

---

# CARTA DEI SERVIZI



---

## Perché una carta dei servizi?

---

La Cooperativa Emmanuele è da anni impegnata a fianco delle persone per promuoverne sviluppo e capacità, perseguendo i principi di trasparenza, correttezza ed efficacia.

Al fine di raggiungere i principi sopra elencati, si è individuato, nello strumento della carta dei servizi, un utile alleato. La carta, infatti, fissa principi e regole nei rapporti tra organizzazioni, che erogano servizi, e cittadini che ne usufruiscono. Inoltre costituisce una concreta manifestazione di un cambiamento della cultura organizzativa, nell'ottica di uno sviluppo della qualità dei servizi erogati.

Impegnandoci per un costante miglioramento, crediamo che la seguente carta possa aiutarci a raggiungere le seguenti finalità:

- Informare il fruitore finale del servizio circa il contenuto e gli obiettivi del medesimo
- Comunicare i criteri e le modalità d'accesso ai servizi
- Promuovere consapevolezza circa le risorse presenti sul territorio e, in particolare, quelle erogate dalla Cooperativa

La nostra carta dei servizi è così strutturata:

- Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
- Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
- Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge
- Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti

# Un po' di storia

---

Quello che segue vuole essere un breve riassunto della nostra storia, certo non può avere la pretesa di essere esaustivo, il suo obiettivo è quello di accompagnare il lettore a capire come siamo cresciuti, in quali ambiti possiamo vantare un'esperienza consolidata e quali sono le nostre competenze.

Chiediamo, scusa sin da ora ai partner che non verranno citati o ai progetti che verranno solo accennati: piuttosto che i nomi si è ritenuto importante indicare l'ambito nel quale la cooperativa ha agito ed è cresciuta.

La cooperativa Emmanuele è una società senza scopo di lucro, costituita ufficialmente con atto notarile il 3 settembre del 1985, nata nell'ambito del territorio cuneese per svolgere attività sociali. Dopo aver gestito più interventi nell'ambito dei servizi alla persona, in particolare per conto del Comune di Cuneo, ha rivolto prioritariamente la sua attenzione alle problematiche dei minori e, dal settembre del 1990, gestisce una comunità Educativa Residenziale per Minori in situazioni socio familiari problematiche o soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria minorile, per conto del Consorzio Socio Assistenziale di Cuneo (C.S.A.C.).

A partire dal 2000 si sono attivati nuovi progetti, che hanno ampliato l'ambito di intervento all'educativa di strada, precisamente con i comuni di Cuneo, Borgo San Dalmazzo e Boves. In particolare, dal 2004, la cooperativa ha preso in gestione il centro aggregativo "La Pulce D'acqua", uno spazio dedicato all'incontro e alla socializzazione.

Pochi anni dopo, nel 2006, abbiamo iniziato ad occuparci di accoglienza maschile, con la gestione della struttura in Via Fossano 24 a Cuneo.

Dal 2007, invece, sono iniziate diverse attività di supporto all'educazione e allo studio in collaborazione con gli istituti scolastici di Cuneo.

Sempre nel 2007, con i piani locali giovanili, si attivano i primi progetti sulle politiche e sulla partecipazione giovanile, ambito tutt'ora d'attenzione e cura da parte della Cooperativa e trasversale a tutti gli interventi.

Meno di un anno dopo, prendono forma i primi progetti tra C.S.A.C. e altri consorzi sulla progettazione d'interventi d'integrazione culturale e mediazione linguistica.

A cavallo tra il 2010 e il 2011 iniziano diversi progetti, aventi come target principale gli adulti e inerenti alla sicurezza integrata; progetti che permettono l'inizio di proficue collaborazioni con le case circondariali di Cuneo.

È solo dal 2012, però, che incominciano a instaurarsi stimolanti collaborazioni con diverse associazioni del territorio, collaborazioni che portano all'apertura di diversi doposcuola e alla co-progettazione di numerosi interventi sul territorio.

Dal 2015, infine, il centro d'accoglienza maschile sito in Via Fossano a Cuneo, si converte in struttura d'accoglienza per emergenze abitative; contemporaneamente, viene aperta una struttura di accoglienza per donne sole o con bambini a Borgo San Dalmazzo, stabilendo un ulteriore ambito di lavoro della Cooperativa.

Nel corso del 2017 prendono il via anche progetti sull'area anziani dedicati al tema dell'invecchiamento attivo, grazie alla collaborazione ormai consolidata con l'Unione Montana Valle Stura.

Il 2018 si caratterizza per l'attivazione dei primi progetti di contrasto alla Povertà Educativa Minorile, con l'attivazione di reti regionali e provinciali con un ampio partenariato pubblico-privato sociale.

Nel 2021 la Cooperativa diventa proprietaria dell'edificio della comunità minori e dell'area verde circostante, questo permette di avviare una ristrutturazione orientata all'efficienza energetica e di creare un progetto educativo outdoor nell'ampia area esterna.

A conferma dell'impegno intrapreso nei confronti della popolazione anziana, nel 2023 la cooperativa formalizza tale indirizzo attraverso l'istituzione di una nuova area di lavoro dedicata a questo specifico target.

Nel 2024 sono iniziati i lavori di efficientamento energetico della Comunità Minori.

Non per ultimo si deve evidenziare il lavoro da sempre svolto con la rete delle fondazioni bancarie o delle banche, al fine di realizzare interventi di aiuto e supporto alla cittadinanza.



# Principi fondamentali della carta

---

## I nostri servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali

### *Uguaglianza, imparzialità*

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno.

### *Continuità*

La Cooperativa assicura uno sforzo regolare e continuo nel mantenere i servizi o le attività descritte nella seguente carta, in tutto il periodo previsto dalle convenzioni o dai progetti in essere. Qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività previste dalla Carta dei servizi, la Cooperativa si impegna a limitare al massimo il tempo di disservizio al fine di contenere i disagi per gli utenti e le loro famiglie.

### *Partecipazione*

La persona inserita all'interno del servizio, o coinvolta in un'attività, è protagonista: l'impegno della Cooperativa sarà quello di fornire gli strumenti e le risorse utili per promuovere la partecipazione attiva delle persone.

### *Efficacia ed efficienza*

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi. A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano all'interno della Cooperativa.

## Diritti fondamentali garantiti

### *Informazione e chiarezza:*

La Cooperativa assicura la piena informazione degli utenti e delle loro famiglie circa le modalità di prestazione dei servizi. Gli utenti e le loro famiglie hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni che li riguardano nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

### *Diritto alla sicurezza:*

Gli utenti hanno diritto di vivere o permanere in un ambiente sicuro. La Cooperativa si impegna a segnalare, tempestivamente, eventuali danni o pericoli strutturali ai titolari delle strutture. La sicurezza è anche intesa in termini di relazione, pertanto si assicura un'approfondita selezione e monitoraggio degli operatori che operano nei servizi.

### *Diritto alla parità di trattamento:*

Ogni utente ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della Cooperativa. Partendo dal principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattata in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta.

### *Diritto individualità rispetto privacy e persona:*

Il servizio che viene erogato deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita assicurando anche la corretta sfera di “privacy” personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

*Diritto alla partecipazione:*

Ogni utente ha diritto di esprimersi e di partecipare alle iniziative proposte all'interno della Cooperativa.

*Diritto al volontariato:*

La Cooperativa favorisce e sviluppa varie forme di volontariato ritenendolo una valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone. Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della Cooperativa in accordo e con l'autorizzazione dei dirigenti del servizio.

---

# Sistema Centrale

---

Il Sistema Centrale rappresenta il cuore operativo e gestionale della cooperativa, articolato in diverse aree strategiche che garantiscono il funzionamento efficiente e coordinato delle attività.

La regia del Sistema Centrale è affidata a una Direttrice che supervisiona il lavoro amministrativo e coordina la gestione delle risorse umane.

Il Sistema Centrale è composto dalle seguenti unità principali:

## 1. Area Amministrazione e Segreteria

---

Questa area costituisce il fulcro delle attività amministrative e gestionali interne.

È composta dalle seguenti figure:

- Responsabile Amministrativa
- Segreteria Generale e Contabile
- Segreteria - Ufficio Personale

## 2. Ufficio Progettazione

---

Questo ufficio si occupa dell'elaborazione e sviluppo di progetti in linea con la mission e i valori della cooperativa. L'Ufficio progettazione lavora a stretto contatto con tutte le altre aree per garantire coerenza tra progettazione, operatività e rendicontazione.

## 3. Ufficio comunicazione

---

L'ufficio svolge l'importante funzione di garantire una comunicazione efficace, coerente e trasparente verso l'esterno della cooperativa. A tale scopo, le sue attività includono la gestione del sito web, la redazione e diffusione di comunicati stampa, la creazione di contenuti per i social media e la promozione di servizi e progetti attraverso campagne di sensibilizzazione e materiali informativi.

---

### INFORMAZIONI E CONTATTI:

Tel. 0171/344209

Direttrice amministrazione e risorse umane – Brunella Dalmasso

Tel. 3287810079 [direzione@emmanuele-onlus.org](mailto:direzione@emmanuele-onlus.org)

Responsabile amministrativa – Cristina Sclavo

[amministrazione@emmanuele-onlus.org](mailto:amministrazione@emmanuele-onlus.org)

Segreteria generale e contabile – Ilaria Panuele  
segreteria@emmanuele-onlus.org

Segreteria e ufficio personale – Oriana Comaschi  
risorse.umane@emmanuele-onlus.org

# Comunità minori

---

Quest'area di intervento è prioritariamente dedicata al lavoro educativo e di supporto rivolto a minori che vivono situazioni di disagio sociale o che si trovano in condizioni di vulnerabilità e a rischio di esclusione. Le azioni messe in campo mirano a prevenire l'emarginazione, a promuovere l'inclusione e a sostenere lo sviluppo personale, relazionale e scolastico dei ragazzi attraverso percorsi individualizzati, attività di gruppo e il coinvolgimento della rete territoriale.

## La comunità educativa residenziale per minori

La comunità Emmanuele, autorizzata al funzionamento dall'ASLCN1 in quanto CER, è un servizio educativo residenziale a cui accedono minori su segnalazione dei servizi sociali territoriali, in particolare del Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese e dei territori limitrofi per valorizzare la dimensione territoriale e promuovere la collaborazione con il contesto locale.

Ospita 8 ragazzi preadolescenti ed adolescenti, che necessitano di un periodo di allontanamento dai genitori. Per ogni minore viene predisposto un progetto individualizzato nel quale vengono definiti obiettivi di lavoro, spazi di collaborazione e durata dell'intervento. Per quanto possibile il progetto individuale viene condiviso con il Servizio inviante, la famiglia e con il coinvolgimento del minore.

**COME ACCEDERE:** vi possono accedere ragazzi dai 12 ai 17 anni, tramite segnalazione dei Servizi Sociali di territorio, oppure tramite l'accompagnamento da parte delle Forze dell'Ordine in alcune situazioni di emergenza. Gli inserimenti possono essere di tipo consensuale (in collaborazione con la famiglia d'origine) o conseguenti a provvedimenti del Tribunale per Minori.

**COME RAGGIUNGERCI:** la comunità è situata in Via Fontanelle n.6 a San Rocco Castagnaretta



**INFORMAZIONI E CONTATTI:**

Telefono: 0171/344262

E-Mail: [comunita.minori@emmanuele-onlus.org](mailto:comunita.minori@emmanuele-onlus.org)

Responsabile Luca Audisio tel. 380 795 1110

# Area minori, giovani e famiglie

---

La Cooperativa Emmanuele lavora a sostegno della crescita e del benessere delle nuove generazioni, con una attenzione speciale a chi si trova in condizioni di svantaggio e di fragilità. Tramite servizi e progetti dedicati, accompagna bambini, preadolescenti, adolescenti e giovani nei loro diversi compiti evolutivi e ambiti di vita; coinvolge e supporta le famiglie e promuove la comunità educante dialogando e collaborando con gli adulti che quotidianamente si relazionano con i minori e giovani.

## **Prevenzione e contrasto della Povertà Educativa Minorile**

Grazie al consolidato rapporto con la scuola e con il territorio, la cooperativa è attivamente coinvolta in numerose progettazioni finalizzate al contrasto della povertà educativa. Su questo fronte, opera attraverso diversi interventi, ricoprendo sia il ruolo di capofila sia quello di partner all'interno di reti territoriali e nazionali. Tali progetti condividono l'obiettivo comune di promuovere e rafforzare una comunità educante in grado di prendersi cura, in modo condiviso e continuativo, del percorso educativo di bambini, adolescenti e giovani in condizione di fragilità. In particolare, uno dei progetti si concentra sullo sviluppo delle competenze comunicative (literacy), rivolgendosi a studenti che presentano difficoltà linguistiche con l'intento di sostenere il loro pieno accesso ai processi di apprendimento e partecipazione scolastica.

## **Scuola: laboratori educativi, gruppi di apprendimento e incontri formativi**

È attiva e ormai ben consolidata una collaborazione con la rete delle scuole del territorio cuneese, con particolare riferimento agli istituti di istruzione secondaria di primo e secondo grado. Questa sinergia si concretizza attraverso la progettazione e la realizzazione di laboratori educativi, gruppi di apprendimento cooperativo e momenti formativi rivolti sia agli studenti che al personale scolastico.

Le iniziative sono finalizzate a promuovere l'inclusione, il benessere scolastico e la motivazione allo studio, con un'attenzione specifica alla prevenzione della dispersione scolastica e al contrasto del disagio giovanile. I percorsi vengono costruiti in stretta collaborazione con i docenti e gli operatori del territorio, adattandosi alle esigenze specifiche dei singoli istituti e alle caratteristiche del contesto educativo di riferimento.

Attraverso metodologie partecipative e strumenti educativi innovativi, gli interventi mirano a valorizzare le potenzialità di ogni studente, favorendo l'acquisizione di competenze trasversali, il senso di appartenenza alla comunità scolastica e la costruzione di relazioni significative

## **Extra-scuola: spazi aggregativi, azioni educative territoriali e estate ragazzi**

L'intervento educativo si estende anche oltre l'ambito scolastico, attraverso una rete articolata di attività extrascolastiche che si sviluppano in diversi contesti del territorio. Tra queste rientrano la gestione e l'animazione di spazi aggregativi rivolti a bambini, preadolescenti e adolescenti, luoghi pensati e organizzati per favorire la socializzazione, la partecipazione attiva e il protagonismo giovanile.

Attraverso azioni educative territoriali, realizzate in collaborazione con enti locali, associazioni e servizi socio-educativi, si costruiscono percorsi personalizzati che rispondono ai bisogni emergenti delle nuove generazioni. Le attività proposte comprendono laboratori creativi, sportivi e culturali, supporto allo studio, iniziative di prevenzione del disagio.

Un altro tassello di questa offerta è rappresentato dai progetti di "Estate Ragazzi", che ogni anno coinvolgono numerosi giovani in attività ludico-educative, uscite sul territorio, esperienze di gruppo e momenti di crescita personale.

### **Orientamento scolastico**

Emmanuele, in rete con il partenariato provinciale, aderisce al programma della Regione Piemonte "Obiettivo Orientamento Piemonte" finalizzato ad accompagnare alla scelta scolastica e formativa gli alunni di ogni ordine e scuola. Gli orientatori incaricati conducono seminari informativi e laboratori orientativi, nonché percorsi individuali di consulenza orientativa rivolti agli studenti e ai loro genitori.

A rafforzare tale impegno, la cooperativa collabora attivamente alla gestione della "Città dei Talenti", un polo di riferimento sul territorio dedicato proprio ai temi dell'orientamento precoce e dello sviluppo del potenziale delle nuove generazioni, supportandole nel riconoscimento delle proprie attitudini, interessi e potenzialità.

Altro tema che vede impegnata la cooperativa è quello dell'Alternanza Scuola lavoro che ci vede attivi sia nell'accoglienza di studenti nei servizi della cooperativa in seguito a convenzioni con gli Istituti Scolastici, sia sul fronte della formazione proponendo un percorso di approfondimento sul tema della cooperazione negli Istituti Superiori.

### **Accompagnamento al protagonismo giovanile**

La cooperativa è fortemente impegnata nella promozione della partecipazione giovanile, attraverso l'adesione e la co-progettazione di iniziative volte a valorizzare il protagonismo dei giovani nei propri contesti di vita. Tra le esperienze più significative si annoverano la partecipazione al progetto YEPP, l'attivazione di percorsi di formazione orientati al Servizio Civile, la creazione e il rafforzamento di Consulte Giovanili e lo sviluppo di azioni di advocacy finalizzate a stimolare il coinvolgimento attivo dei giovani nei processi decisionali che li riguardano.

Queste progettualità si fondano su una stretta collaborazione con le Amministrazioni Comunali del territorio, in un'ottica di co-responsabilità e di costruzione condivisa di spazi di espressione, ascolto e cittadinanza attiva per le nuove generazioni.

INFORMAZIONI E CONTATTI:

E-Mail: [progetti@emmanuele-onlus.org](mailto:progetti@emmanuele-onlus.org)

Responsabile Enrico Santero tel. 370 347 0708

# Area adulti

---

La Cooperativa realizza servizi e progetti rivolti al target degli adulti sia con l'obiettivo di sostenere la fragilità e prevenire la grave marginalità, sia con l'obiettivo di sostenere il protagonismo civico, la cittadinanza attiva e la costruzione di relazioni di comunità inclusive e generative, anche nella prospettiva della convivenza interculturale.

## **Accompagnamento educativo**

La cooperativa gestisce, su incarico del Consorzio Socio-assistenziale del cuneese l'accompagnamento educativo di famiglie fragili accolte nelle unità abitative solidali a Cuneo e a Borgo San Dalmazzo. Questi servizi rappresentano l'evoluzione di precedenti esperienze gestite dalla cooperativa, come i Nuclei di Convivenza Maschile e l'Ostello Famiglie, confluite nel tempo nell'attuale modello di intervento. Il lavoro svolto da educatori professionali e assistenti familiari si concentra sull'accompagnamento personalizzato dei singoli e dei nuclei familiari, con l'obiettivo di favorire percorsi di autonomia, inclusione sociale e attivazione lavorativa.

## **Prevenzione della grave marginalità adulta**

Interventi mirati al supporto di persone senza dimora, attraverso la gestione di percorsi di housing temporaneo e l'attività delle unità di strada. Tali iniziative si sviluppano in stretta collaborazione con i dormitori presenti sul territorio, con l'obiettivo di costruire percorsi personalizzati orientati al riscatto individuale e al reinserimento sociale di persone che vivono in situazioni di grave marginalità. Al centro di tali interventi vi è un approccio educativo che mira a favorire l'attivazione personale e la valorizzazione delle risorse individuali. L'azione educativa accompagna le persone accolte in un cammino di graduale riappropriazione della propria autonomia, promuovendo il senso di appartenenza alla comunità e facilitando l'accesso a servizi, opportunità abitative, lavorative e relazionali.

## **Promozione della cittadinanza interculturale**

All'interno del polo "Punto Meet" vengono promosse una serie di iniziative educative e culturali rivolte alla cittadinanza, con particolare attenzione alla co-progettazione attiva come strumento di partecipazione, inclusione e innovazione sociale.

Le attività comprendono eventi tematici, workshop esperienziali, laboratori partecipativi e percorsi formativi, che coinvolgono attivamente diverse fasce della popolazione (giovani, adulti, professionisti del sociale e realtà del territorio) con l'obiettivo di creare uno spazio aperto al confronto, alla collaborazione e allo sviluppo di nuove idee.

## **Giustizia Riparativa**

La cooperativa promuove e realizza percorsi educativi personalizzati rivolti a persone detenute e a soggetti in fase di dimissione dal carcere, con l'obiettivo di favorire un reinserimento sociale e lavorativo efficace e duraturo nel periodo successivo alla fine della pena.

Questi interventi si basano su un approccio educativo integrato, che mira a sviluppare competenze personali, relazionali e professionali, rafforzare l'autostima e incentivare la costruzione di progetti di vita positivi, alternativi alla recidiva.

Sono inoltre realizzati percorsi di rielaborazione critica delle esperienze di reato e accompagnamento all'incontro con le vittime.

### **Post 18**

La cooperativa gestisce un appartamento nel quale vengono inseriti giovani neo diciottenni, preferibilmente in uscita dalla comunità per minori, che necessitano di un appoggio abitativo e di un periodo di accompagnamento educativo volto al raggiungimento dell'autonomia.

### **Sostegno del protagonismo civico**

Processi di trasformazione urbana attraverso un lavoro di accompagnamento sociale che coinvolge attivamente i cittadini, le istituzioni e gli attori del territorio. L'obiettivo è quello di rendere le trasformazioni fisiche degli spazi urbani non solo interventi strutturali, ma occasioni di sviluppo sociale, culturale e relazionale per la comunità. Attraverso percorsi di progettazione partecipata, vengono attivati momenti di ascolto, confronto e co-creazione, in cui i residenti e le realtà locali sono coinvolti nella definizione degli usi, dei significati e delle funzioni dei luoghi in trasformazione. Questi percorsi valorizzano le conoscenze diffuse, i desideri collettivi e le competenze del territorio, promuovendo un senso di appartenenza, cura e responsabilità condivisa.

Parallelamente, vengono attivate azioni di cittadinanza attiva, come laboratori, assemblee, camminate di quartiere, eventi pubblici e momenti formativi, che stimolano la partecipazione diretta e il protagonismo dei cittadini nel costruire spazi inclusivi, sostenibili e rispondenti ai bisogni reali delle persone.

### **INFORMAZIONI E CONTATTI:**

E-Mail: [marina.marchisio@emmanuele-onlus.org](mailto:marina.marchisio@emmanuele-onlus.org)

Responsabile Marina Marchisio tel. 389 034 8760

# Area anziani

---

La Cooperativa Emmanuele promuove la qualità di vita degli anziani accompagnandoli in processi di invecchiamento attivo che li vedono protagonisti di iniziative sociali, civiche e di promozione della salute. Attraverso la creazione di gruppi di anziani attivi e reti di vicinato solidale, gli over 65 contribuiscono a creare ambienti favorevoli al benessere e alla partecipazione. L'area di lavoro si focalizza su attività creative, motorie e di socializzazione, contrastando l'isolamento e valorizzando le loro competenze. Fondamentale è anche la sensibilizzazione sul tema delle truffe, con incontri e campagne di prevenzione.

## **Attivamente anziani**

Inserito nel Piano per l'Invecchiamento Attivo 2022–2024 della Regione Piemonte, il progetto "Attivamente Anziani" è promosso dal Comune di Cuneo, in collaborazione con la Cooperativa Emmanuele, l'impresa sociale Eclectica+, il Consorzio Socio Assistenziale del Cuneese, l'Associazione LiberaVoce e l'Unitre.

L'obiettivo è promuovere la socializzazione, contrastare l'isolamento e rafforzare il senso di appartenenza della popolazione anziana, attraverso azioni concrete e diffuse sul territorio.

Le principali attività previste includono:

- *Gruppi di Anziani Attivi*: attivati presso tre centri d'incontro comunali, mirano a coinvolgere gli anziani in iniziative comunitarie, rilanciando i centri come spazi di aggregazione e promozione sociale nei quartieri.
- *Servizio Civico Volontario*: offre agli over 65 l'opportunità di svolgere attività di volontariato in ambito sociale, ambientale e culturale, con adeguato supporto organizzativo e copertura assicurativa a carico del Comune.
- *Formazione Digitale e Antitruffa*: cicli formativi per migliorare le competenze digitali e incontri di prevenzione delle truffe, realizzati in collaborazione con esperti e Forze dell'Ordine, per accrescere la sicurezza e l'autonomia degli anziani nella vita quotidiana.

## **Ragazzi della III età**

Nel 2023 è stato siglato un protocollo d'intesa tra l'Unione Montana Valle Stura, il Consorzio Socio Assistenziale del Cuneese, la Cooperativa Sociale Emmanuele, l'impresa sociale Eclectica+ e l'associazione Insieme Diamoci Una Mano ODV. L'accordo consolida e rilancia le azioni avviate dal 2017 per promuovere l'invecchiamento attivo in Valle Stura.

Nel 2024, il percorso si è arricchito con il progetto "Anziani In-Forma", finanziato dalla Regione Piemonte e promosso dall'Unione Montana Valle Stura insieme al Comune di Borgo San Dalmazzo, ASL CN1, il Consorzio Socio Assistenziale, la Cooperativa Emmanuele, le associazioni Don Luciano Pasquale ODV, Insieme Diamoci Una Mano ODV ed Eclectica+.

Il progetto punta a migliorare la qualità della vita della popolazione anziana attraverso attività motorie, laboratori ludico-didattici, momenti di socializzazione e azioni mirate a contrastare l'isolamento. Le attività comprendono anche l'analisi dei bisogni, la progettazione di

interventi personalizzati, la creazione di reti territoriali e il sostegno a situazioni di fragilità, con il coinvolgimento attivo di volontari per l'accompagnamento e la formazione di caregiver su strumenti e servizi di supporto.

Tra gli strumenti realizzati, spicca il kit "GiocosaMente – Giochi per stare InForma", ideato da un team di educatrici in collaborazione con La Lucerna Educational. Il kit propone attività ludiche pensate per stimolare le capacità cognitive e motorie degli over 65, promuovendo al contempo il benessere e la relazione sociale attraverso il gioco.

### **Prevenzione e contrasto truffe agli anziani**

Attivo dal 2023, il progetto vede come ente capofila il Comune di Cuneo e si avvale della collaborazione operativa della Cooperativa Emmanuele.

L'iniziativa mira a prevenire le truffe ai danni della popolazione anziana attraverso un'ampia campagna informativa che include affissioni, distribuzione di materiali divulgativi, spettacoli teatrali a tema e trasmissioni televisive dedicate.

Oltre alla sensibilizzazione pubblica, il progetto prevede l'organizzazione di incontri formativi nei centri e nelle realtà maggiormente frequentate dagli anziani. Tali momenti si svolgono con il supporto diretto delle Forze dell'Ordine e sono finalizzati a fornire strumenti concreti per riconoscere situazioni potenzialmente rischiose e adottare comportamenti sicuri nella vita quotidiana.

Particolare attenzione è dedicata anche al potenziamento delle competenze digitali: sono previsti percorsi di alfabetizzazione tecnologica volti a promuovere un utilizzo consapevole e sicuro dei dispositivi digitali e delle operazioni online.

A completamento delle azioni, sono attivi Info Point itineranti e un help desk telefonico, realizzati in collaborazione con lo sportello Communal Living. Questi servizi offrono ascolto, orientamento e supporto pratico, coinvolgendo anche caregiver e punti di aggregazione del territorio, per creare una rete diffusa di protezione e accompagnamento.

### **INFORMAZIONI E CONTATTI:**

E-Mail: [elena.barberis@emmanuele-onlus.org](mailto:elena.barberis@emmanuele-onlus.org)

Responsabile Elena Barberis tel. 388 117 8400

## Come reclamare

---

Tutti i servizi della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami. La cooperativa si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Teresio Cavallo n.7
- segnalazione telefonica al numero 0171.344209
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

