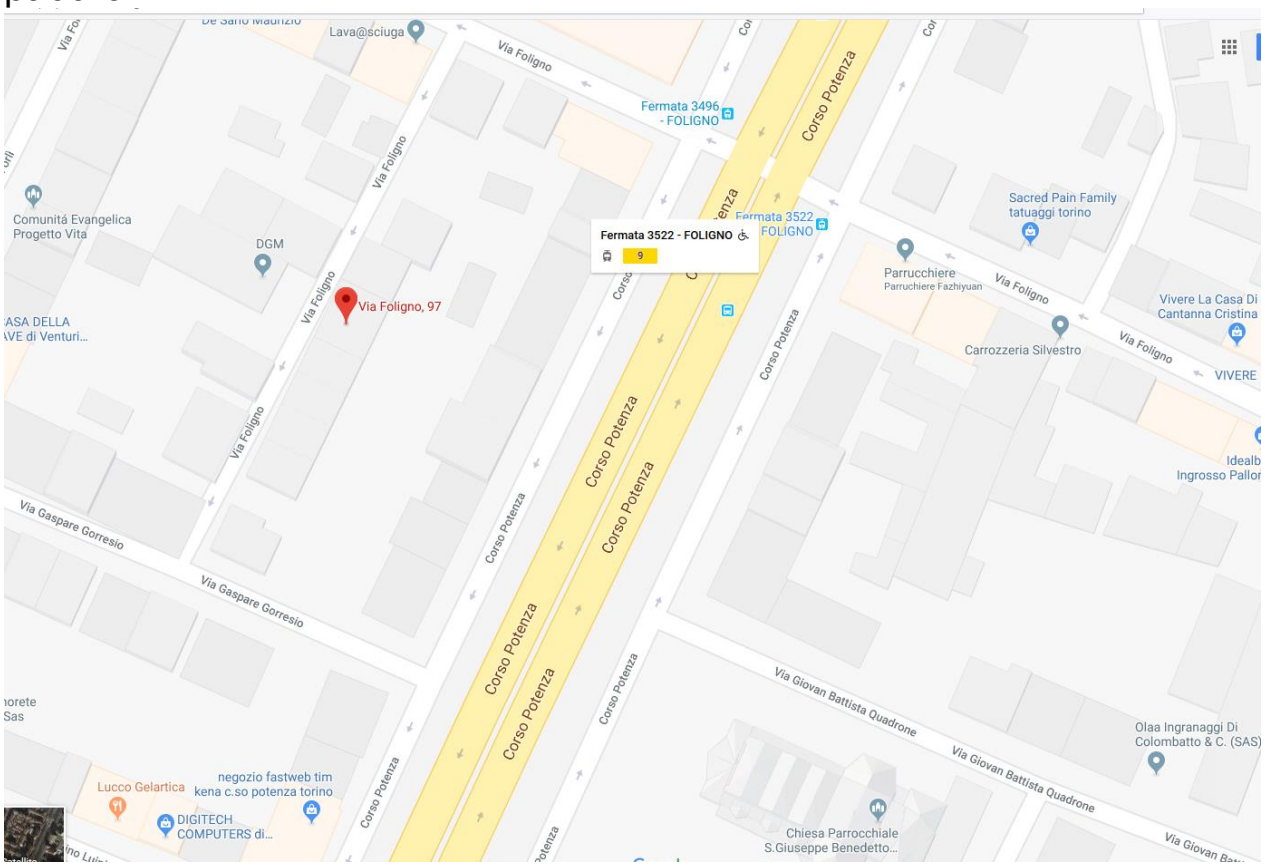
L'erogazione del servizio offerto dell' Accoglienza Comunitaria "Alnair"
si fonda su alcuni principi fondamentali, esprimendo valori fondanti il lavoro dell'équipe educativa.
· *uguaglianza ed imparzialità*: gli interventi vengono erogati nel

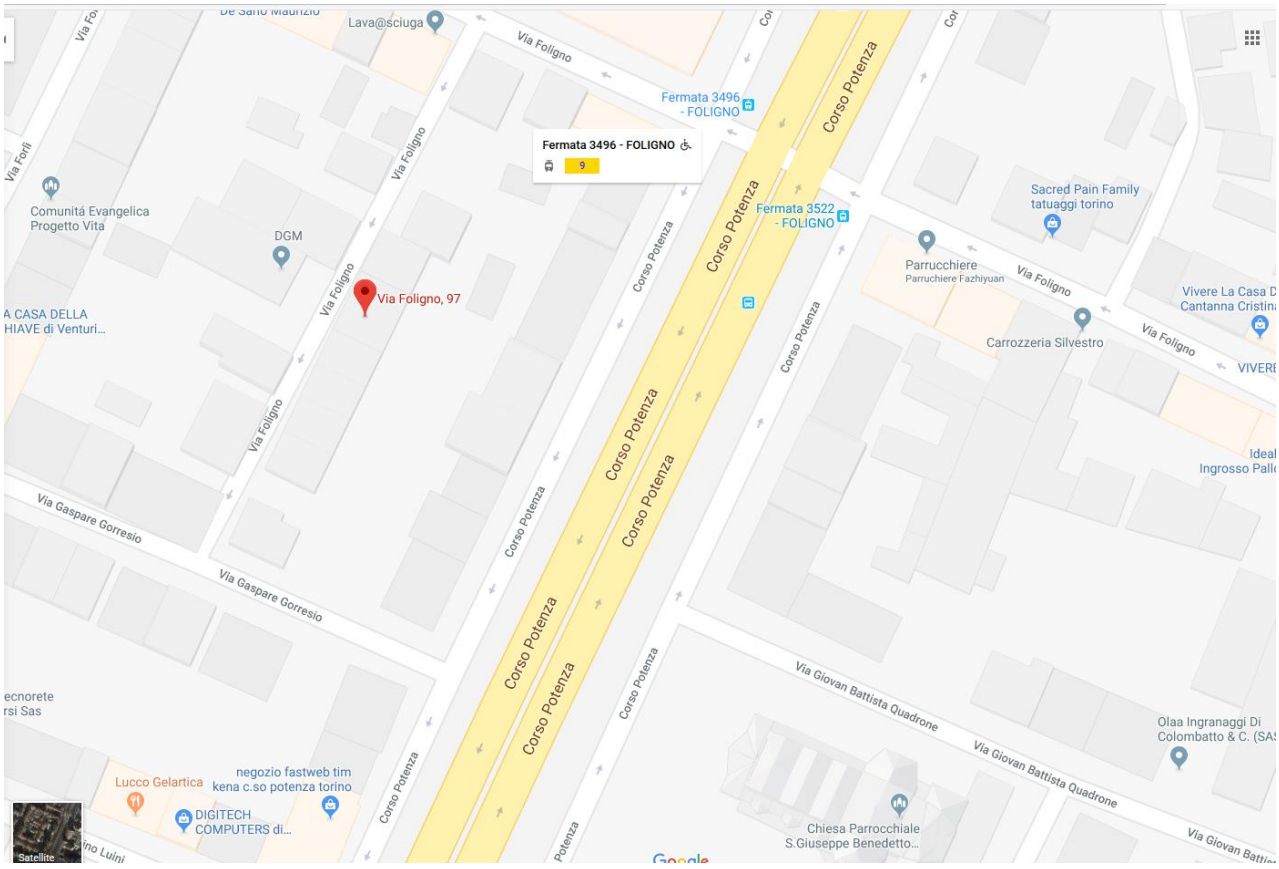
rispetto dei diritti dei minori senza discriminazione di alcun genere, come sancito dalla Carta dei diritti del Fanciullo (Onu, 1989).
· *centralità del minore*: la centralità del minore è anteposta a quella della struttura; dopo un primo momento di accoglienza ed osservazione si definiscono gli obiettivi del percorso comunitario, che vengono periodicamente rivisti e valutati anche con l'ente inviante; sono tutelati i bisogni individuali ed effettivi di ogni minore.
· *tutela ed accompagnamento*: l' Accoglienza Comunitaria, oltre a definirsi come "spazio" tutelante e contenitivo, si pone l' obiettivo di accompagnare concretamente i minori durante il loro periodo di permanenza presso la struttura in ogni attività svolta, predisponendo le basi per un'autonomia socio-relazionale.
· c*ontinuità*: la vita comunitaria di gruppo favorisce l'acquisizione di consapevolezza rispetto alle esperienze cognitive ed emotive attuali e pregresse del minore. Il minore è aiutato dall'educatore a inscrivere l'esperienza comunitaria nella propria storia di vita per proiettarsi costruttivamente verso il futuro.
· *rispetto della privacy*: la tutela dei dati sensibili è garantita.
. lavoro di rete: promozione di interventi condivisi da tutti i soggetti coinvolti (servizi sociali, servizi di NPI, scuole, enti formativi, agenzie di orientamento e collocazione lavorativa, minore) in un'ottica di confronto e coinvolgimento continuo.

La struttura
L' Accoglienza Comunitaria di via Foligno 97/12 è sita in un palazzetto con piano rialzato, primo e secondo piano, di cui occupa il piano rialzato e il primo piano.
Il piano rialzato della struttura è composto da:
* una cucina
* un soggiorno/sala da pranzo
* due camere doppie
* una camera operatore/equipe
* due bagni di cui uno attrezzato per le persone disabili

Il primo piano comprende:
* 3 camere doppie
* 1 camera tripla
* due bagni
* una lavanderia

L’Accoglienza Comunitaria è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblici.





Aspetti progettuali

L' Accoglienza Comunitaria "Alnair" è rivolta a minori stranieri non accompagnati di sesso maschile, fino ad un massimo di 13 posti complessivi (12 come da DGR 25/2012 e ulteriori 1, in conformità con quanto previsto dalla DGR 41/2014).

Per minore straniero non accompagnato, facendo riferimento alla Legge n 47/2017, si intende il "minorenne non avente cittadinanza italiana o dell'UE che si trova per qualsiasi causa nel territorio dello Stato o che è altrimenti sottoposto alla giurisdizione italiana, privo di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per lui legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano"

Si tratta di ragazzi che esprimono bisogni tipici dei migranti, ma anche bisogni connessi al loro stato di minori, i quali, oltre all'immediata necessità di accoglienza e protezione materiale, nonché di assistenza e tutela sul piano legale e burocratico-amministrativo, presentano un forte bisogno di accoglienza umana. E' infatti attraverso la costruzione di un'ampia e diversificata rete relazionale, che i minori accolti potranno sviluppare conoscenza ambientale e culturale, realizzare percorsi di inclusione sociale, scolarizzazione e formazione, acquisire le abilità necessarie ad inserirsi nel tessuto sociale del loro nuovo contesto di vita.

La storia di vita del minore e la sua appartenenza culturale originaria, devono essere considerate risorse da chiamare in causa e valorizzare nella costruzione del progetto di vita. Gli eventi esperienziali (alcuni dei quali traumatici) derivanti dalla separazione dalla famiglia e dal proprio ambiente originario, così come quelli connessi al viaggio intrapreso per emigrare, devono essere presi in considerazione tanto nel loro aspetto formativo e strutturante, quanto in quello opposto, potenzialmente de-formativo e de-strutturante, che potrebbe, in alcune situazioni, rappresentare un vincolo di cui tener conto, nell'accompagnamento ai percorsi educativi, formativi ed inclusivi che si andranno a progettare. La capacità di realizzazione di tali percorsi si fonda sulla disponibilità di una pluralità di risorse attivabili e su una buona connessione alla rete territoriale. Altrettanto importante è il collegamento ai Servizi Sociali e Sanitari, con il contributo dei quali siano verificabili, nel più breve tempo possibile, le ipotesi progettuali connesse all'inserimento nell'Accoglienza Comunitaria.

Servizi offerti e intervento educativo

Il progetto educativo individuale cura, per ciascun soggetto in base alle caratteristiche e ai bisogni personali, le seguenti aree di attività:

Attività di orientamento e tutela legale:interventi di supporto finalizzati a garantire l'accesso ai diritti del minore e alla regolarizzazione del suo soggiorno e della sua possibilità di permanere in Italia, anche attraverso il supporto e la consulenza di partner esterni, quali l'ASGI (Associazione per gli Studi Giuridici per l'Immigrazione). Comprendono attività di informazione ed orientamento sulle procedure di protezione internazionale;

accompagnamento e monitoraggio delle procedure di protezione internazionale ed accesso presso i competenti uffici territoriali.
Attività di ricostruzione della storia e della situazione familiare del minore:attraverso colloqui e reperimento di informazioni utili anche a individuare eventuali legami con altri minori o adulti significativi, presenza di parenti verso i quali verificare e favorire eventuali possibilità di ricongiungimento familiare.
Attività di osservazione/monitoraggio del benessere e di ricostruzione della storia personale del minore e della sua immigrazione: mirata a far emergere eventuali aspetti di fragilità, traumatici o patologici, tali da rendere necessari interventi di supporto psicologico e sanitario da integrare alla progettazione del percorso supportato dall'Accoglienza Comunitaria o tali da portare ad una rivalutazione dell'effettiva opportunità di inserimento nella struttura, in relazione alla tipologia di servizio e di utenza accolta.
Attività di mediazione interculturale: utile a facilitare le comunicazioni, il passaggio delle corrette informazioni e la predisposizione delle condizioni favorevoli allo sviluppo dei progetti e dei percorsi del minore.
Attività di studio: interventi di supporto e approfondimento dell'attività scolastica del minore, per consolidare e sostenere il processo di apprendimento della lingua e delle altre materie previste nel suo percorso di formazione scolastica/professionale;
Attività d'inserimento sociale: per favorire l'integrazione del minore nel tessuto cittadino, realizzate all'esterno della comunità e attraverso una programmazione con i minori stessi.
Attività di sostegno e orientamento al percorso lavorativo: mirate a potenziare le possibilità del minore di progettare e realizzare il suo inserimento nel mondo del lavoro

Gestione dei dati e di tutela della privacy.

Per ogni minore è tenuta e periodicamente aggiornata una cartella personale contenente la documentazione personale e quella relativa agli interventi in corso.
Sul frontespizio sono indicate informazioni di veloce reperibilità: i dati sensibili del minore e (se disponibili) della famiglia d'origine, i riferimenti telefonici dei servizio inviante e la data di ingresso in struttura.
La cartella è suddivisa in sezioni:
- sanitaria, contenente la documentazione medica pregressa e attuale del minore;
- progettuale, contenente relazioni e comunicazioni del Servizio inviante, i decreti del Tribunale per i minorenni, le relazioni di osservazione e aggiornamento redatte dall' educatore di riferimento, il progetto educativo individuale;
- scolastica, contenente le comunicazioni tra la scuola e l'Accoglienza Comunitaria e le schede di valutazione.

Tutta la documentazione dei minori è protetta in armadi chiusi a chiave e la documentazione informatica è protetta da password.
Per ogni minore inserito è presente un documento firmato per accettazione dal tutore per la gestione dei dati sensibili.

Regolamento interno circa diritti, doveri, regole
Le attività educative svolte all'interno della comunità sono volte alla tutela dei seguenti diritti:

- Diritto alla riservatezza
- Diritto al rispetto della cultura, dei valori e delle religioni individuali.
- Diritto ad una alimentazione adeguata
- Diritto a vivere in un ambiente pulito
- Diritto all'igiene
- Diritto alla tutela dell'individualità di ognuno
- Diritto allo studio
- Diritto al gioco
- Diritto all'accoglienza
- Diritto all'informazione
- Diritto a vivere in maniera congrua al proprio momento di crescita
- Diritto a svolgere attività sportiva e all'aperto
- Diritto alla cultura
- Diritto all'espressione dell'identità di genere
- Diritto all'educazione e prevenzione sessuale
- Diritto alla prevenzione dalle dipendenze

I minori e gli adulti presenti in Accoglienza Comunitaria sono tenuti al rispetto di un regolamento di minima relativo alle norme fondamentali della convivenza civile:

- Non usare violenza, né fisica, né verbale;
- Non utilizzare un linguaggio offensivo e non bestemmiare;
- Non discriminare
- Rispettare le caratteristiche di ciascuno, la libertà di pensiero e di scelta;
- Rispettare il cibo;
- Rispettare gli oggetti comuni o di altri e gli ambienti comuni.

All'ingresso in struttura agli ospiti viene letto, spiegato e consegnato un regolamento, avvalendosi dell'aiuto del mediatore culturale, che essi sono tenuti a condividere in tutte le sue parti.

La gestione della qualità
Certificazione Sistema Qualità - Standard di riferimento UNI EN ISO 9001:2015

Organismo di certificazione Kiwa Cermet Italia S.p.A
N° certificato: 1442-A
Riferito ai seguenti processi aziendali: IAF 38 - sanità ed altri servizi sociali, per i seguenti servizi: progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, anche in global service, rivolti a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale; IAF 35 - altri servizi che non rientrano in quelli precedenti; nei settori IAF 30 - alberghi, ristoranti e bar. Tale certificazione è relativa al sistema impresa, non a una singola linea di servizio.
In conformità allo stesso standard abbiamo successivamente certificato specifiche linee di servizio: • dal 04/04/2014, i servizi residenziali per anziani, secondo le linee guida UNI 10881:2013 (reg. n. ACVPR 127); • dal 06/06/2014, i servizi per l'infanzia, secondo la norma UNI 11034:2003 (reg. n. ACVPR 143 –X). data rilascio della prima certificazione 03/01/2002 data di scadenza della certificazione in corso 29/12/2027

Certificazione ambientale - Standard di riferimento UNI EN ISO 14001:2015
Organismo di certificazione Kiwa Cermet Italia S.p.A
N° certificato: pregresso: 1774.2018; attuale: 1442-E
Riferito ai seguenti processi aziendali: progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi, gestione di strutture per anziani auto e non autosufficienti con assistenza medica, infermieristico, fisioterapico riabilitativo, animazione, ristorazione, lavanderia, pulizia e sanificazione. a quale processo aziendale si riferisce progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi, gestione di strutture per anziani auto e non autosufficienti con assistenza medica, infermieristico, fisioterapico riabilitativo, animazione, ristorazione,
lavanderia, pulizia e sanificazione.
Data rilascio della prima certificazione: 11/12/2018
Data di scadenza della certificazione in corso: 22/05/2028

Certificazione Sistema Sicurezza n° certificato -Standard di riferimento dal 2016: UNI EN ISO 45001:2018
Organismo di certificazione: CSQ
N° certificato: 9192-COAV
standard di riferimento dal 2016: UNI EN ISO 45001:2018
Riferito ai seguenti processi aziendali: sistema gestione salute e sicurezza sul lavoro
Data rilascio della prima certificazione 04/10/2013 secondo lo standard standard BS OHSAS 18001:2007
Data di scadenza della certificazione in corso 03/10/2028

Certificazione Parità di genere - Standard di riferimento UNI/PdR 125:2022

Organismo di certificazione Kiwa Cermet Italia S.p.A
N° certificato: 1442 – PG
Riferito ai seguenti processi aziendali: sistema di gestione per la parità di genere
Data rilascio della prima certificazione: 30/09/2023
Data di scadenza della certificazione in corso: 29/09/2029

Il Personale
Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto, secondo le indicazioni della normativa vigente
Tutti gli operatori, all'atto dell'assunzione, sono affiancati per almeno un turno completo agli operatori con più esperienza.
Tutti gli operatori ricevono la documentazione sulle norme di sicurezza .

La comunità garantisce un basso livello di turn-over.
Le sostituzioni del personale assente per malattia o ferie sono affidate ad un numero limitato di operatori che conoscono il funzionamento del servizio e le modalità operative.
I sostituti nei periodi di maternità e ferie degli operatori di ruolo partecipano alle riunioni d'equipe settimanali.

Formazione e aggiornamento
L'equipe educative viene supportata da incontri di supervisione con frequenza mensile.
Gli educatori partecipano periodicamente a convegni e corsi di approfondimento organizzati internamente, oppure ricercati sul territorio.
Tutti gli operatori partecipano ai corsi di formazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro; Primo soccorso; Antincendio come previsto dalla normativa vigente (D.LGS. 81/2008)

Documentazione
L'èquipe della comunità garantisce:
Monitoraggio quotidiano del *Diario di Bordo* della comunità da parte degli educatori, redatto ad ogni cambio turno.
Monitoraggio settimanale dei verbali delle riunioni dell'equipe.
Monitoraggio giornaliero e compilazione dell'agenda di servizio.
Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza.
/Compilazione del modulo d'ingresso in comunità da parte del servizio inviante e dell'educatore in turno.
Invio di copia del modulo d'ingresso al responsabile del servizio inviante, con comunicazione dell'inizio dell'inserimento.
Compilazione della scheda conoscitiva dell'ospite.
Compilazione della scheda osservativa e relativa relazione durante il primo mese di permanenza.
Compilazione scheda del PEI.
Stesura periodica della relazione di aggiornamento in base agli accordi con il servizio inviante.

Le Prestazioni
Gli operatori sono presenti sulle 24 h per 365 giorni l'anno.
I turni educativi sono strutturati in modo da garantire la copertura prevista dalla normativa regionale n° 25 del 2012.
Dal lunedì al venerdì è garantita la compresenza di 2 operatori nella fascia oraria: 8.00-15.00 e 18.00-23.00.

Il lavoro con le Associazioni e gli enti scolastico-formativi sul territorio costituisce parte integrante della progettualità educativa mirata ad implementare le relazioni e le capacità di accesso dei minori alle risorse territoriali.
I contatti e le collaborazioni con associazioni sportive e culturali permettono l'inserimento di minori in attività a prezzi contenuti o gratuitamente, per dare l'opportunità di frequentare e conoscere altri ragazzi con cui condividere una passione.
I volontari sono assicurati mediante l'adesione all'Associazione di Volontariato 360 gradi onlus.

Modalità di definizione dei menù
Il menù è suddiviso in menù invernale/estivo ed è articolato su quattro settimane. Periodicamente i minori ospiti possono proporre modifiche che sono validate dalla dietista consulente della cooperativa, attraverso periodici incontri formativi che vedono il coinvolgimento del personale della comunità e degli ospiti stessi.

Pulizia e sanificazione

Nell'attuazione di ogni piano di sanificazione si seguono le procedure generali presenti sul Manuale di Autocontrollo presente in struttura.
Il Personale OSS/OSA ha il compito di presidiare:

- gli spazi e gli arredi,
- l'approvvigionamento dei materiali per la pulizia e la sanificazione giochi (igienizzazione, riordino e cura mediante specifiche procedure).

Tutte le operazioni di pulizia e sanificazione di ambienti/attrezzature e la gestione della lavanderia seguono il programma di procedure previste dal Sistema Gestione Qualità della cooperativa Animazione Valdocco.

Tenuta farmaci

Il referente del presidio è responsabile dell'organizzazione del servizio, inclusa la gestione degli aspetti sanitari. Ogni operatore è responsabile dei singoli interventi personalmente effettuati nell'ambito del contesto organizzativo in cui opera.
Per scelta organizzativa, viene nominato un operatore con le funzioni di "referente sanitario " che si occupa della compilazione e del controllo della modulistica presente presso il Servizio, dell'approvvigionamento dei farmaci e delle relazioni primarie con il MMG.
Per un efficace monitoraggio della salute degli ospiti è dotata di:
-dossier sanitario individuale;
-protocollo tenuta farmaci coerente con la tipologia di ospiti accolti;
-protocollo per l'aiuto all'assunzione;
-protocollo per la corretta gestione delle emergenze.

La comunità può disporre della consulenza specifica da parte di un infermiere professionale della cooperativa, per monitoraggio periodico delle procedure sanitarie sopradescritte.

Numeri utili

Accoglienza Comunitaria "ALNAIR"

Via Foligno 97/12 - Torino (TO)
Tel 0117398211 – 3356103194 - Mail: macalnair@colaval.it
Responsabile Accoglienza Comunitaria Andrea Battaglino
Reperibile dal lunedì al venerdì 9-17 - Cell 3408960733

Cooperativa Sociale Onlus Animazione Valdocco
Via Sondrio, 13
10144 TORINO - Tel. 011/4359222

Mail: animazione.valdocco@lavaldocco.it
p. i.v.a. 03747970014 – c.c.i.a.a. 583936
Responsabile di Direzione: Fabio Faustini

Il Legale Rappresentante
Paolo Petrucci

