

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ RESIDENZIALI PER MINORI 12 – 18 ANNI TEEN E TEEN 2

9 settembre 2022

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

La mission dell'Associazione CAF

La cura del minore e della sua famiglia

L'Associazione CAF nasce nel 1979 come primo Centro in Italia dedicato all'accoglienza, alla terapia e allo studio del maltrattamento infantile e dell'abuso sessuale.

L'Associazione CAF è un Centro specialistico che accoglie bambini allontanati dalla famiglia per decreto del Tribunale per i Minorenni a causa di gravi difficoltà relazionali presenti nel nucleo familiare e di comportamenti lesivi dell'integrità psico-fisica dei minori. In particolare, accoglie e cura minori vittime di maltrattamento fisico e psicologico, grave trascuratezza, violenza assistita e sospetto abuso sessuale. Si adopera inoltre per aiutare i genitori, laddove possibile, a recuperare competenze educative e di accudimento nei confronti dei propri figli. Al termine del percorso presso l'Associazione CAF, il bambino e/o il ragazzo possono rientrare nella famiglia d'origine oppure essere accolti in famiglia affidataria o adottiva. L'Associazione CAF ha inoltre attivato un Servizio Affidato, che promuove questa forma di accoglienza, seleziona e forma le future famiglie affidatarie, partecipa all'abbinamento tra le famiglie e i minori destinati all'affido e garantisce sostegno sia alla famiglia affidataria che alla famiglia d'origine. Dalla sua fondazione ad oggi, l'Associazione CAF ha accolto e curato oltre 1.000 minori e offerto un importante sostegno a tante famiglie in crisi.

Obiettivo dell'Associazione CAF è dunque quello di lavorare con le famiglie in difficoltà, considerando l'accoglienza dei bambini/ragazzi in comunità come una parte del percorso ed integrandola con nuove modalità di intervento.

Dal 2013 Associazione CAF ha deciso di ampliare la propria offerta a favore di pre-adolescenti, a partire dai 12 anni, e delle loro famiglie.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@caf-onlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Organizzazione Associazione CAF

L'Associazione CAF è un'Associazione con personalità giuridica, riconosciuta per decreto del Presidente della Regione Lombardia n. 7191 del 02.05.1990, ONLUS dal 24.03.1998.

È governata dall'Assemblea degli Associati e dal Consiglio Direttivo, che ha nominato al suo interno il Comitato Direttivo (composto da 5 membri con deleghe specifiche) con il compito di collaborare strettamente, da un lato, con la Direzione organizzativa, sia per il monitoraggio della struttura dal punto di vista economico-finanziario, sia per la gestione delle risorse umane e della raccolta fondi e, dall'altro, con il Comitato Scientifico, che ha invece la funzione di individuare e analizzare nuovi ambiti di intervento.

L'Amministratore Delegato è un componente del Consiglio Direttivo, rappresenta un importante elemento di raccordo tra l'operatività organizzativa gestionale dell'Associazione CAF e il Comitato Esecutivo; coordina ed è responsabile dei diversi ambiti operativi: organizzativi (risorse umane, amministrazione, raccolta fondi, sistema qualità) e aree di intervento (servizio 0-3 anni, servizio 3-12 anni, servizio 12-18, servizio Affidato).

L'operato dei diversi servizi è gestito da un coordinatore e da un referente clinico; ogni servizio è strutturato sul lavoro di un'équipe psicoeducativa; le comuni basi scientifiche e la matrice operativa assicurano ai diversi servizi l'omogeneità dell'impostazione educativa e convogliano le differenti azioni nella direzione di offrire protezione e cura a bambini e ragazzi in grave difficoltà, incrementando, laddove possibile, la competenza educativa dei genitori.

Chi sono i professionisti che lavorano all'Associazione CAF

CONSIGLIO DIRETTIVO IN CARICA FINO AD APPROVAZIONE BILANCIO AL 31.12.2023

- Gustavo Pietropolli Charmet, Presidente Onorario
- Franco Cesa Bianchi, Presidente
- Giovanni Bassetti, Amministratore Delegato e membro Comitato Esecutivo
- Laura Calabresi, Consigliere Delegato Responsabile Clinico e membro Comitato Esecutivo
- Demetrio Albertini, Consigliere
- Elvira Daniela Bruno, Consigliere
- Teodoro Domenico Catanese, Consigliere e membro Comitato Esecutivo
- Giulio Carlo Dell'Amico, Consigliere e membro Comitato Esecutivo
- Nicola Gavazzi, Consigliere e membro Comitato Esecutivo
- Giorgio Girelli, Consigliere
- Marcello Giustiniani, Consigliere
- Ida Filomena Linzalone, Consigliere
- Emanuela Monzino, Consigliere
- Vincenzo Salafia, Consigliere

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Revisore Luca Aurelio Guarna
Tesoriere Stefania Bettoni

Comitato Scientifico:

Gustavo Pietropolli Charmet, Laura Calabresi, Marco Chistolini, Patrizia Mascia

Referente Clinico 3-12:

Coordinatori Comunità 3-12:

Pedagogista Comunità 3-12:

Referente Clinico 12-18:

Coordinatore Comunità Residenziali 12-18

Coordinatrice Centro Diurno 12-18 e

Alloggio per l'Autonomia 18-21:

Laura Calabresi

Stefano Rossi - Valeria Vitale -

Emanuela Di Pirro

Paola Gobbi

Patrizia Mascia

Augusto Checchi

Michela Cortinovis

Equipe Psicologica:

Laura Colombo - Marta Musso - Luca

Pivetti - Massimo Cesareo - Loredana

Cimmino - Magdalena Lopes

Referente Clinico Affidò:

Responsabile Tecnico Scientifico Affidò:

Marco Chistolini

Elena Monetti

Direttore Operativo:

Francesca Zoppi

Responsabile Raccolta Fondi:

Emanuela Angelini

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

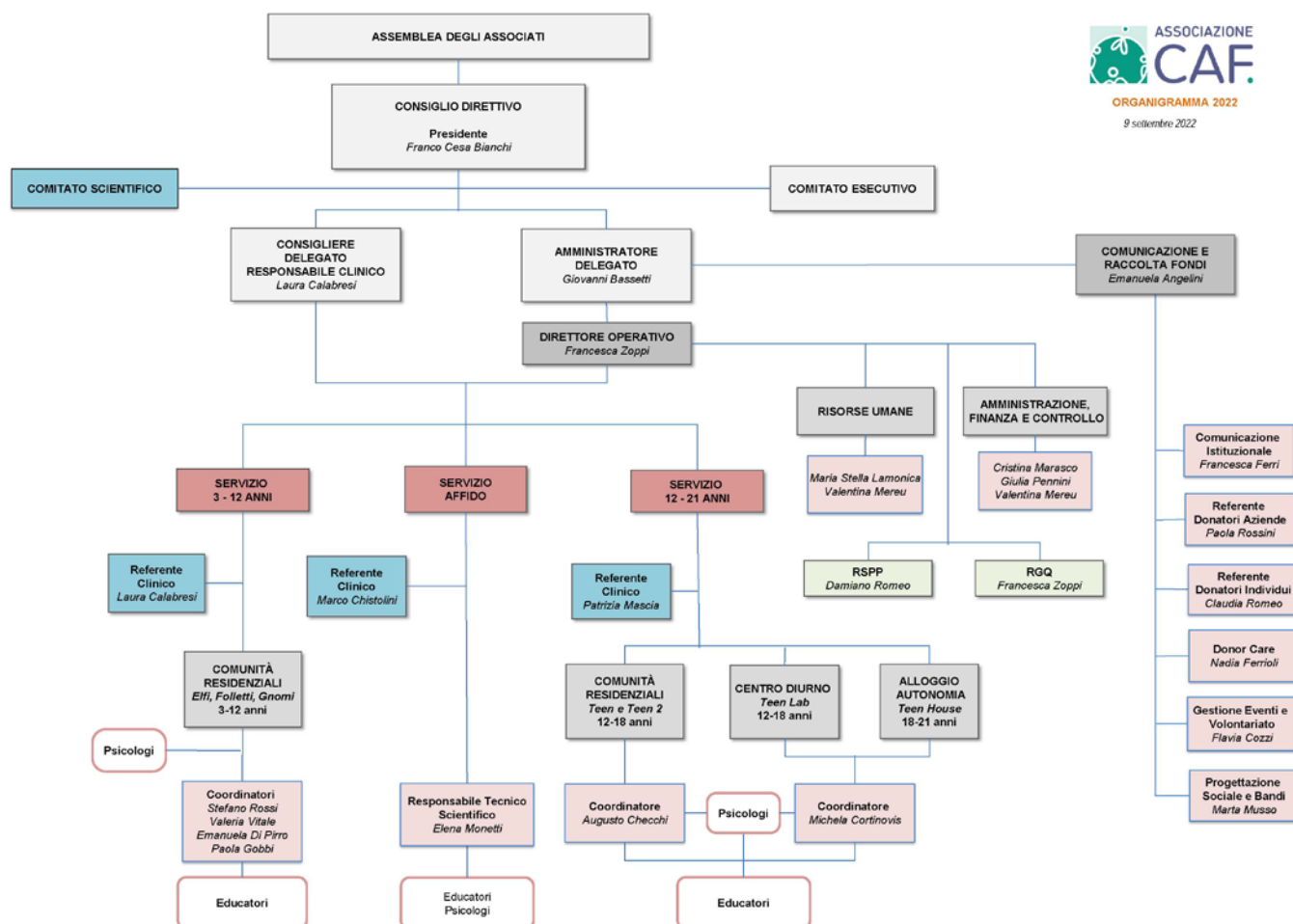
In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

L'organigramma dell'Associazione



ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di
Milano

Mission di “Teen e Teen 2”

Con questo Servizio Associazione CAF intende lavorare a partire dall'età preadolescenziale, accogliendo nelle Comunità Residenziali “TEEN” e “TEEN 2” ragazzi e ragazze tra i 12 e i 18 anni, temporaneamente allontanati dalla famiglia.

Una équipe multidisciplinare, formata da educatori professionali e da psicologi esperti nelle problematiche dell'età evolutiva, mette a punto per ognuno un progetto psico-educativo personalizzato, in grado di rispondere ai loro bisogni di equilibrio, socialità, sviluppo, utilizzando le competenze e le risorse di cui sono in possesso.

Il lavoro realizzato all'interno delle strutture residenziali di Teen e Teen 2 è volto quindi a supportare i ragazzi nel loro percorso di crescita, sostenendoli nell'orientamento al futuro attraverso strumenti pratici per essere più performanti nei diversi contesti di vita: **Scuola, Lavoro, Famiglia, Amici, Relazioni**, ecc.

La metodologia utilizzata (Metodologia cognitivo-comportamentale di terza generazione) mira ad un processo di crescita, sia del singolo che del gruppo, basato sull'**incremento della stima di sé** e sull'acquisizione di nuove competenze e capacità individuali. Migliorare le proprie **capacità di problem solving**, far **emergere risorse latenti** e portare i ragazzi ad appropriarsi consapevolmente del proprio **potenziale** sono tra gli obiettivi più importanti del lavoro degli educatori.

Uno specifico training applicato al contesto di **gruppo**, consente inoltre ai partecipanti di potenziare le proprie **abilità sociali** imparando a gestire con efficacia le situazioni interpersonali che possono essere fonte di difficoltà. Un attento monitoraggio delle difficoltà sperimentate dai partecipanti in un contesto sicuro, può infatti diventare un'utile occasione per un apprendimento più funzionale. Le **difficoltà relazionali** rappresentano quindi un punto focale dell'intervento che permette di recuperare ed incrementare le competenze sociali dei ragazzi per gestire meglio gli eventi di vita.

Il processo di empowerment ed il successo dei rispettivi progetti educativi è reso possibile grazie alla condivisione dell'intero percorso dei ragazzi accolti in un complesso lavoro di RETE che vede coinvolti numerosi interlocutori differenti, tra questi: i Servizi Sociali, i Servizi di Psicologia del Territorio, il Servizio d'assistenza domiciliare ai minori (A.D.M.), le scuole, gli insegnanti, gli impianti sportivi e i rispettivi allenatori.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

PRESENTAZIONE DELLE COMUNITÀ RESIDENZIALI TEEN E TEEN 2 E DEL SERVIZIO OFFERTO

Descrizione della struttura

Le Comunità Residenziali Teen e Teen 2 sono site a Milano in via Zurigo n.65 e nascono grazie alla stretta collaborazione con la Fondazione Istituto Sacra Famiglia, all'interno di una palazzina in cui sono già presenti altri servizi di aiuto. Facilmente raggiungibile con la linea rossa della metropolitana, fermata Bisceglie, la struttura è situata in una zona fornita di numerosi servizi tra cui campi sportivi, oratori, piscine, un palazzo del ghiaccio ed in cui è presente una rete massiccia di istituzioni scolastiche ed associazioni attrezzate ad accogliere ragazzi in difficoltà e in grado di mettere a punto progetti *ad hoc* per la suddetta tipologia d'utenza.

Dieci ragazzi, maschi e femmine, vengono accolti in una grande casa di quasi 300 mq al terzo piano della palazzina (Comunità Residenziale Teen) e **altri 5 ragazzi, sempre maschi e femmine** in un'altra casa di circa 65 mq al primo piano della medesima (Comunità Residenziale Teen 2).

Entrando in Comunità Teen al terzo piano le camere e i bagni dei ragazzi sono separate per genere. Ci sono 3 stanze per le ragazze da 1 a 3 letti e 2 bagni; 3 stanze per i ragazzi da 1 a 3 letti e 2 bagni di cui uno per disabili. Nelle camere, ogni ragazzo è dotato di armadio, scrittoio e libreria per riporre comodamente i propri oggetti personali ed i propri abiti.

Il "cuore" della casa è un ampio spazio comune: grande salone collegato alla cucina dove i ragazzi possono mangiare, studiare, giocare e "stare" insieme agli amici e agli educatori.

Al piano ci sono anche l'ufficio del coordinatore e degli educatori, il locale lavanderia dove ogni ragazzo può lavare le proprie cose affiancato dagli educatori e dall'ausiliaria.

La Comunità Teen 2 è un appartamento al primo piano dotato di due camere da letto separate per genere e in ogni stanza sono predisposte armadiature adeguate per accogliere il loro guardaroba e gli spazi sono dotati anche di scrivania e libreria. Esiste un ampio living centrale che coniuga gli spazi della sala e della cucina per favorire la vita quotidiana e la relazione fra ragazzi ed educatori.

Lo stabile è circondato da un ampio giardino utile alla condivisione di momenti di socializzazione, ludico-ricreativi e laboratoriali.

Le comunità educative residenziali Teen e Teen2 sono aperte 365 giorni l'anno per 24 ore.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Modalità d'accesso TEEN e TEEN 2

La presa in carico dei minori è di solito decisa da un decreto del Tribunale per i Minorenni (TM), ma può essere anche richiesta dal servizio del territorio e in seguito confermato dal TM.

VALUTAZIONE INSERIMENTO: In seguito alla segnalazione telefonica da parte del Servizio Sociale alla quale risponde il Coordinatore, viene organizzato un incontro con il servizio stesso in cui i referenti raccolgono informazioni circa:

- i dati del minore ed il motivo della segnalazione
- la salute del minore
- la storia del nucleo familiare
- la documentazione in possesso dell'ente affidatario (decreti, valutazioni, relazioni, etc.)

Se non è possibile effettuare l'incontro, il Servizio Inviante provvede a mandare i dati necessari affinché l'equipe TEEN-TEEN 2 possa valutare la possibilità di presa in carico e la rispondenza al bisogno del minore rispetto all'intervento previsto.

Il Coordinatore fissa, prima dell'accoglimento, un incontro conoscitivo con il ragazzo ed effettua con lui una prima verifica della sua motivazione e/o predisposizione alla partecipazione al Progetto Teen.

In seno alla rete si definisce il progetto (PEI) negli incontri pre-accoglimento, e comunque in fase di accoglienza, il ragazzo e i genitori vengono convocati dal Servizio Sociale di riferimento insieme agli operatori della Comunità per definire gli obiettivi di periodo relativi al primo sviluppo del PEI.

Il PEI si concorda dunque con il ragazzo e coinvolge in modo attivo anche la famiglia integrando, eventualmente, un percorso di sostegno al ruolo genitoriale.

ACCOGLIMENTO. Prima di accogliere il minore nella Comunità residenziale Teen o Teen 2, un educatore incontra il ragazzo all'esterno della struttura per una preliminare conoscenza, allo stesso modo, il ragazzo incontra un gruppo di pari già inseriti nella comunità, sempre all'esterno della struttura ed in presenza dell'educatore. Successivamente il minore visita la struttura e partecipa ad un'attività con un gruppo di pari all'interno della Comunità. Il progetto Teen prosegue con l'accoglienza effettiva del ragazzo nella Comunità residenziale.

Dopo l'accoglimento, l'attenzione prevalente è dedicata allo sviluppo del protocollo psicologico che, con il supporto dei professionisti, elabora una preliminare valutazione psicologica che fornisce informazioni circa il bilancio evolutivo del ragazzo e la ricostruzione degli eventi che hanno portato all'allontanamento dalla famiglia e che sono stati quindi la causa del provvedimento stesso adottato dal TM.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

In questa fase, se possibile, lo psicologo specificatamente dedicato alle famiglie, conosce i genitori del ragazzo organizzando un incontro che, in accordo con la rete, verrà realizzato in Comunità o fuori dalla struttura. Per ogni situazione si procede con una valutazione ad hoc sia della procedura di intervento che del setting.

INSERIMENTO: Successivamente si organizza un primo incontro presso la Comunità in cui sono presenti il Coordinatore, un educatore del centro, il ragazzo e i genitori. In tale occasione, si raccolgono ulteriori informazioni e/o eventuali richieste e viene effettuata la presentazione della struttura e del funzionamento della Comunità in cui verrà inserito. Successivamente, l'educatore si occuperà di accompagnare il ragazzo nella sua stanza e lo presenterà agli altri ospiti.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

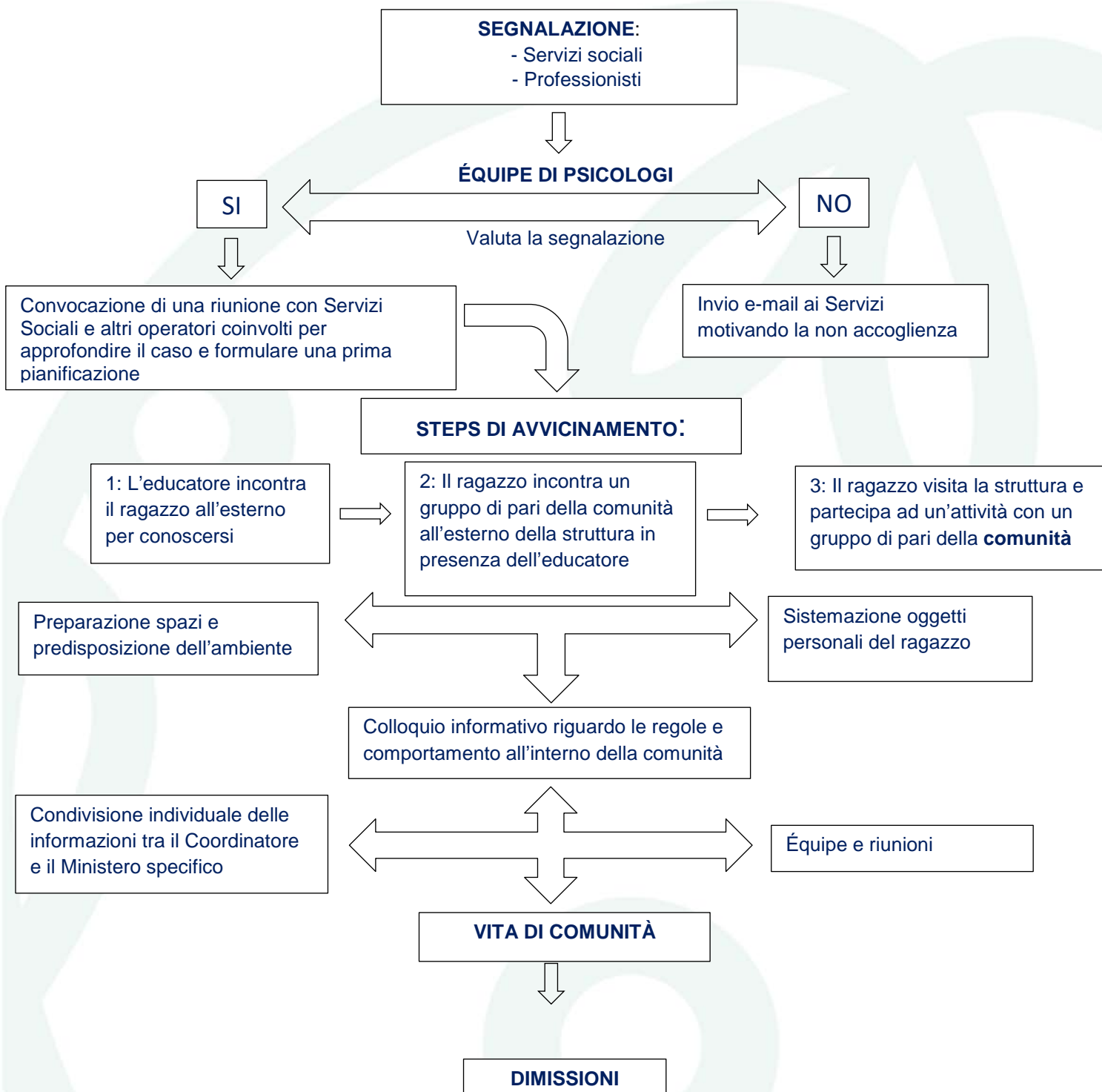
In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Tutti i passaggi del Servizio Teen sono riassunti nello schema seguente:



ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Servizio offerto

Rispetto ai ragazzi, nello specifico vengono offerti i seguenti Servizi:

- Servizio Medico
- Servizio Educativo
- Servizio Scolastico
- Servizio Psicologico
- Servizio Ricreativo

Rispetto alle famiglie, nello specifico vengono offerti i seguenti Servizi:

- Servizio Psicologico: Parent Training
- Servizio Educativo
- Lavoro di RETE con: i Servizi Sociali, i Servizi di Psicologia del Territorio, il Servizio d'assistenza domiciliare ai minori (A.D.M.)

Il personale educativo, nel perseguimento di tali obiettivi, lavora a stretto contatto con gli psicologi Teen e con le diverse professionalità che supportano la comunità; inoltre usufruisce di un assiduo supporto di supervisione interna coordinata dal Prof. Gustavo Pietropolli Charmet, a livello sia individuale che di gruppo. Il Team di educatori partecipa ad una formazione continuativa effettuata da professionisti interni ed esterni su argomenti e calendari progettati annualmente (oltre 24 ore di formazione annuale e riunioni d'équipe).

Il ragazzo ospite delle Comunità viene coinvolto in numerose attività che coinvolgono aree educative diverse: Attività Sportive, Espressive, Creative, Ludiche, ecc.

Vengono promossi spazi d'incontro e momenti ricreativi al di fuori della struttura, riconoscendo l'importanza che questi hanno per lo sviluppo ed il benessere psico-fisico dei ragazzi. Attraverso l'interazione con i coetanei si possono sperimentare nuovi modi di essere e di stare insieme ed in tal senso utilizzare in modo costruttivo i momenti di tempo libero rende più efficace il processo di socializzazione.

Promuovere un'attività ludica e ricreativa, partendo da un contesto extrascolastico, contribuisce a stimolare l'interesse dei ragazzi favorendo un'importante occasione di crescita individuale. Le attività proposte vengono individuate caso per caso adeguando ogni intervento agli interessi, alle risorse ed alle specifiche attitudini del singolo.

Tutte le iniziative proposte sono rese possibili anche grazie al prezioso supporto dei volontari esterni che affiancano con passione il lavoro degli educatori.

La scuola viene sempre seguita con particolare attenzione da parte del personale dell'Associazione CAF, perché ritenuto un momento cardine dell'iter evolutivo. Una particolare attenzione viene rivolta, soprattutto per i ragazzi più grandi, al percorso di formazione ed inserimento lavorativo.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Gli educatori e soprattutto il “Referente Scolastico” mantengono contatti con le scuole che ricevono/seguono i ragazzi ospiti per collaborare al loro impegno di accoglienza e d’insegnamento nei confronti di alunni portatori di difficoltà e di bisogni molto particolari, ma non sostituiscono i genitori rispetto alla relazione con la scuola. In questo senso, i genitori, possono chiedere di essere accompagnati e sostenuti dagli educatori nel difficile compito di rapportarsi agli insegnanti e al percorso scolastico del ragazzo in generale. Per i ragazzi più grandi e che non frequentano la scuola vengono impostati progetti formativi su misura e, laddove possibile, realizzate esperienze lavorative, project work o esperienze di volontariato.

La vita del ragazzo all’interno della Comunità è scandita da ritmi regolari e precisi. Si caratterizza per un’attenzione individualizzata da parte di educatori professionali e per un’intensa condivisione con i compagni del gruppo comunitario. L’attenzione verso l’autonomia e verso la responsabilizzazione dei ragazzi sono al centro del lavoro quotidiano degli operatori della struttura. I ragazzi sono coinvolti quotidianamente in tutti gli aspetti della Comunità integrando all’interno del proprio “progetto di crescita” anche mansioni “pratiche” che contribuiscono ad un buon andamento della vita di Comunità come ad esempio fare lavatrici, cucinare, riordinare gli spazi propri e gli spazi comuni.

Contribuisce ad un buon funzionamento della Comunità una chiara definizione del sistema di regole, condiviso da parte di tutto lo staff; regole che aiutano a gestire le dinamiche di una buona convivenza oltretutto costituire parte integrante del progetto educativo di ogni ragazzo.

L’accoglienza residenziale e il lavoro con le famiglie 12-18

Il lavoro di cura dei minori ospiti in Comunità prevede un costante rapporto con la loro famiglia d’origine che viene accolta insieme al ragazzo e che viene seguita come parte integrante del progetto di crescita.

I professionisti del servizio psicologico dell’Associazione CAF accolgono e conoscono i genitori attraverso momenti dedicati di ascolto, di conoscenza della storia familiare, di osservazione e, se necessario, di presenza partecipata alle visite dei genitori.

In particolare il personale educativo e psicologico si dedica, in accordo con il servizio inviante, ai genitori nel corso di tutto l’intervento; i professionisti dell’Associazione CAF offrono supporto alla famiglia d’origine sia in preparazione al rientro del ragazzo nel nucleo di appartenenza, a sostegno della relazione e delle competenze genitoriali, sia in preparazione all’eventuale inserimento del ragazzo in una famiglia affidataria e/o adottiva.

L’équipe “Teen” dell’Associazione CAF garantisce un sostegno emotivo e supporti tecnici volti a facilitare l’incontro con il ragazzo ed il suo inserimento all’interno del proprio nucleo. Lo stesso Servizio è rivolto anche alla famiglia sostitutiva (affidataria o adottiva) che il Tribunale e i servizi del territorio reperiscono per quegli ospiti che non possono tornare nella famiglia d’origine.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Associazione CAF mette a disposizione un luogo confortevole per realizzare le visite protette ed i progetti speciali (valutazione del rientro in famiglia, avvicinamento ai genitori affidatari o adottivi, ecc.) ed una stanza terapie, uno spazio riservato ai colloqui degli psicologi con i ragazzi e con i genitori.

Servizio Psicologico

I ragazzi ricevono nel corso della loro permanenza un sostegno psicologico da parte di psicologi interni all'organico della struttura Teen e Teen 2. Per la realizzazione di psicoterapie si fa invece riferimento a professionisti o Centri esterni alla Struttura.

Supporto psicologico per i ragazzi

All'interno delle comunità Teen è quindi presente uno psicologo, esperto in età evolutiva, che si occupa dei ragazzi residenti, attraverso momenti di incontro individuale e regolare partecipazione all'equipe con gli operatori. L'adolescenza costituisce un'importante occasione di rivisitazione della propria storia e di attivazione di nuove risorse e competenze che permettono il raggiungimento di nuovi equilibri, intrapsichici e interpersonali. In questa prospettiva, obiettivo dello psicologo di Teen è di offrire le sue competenze per aiutare la Comunità ad essere un luogo di sostegno, di rispecchiamento e di valorizzazione del nuovo sé adolescenziale. Lo psicologo incontra l'adolescente in fase di ingresso in Comunità, per compiere una valutazione ed un bilancio delle sue fragilità, esigenze e risorse evolutive, una valutazione funzionale ad accompagnare l'equipe nella definizione del progetto comunitario. A tale scopo vengono utilizzati strumenti tipici della consultazione psicologica con l'adolescente, quali colloqui, ricostruzioni anamnestiche con gli operatori invianti, somministrazione di test, restituzioni al ragazzo e agli operatori coinvolti. Durante la permanenza in Comunità, gli ospiti mantengono spazi regolari di colloquio con lo psicologo dedicati a monitorare la qualità della relazione con la struttura, con gli operatori e con i compagni, spazi dedicati a sostenere il percorso di crescita e la rielaborazione della propria storia personale e familiare in funzione del processo di soggettivazione adolescenziale. Oltre ad affiancare in modo diretto il ragazzo, in un'ottica di integrazione tra le risorse e le competenze, lo strumento psicologico appare finalizzato a fornire informazioni e supporto a tutti gli attori presenti sulla scena educativa del minore: educatori di comunità, assistente sociale, operatori che lavorano con la famiglia d'origine, insegnanti ed altre figure coinvolte.

Supporto psicologico per le famiglie

Il supporto psicologico alla famiglia costituisce uno strumento distintivo del servizio comunitario in Teen.

La famiglia è concepita non solo come contesto nel quale sono emerse le problematiche esitate nel percorso comunitario, ma anche come teatro potenziale del processo di sviluppo

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

adolescenziale. Il lavoro con i genitori dei ragazzi presenti in Comunità, è gestito da uno psicologo esperto in problematiche adolescenziali e Parent Training e nasce dal presupposto che l'adolescenza imponga a madre e padre una riorganizzazione delle proprie competenze di ruolo: in alcuni casi tale riorganizzazione diviene motivo di crisi, in altri, occasione per la scoperta e la costruzione di nuove competenze.

L'intervento psicologico con i genitori può implicare processi e azioni differenti quali: colloqui di analisi della cultura affettiva di ruolo materno e paterno, incontri con gli operatori che conoscono il nucleo familiare, valutazione delle competenze di ruolo presenti o riabilitabili, definizione di un progetto di accompagnamento, restituzioni all'equipe e ai servizi coinvolti nella gestione del caso, colloqui di sostegno al ruolo, monitoraggi telefonici, organizzazione e conduzione di incontri genitori-figlio.

La retta giornaliera per le Comunità Residenziali Teen e Teen 2 è pari a € 125,00 (salvo diverso accreditamento e/o convenzione) e comprende:

- il vitto
- l'alloggio
- le spese medico-sanitarie
- il monitoraggio psicologico
- l'inserimento a scuola
- le vacanze e/o le gite nel fine settimana
- le attività ludico sportive

Più in generale, la retta copre le necessità quotidiane di ogni ragazzo/a.

Per una miglior conoscenza del ragazzo/a e della sua famiglia, laddove presente, il percorso di inserimento in comunità, **incluso nella retta**, prevede:

- per il ragazzo/a: sedute d'osservazione e di valutazione psicologica dell'adolescente, visite mediche, incontri protetti;
- per i genitori: colloqui di conoscenza/sostegno dei genitori, la valutazione delle competenze parentali e Parent Training orientati al rinforzo e all'ampliamento delle competenze genitoriali e della relazione con il ragazzo.

Prestazioni non incluse nella retta

Non sono compresi eventuali interventi clinico-terapeutici quali la psicoterapia individuale del ragazzo/a, la psicodiagnosi approfondita dei genitori e/o di altri componenti significativi del nucleo familiare.

Non sono compresi, eventuali spese per accertamenti e cure mediche specialistiche, non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario Nazionale.

Per la quota a carico dell'assistito, Associazione CAF chiederà il rimborso della spesa sostenuta, dietro presentazione di fatture e/o giustificativi.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Rapporto con l'utenza

Dal gennaio del 2008 l'Associazione CAF Onlus applica un sistema di gestione per la qualità conforme alla normativa internazionalmente accettata per la Politica della Qualità UNI-EN-ISO 9001, con l'obiettivo primario di definire, documentare e gestire i processi dell'Ente per una migliore pianificazione interna ed una maggiore soddisfazione dei clienti (Certificato UNI-EN-ISO 9001:2015 n. 12835).

Le procedure per i servizi residenziali, oltre a regolare minuziosamente il processo di accoglimento e di cura dei minori e delle loro famiglie, prevedono, nell'ottica del perseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni rivolte all'utenza:

- la rilevazione e misurazione annuale del grado di soddisfazione dell'utenza e degli enti invianti, mediante l'invio di questionari completi di sezione dedicata ad eventuali lamenti/apprezziamenti (Allegato 1 al presente documento)
- la rilevazione e misurazione annuale degli indicatori di qualità
- la rilevazione e misurazione annuale dei rischi connessi alle attività
- la rilevazione e misurazione annuale del turn over del personale

dati che vengono tutti socializzati e analizzati in sede di Riesame di Direzione alla presenza di tutti i Responsabili di funzione.

L'Associazione Caf Onlus inoltre predispone e aggiorna costantemente il materiale informativo relativo ai servizi erogati, che viene distribuito agli utenti e agli enti invianti e pubblicato sul sito www.caf-onlus.org

Rapporto operatore socio-educativo/utente

L'equipe educativa di Teen e Teen 2 si compone di 12 educatori a tempo pieno, in un rapporto con l'utenza 1:5 nelle ore diurne, di un educatore nelle ore notturne e di un Coordinatore.

Gli educatori provvedono a stilare, di volta in volta, un programma per le attività da svolgere durante la settimana, con una flessibilità rispetto alle esigenze ed imprevisti quotidiani. Ci saranno delle occasioni in cui il centro diurno ed il centro residenziale (o parte di esso) potranno organizzare e svolgere delle attività in collaborazione.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Il personale educativo e la sua formazione

L'equipe educativa si compone di professionisti con competenze specifiche strutturate in diversi ambiti.

Ogni educatore è responsabile di un'area specifica di attività ed è coinvolto nell'organizzazione della stessa, potendosi così percepire come parte attiva e partecipante dell'equipe mediante un lavoro di squadra che condivide la mission e gli obiettivi del progetto Teen.

Le principali aree attive in Comunità, definite "Ministeri", sono:

- Attività: tempo libero e sport
- Economia: gestione della casa
- Infrastrutture: manutenzione e ordine degli spazi della struttura
- Organizzazione interna: strutturazione della programmazione settimanale delle attività dei ragazzi e degli EDC
- Sanità
- Scuola
- Telecomunicazioni – Telefonia
- Trasporti: pulizia e manutenzione parco auto, giardino.

Uno dei principi che sostengono il progetto educativo di Teen è quello di "fare insieme" per favorire la possibilità di instaurare una relazione più solida con i ragazzi. Ogni educatore diventa il riferimento per un ragazzo in particolare e dunque ne avrà una presa in carico completa nei vari ambiti: scolastico, sanitario, familiare, sociale, sportivo e sarà potenzialmente presente agli incontri di rete con il coordinatore.

Anche il ragazzo stesso è considerato un soggetto attivo dell'intervento e pertanto è direttamente coinvolto nella progettazione psicologica che lo riguarda secondo un principio di **corresponsabilità e co-progettazione**.

L'obiettivo è quello di responsabilizzare i ragazzi attraverso dei compiti precisi, aiutandoli nel loro percorso di crescita, consapevolezza ed aspettative sul proprio futuro.

Le attività educative individuate contribuiscono a stimolare il percorso di autonomia a partire dalla valorizzazione e dal potenziamento delle risorse presenti nel ragazzo, avendo sempre ben presente quell'unicità e irripetibilità che caratterizza ogni individuo.

Oltre alla formazione permanente garantita dal lavoro di équipe programmato (a cadenza settimanale) e nel corso della supervisione (a cadenza quindicinale), è previsto un piano annuale di formazione del personale educativo per un totale ore previsto tra le 24 e le 32 ore (per il dettaglio delle attività di formazione rimandiamo ad un approfondimento specifico del piano annuale della formazione personale TEEN).

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

PEI

Nel Piano Educativo Individualizzato vengono descritti gli obiettivi generali, fissati nel progetto di presa in carico, in base alle esigenze ed alle caratteristiche del singolo, alle specifiche ricevute dai Servizi e alle indicazioni ricevute dall'equipe degli Psicologi.

In esso sono delineati i percorsi e le metodologie educative specifiche, concordate nell'equipe educatori.

È prevista una fase di osservazione durante il primo trimestre ed un successivo incontro di rete con gli enti invianti per la definizione degli obiettivi da condividere con il ragazzo e la famiglia (laddove possibile). Successivamente, l'attività di monitoraggio, di misurazione degli obiettivi e di avanzamento del Pei verrà condiviso in rete ogni tre mesi e, comunque, ogni volta qualora richiesto.

Debito informativo

Associazione CAF si impegna ad aderire alle richieste informative da parte dei suoi interlocutori con le modalità e scadenze richieste dalle Regioni e dai Comuni. In particolare, provvede alla compilazione e all'aggiornamento costante della scheda on-line di rilevazione delle presenze dei minori sulla procedura informatizzata regionale "minoriweb".

Gestione dei servizi generali

La pulizia delle aree comuni viene gestita dalle imprese di pulizia della Fondazione Istituto Sacra Famiglia. Rispetto alle Comunità Residenziali la pulizia è effettuata settimanalmente da due ausiliarie secondo un piano concordato con gli organi dirigenziali.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO COMUNITÀ TEEN E TEEN2 PER I SERVIZI SOCIALI

Le chiediamo di barrare una delle seguenti affermazioni usando i valori inseriti nella colonna di destra in riferimento al suo grado di soddisfazione:

Lasciare in bianco le risposte che non si è in grado di valutare

Sono soddisfatto dei Servizi offerti da Teen in generale	Molto	Abbastanza	Poco
Consiglierei Teen ad altri colleghi dei Servizi territoriali	Sì	Non so	No
Sono soddisfatto di come il ragazzo/a viene seguito	Molto	Abbastanza	Poco
Sono soddisfatto di come il ragazzo/a è seguito nello studio	Molto	Abbastanza	Poco
Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato a scuola	Molto	Abbastanza	Poco
Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento verso i familiari	Molto	Abbastanza	Poco
Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento verso gli operatori del servizio	Molto	Abbastanza	Poco
Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento a scuola	Molto	Abbastanza	Poco
Il lavoro che gli educatori sviluppano con il ragazzo/a in Teen è	Ottimo	Buono	Sufficiente

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Il rapporto che gli educatori stabiliscono con gli insegnanti del ragazzo/a è	Ottimo	Buono	Sufficiente
Il lavoro che gli educatori sviluppano con le famiglie è	Ottimo	Buono	Sufficiente
Il lavoro che gli educatori sviluppano con gli operatori del nostro servizio è	Ottimo	Buono	Sufficiente
Valuto in modo positivo l'Associazione Caf Onlus	Ottimo	Buono	Sufficiente
Valuto in modo positivo le Comunità Teen	Ottimo	Buono	Sufficiente

Legenda: Sufficiente=1 – Buono=2 – Ottimo=3

Data compilazione:

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per i Servizi Sociali – Teen P.SOD.01/A3 REV 2 14/07/2022

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO




CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

 PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'	P.SOD.01 – A04
	Pag. 1 di 1
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE <input type="checkbox"/> Questionario gradimento della soddisfazione da parte delle scuole	Data emissione: 08/11/2019
	Data revisione: 14/07/2022
	N° revisione: 1

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DA PARTE DELLE SCUOLE

NOME E COGNOME DEL RAGAZZO

ISTITUTO SCOLASTICO

REFERENTE SCOLASTICO

Le chiediamo di barrare una delle seguenti affermazioni, usando i valori inseriti nella colonna di destra in riferimento al grado di soddisfazione

RELATIVO AL MINORE

POCO **ABBASTANZA** MOLTO MOLTISSIMO

Il ragazzo si dimostra puntuale

il ragazzo si dimostra proattivo e partecipa alle attività scolastiche

Il ragazzo si dimostra rispettoso delle norme vigenti

Il ragazzo si dimostra autonomo nello svolgimento degli impegni scolastici

RELATIVO AI RAPPORTI CON IL CENTRO DIURNO

POCO **ABBASTANZA** MOLTO MOLTISSIMO

Il referente scolastico si dichiara soddisfatto del grado di collaborazione e disponibilità della struttura

Il referente scolastico si dichiara soddisfatto della costanza nel lavoro di rete con la struttura per il perseguimento degli obiettivi scolastici

Il referente scolastico si dichiara soddisfatto dell'efficacia della struttura nella risoluzione di eventuali problematiche di tipo scolastico interessanti il minore

Il referente scolastico si dichiara soddisfatto dell'efficacia nella strutturazione di un programma di incontri regolare con i referenti della struttura ospitante

Legenda: Poco=1 Abbastanza=2 Molto=3 Moltissimo=4

Data compilazione

Firma referente

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@caf-onlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY È MEMBRO DELLA FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835