ASSOCIAZIONE CAF

# CARTA DEI SERVIZI

# COMUNITÀ RESIDENZIALI PER MINORI 3-12 ANNI ELFI, GNOMI E FOLLETTI

*22 dicembre 2023*


**ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

**SEDE LEGALE**
Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150
www.associazionecaf.org

5x1000 C.F. **97010160154**

**SEDE AMMINISTRATIVA**
Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266
e-mail: segreteria@associazionecaf.org



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO
CERTIQUALITY
UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N.12835

CERTIQUALITY È MEMBRO DELLA CONFEDERAZIONE CISQ

in accreditamento con
Comune di Milano

ASSOCIAZIONE CAF

**Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi**

L'Associazione CAF Onlus, nell'erogazione dei Servizi, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA: nel rispetto della carta costituzionale nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.

IMPARZIALITÀ: imparzialità e obiettività nei confronti dell'utente e della sua famiglia.

CONTINUITÀ: erogazione regolare e continua secondo gli orari indicati.

PROFESSIONALITÀ: il personale opera con professionalità e rispetto della dignità di ogni minore e famiglia.

PARTECIPAZIONE: diritto di accesso alle informazioni che riguardano direttamente l'utente nel totale rispetto del trattamento dei dati personali; è garantita e favorita la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie al funzionamento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: attivazione di percorsi e modalità di sostegno e tutela agli utenti valorizzando il rapporto tra risorse impegnate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'Associazione è quindi orientata alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e nella fattispecie dei minori che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà e svantaggio sociale e delle loro famiglie.

La rilevazione della soddisfazione dei minori, degli enti invianti, delle famiglie e delle scuole è effettuata mediante la somministrazione di questionari, che formano parte integrante della presente Carta dei Servizi.

È operante la normativa che tutela la privacy degli utenti per tutti gli aspetti del trattamento dei propri dati e delle informazioni che li riguardano.

**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 Affido, 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.

## 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 3-12 anni, servizio 12-18 anni, servizio 18-21 anni, servizio Affido).
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.

ASSOCIAZIONE CAF

**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
- Elisabetta Neuhoff, Consigliere
- Vincenzo Salafia, Consigliere

Revisore Luca Aurelio Guarna
Tesoriere Stefania Bettoni

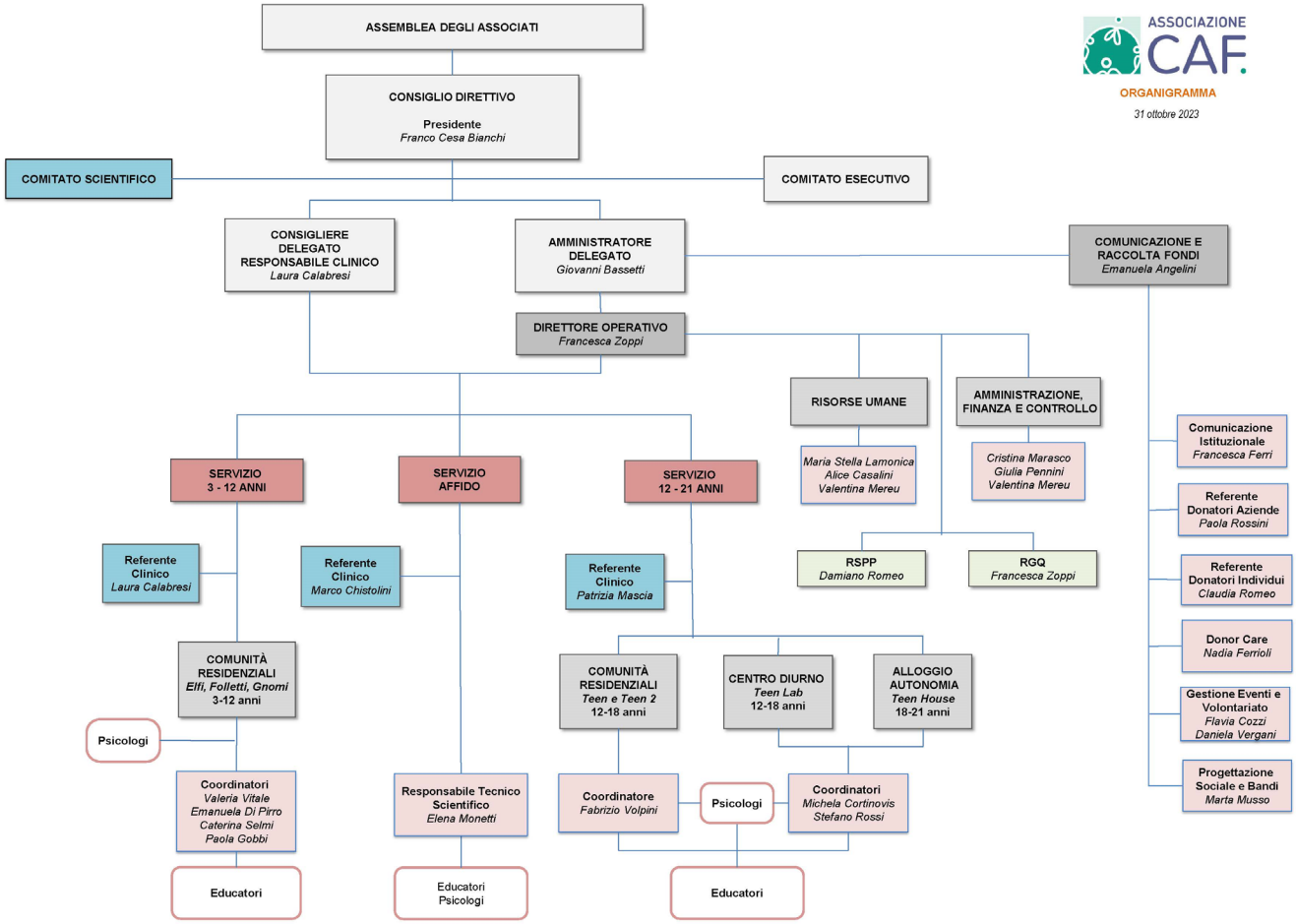
**Comitato Scientifico:**
Laura Calabresi, Marco Chistolini, Patrizia Mascia, Roberto Anchisi

| | |
|---|---|
| **Referente Clinico 3-12:** | Laura Calabresi |
| **Coordinatori Comunità 3-12:** | Caterina Selmi - Valeria Vitale - Emanuela Di Pirro |
| **Pedagogista Comunità 3-12:** | Paola Gobbi |
| **Referente Clinico 12-21:** | Patrizia Mascia |
| **Coordinatore Comunità Residenziali 12-18** | Fabrizio Volpini |
| **Coordinatori Centro Diurno12-18** | Michela Cortinovis, Stefano Rossi |
| **Coordinatore Alloggio per l'Autonomia 18-21:** | Michela Cortinovis |

| | |
|---|---|
| **Équipe Psicologica:** | Laura Colombo - Marta Musso - Luca Pivetti - Massimo Cesareo - Loredana Cimmino - Magdalena Lopes – Laura Lamera |
| **Referente Clinico Affido:** | Marco Chistolini |
| **Responsabile Tecnico Scientifico Affido:** | Elena Monetti |
| **Direttore Operativo:** | Francesca Zoppi |
| **Responsabile Raccolta Fondi:** | Emanuela Angelini |

ASSOCIAZIONE CAF

## L'organigramma dell'Associazione





**ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

**SEDE LEGALE**
Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150
www.associazionecaf.org

5x1000 C.F. **97010160154**

**SEDE AMMINISTRATIVA**
Via Salaino 7, 20144 Milano
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266
e-mail: segreteria@associazionecaf.org



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO
CERTIQUALITY
UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N.12835
CERTIQUALITY È MEMBRO DELLA CONFEDERAZIONE CISQ
in accreditamento con
Comune di Milano

ASSOCIAZIONE CAF

Presentazione delle Comunità Residenziali Elfi, Gnomi e Folletti

Le comunità educative residenziali Elfi, Folletti e Gnomi sono aperte 365 giorni l'anno per 24 ore.

**Il primo accoglimento 3-12 anni**

Al momento dell'accoglimento l'attenzione prevalente è dedicata alla funzione di protezione, di accudimento e di rassicurazione del bambino che vive il trauma della separazione dalla sua famiglia, oltre alle dolorose esperienze vissute prima dell'allontanamento e che sono state la causa del provvedimento stesso. Generalmente questa prima fase ha una durata non superiore ai sei mesi, ma viene valutata caso per caso in relazione all'effettiva condizione del bambino e alle sue potenzialità evolutive.

**Dall'accompagnamento educativo alla dimissione**

Successivamente ha inizio la tappa dell'accompagnamento educativo, con obiettivi prevalenti di stimolazione cognitiva, di stabilizzazione affettiva e di socializzazione.
Il personale educativo lavora a stretto contatto con gli psicologi clinici consulenti e con le diverse professionalità che supportano la comunità; inoltre gode di un assiduo supporto di supervisione interna, a livello sia individuale che di gruppo, nonché di una formazione permanente fornita da professionisti interni ed esterni su argomenti e calendari progettati annualmente.

Specialmente nella seconda tappa del percorso di cura appena descritto, il bambino ospite della Comunità è molto incoraggiato a partecipare ad attività ludico-sportive o di prevalente finalità espressiva, riceve stimoli cognitivi appropriati al suo bisogno e può usufruire di molteplici occasioni di socializzazione, grazie anche al prezioso apporto di volontari esterni che affiancano con passione il lavoro degli educatori.

L'inserimento scolastico viene sempre curato con particolare attenzione da parte del personale dell'Associazione CAF, perché ritenuto un momento cardine dell'iter di cura e di ritorno alla normalità dei bambini che hanno conosciuto gravi difficoltà evolutive e relazionali.

La pedagogista di comunità, gli educatori e i coordinatori mantengono assidui contatti con le scuole di quartiere che ricevono i bambini ospiti delle Comunità per collaborare al loro impegno di accoglienza e d'insegnamento nei confronti di alunni portatori di difficoltà e di bisogni molto particolari.

La vita del bambino all'interno delle Comunità è scandita da ritmi regolari e si caratterizza per un attento accudimento individualizzato da parte di educatori adeguatamente formati e, insieme, per un'intensa condivisione con i compagni di gruppo.

In particolare quasi tutti i bambini ricevono un aiuto psicologico da parte di professionisti esterni o dei terapeuti consulenti dell'Associazione CAF: in qualche caso si tratta di vere e proprie psicoterapie, in altri casi si tratta invece di interventi mirati per sostenere il bambino, che deve affrontare passaggi difficili e dolorosi del suo percorso di bambino allontanato dalla famiglia, quali il momento dell'inserimento in

Comunità, le testimonianze relative all'abuso di cui è stato vittima, le decisioni dei Giudici riguardo al suo futuro, l'incontro con la famiglia sostitutiva.

## L'accoglienza e il lavoro con le famiglie 3-12

Il lavoro di protezione e cura dei minori ospiti in Comunità prevede all'interno dell'Associazione CAF anche un assiduo rapporto con la loro famiglia d'origine.

I professionisti del servizio psicologico e pedagogico dell'Associazione CAF accolgono e conoscono i genitori dei bambini accolti in comunità, attraverso momenti delicati e significativi di ascolto, di conoscenza della storia familiare, di osservazione e di presenza partecipata alle visite dei genitori, eventualmente di sostegno psico-pedagogico alla coppia genitoriale o di accompagnamento del bambino nei periodici rientri in famiglia.

In particolare il personale educativo e psicologico si dedica, in accordo con il servizio inviante, ai genitori nel momento dell'accoglimento del bambino, nei momenti critici dell'evoluzione personale e familiare e della vicenda giudiziaria che li riguarda; inoltre i professionisti dell'Associazione CAF offrono supporto alla famiglia d'origine sia in preparazione al rientro del bambino nel nucleo di appartenenza, a sostegno della relazione e delle competenze genitoriali, sia in preparazione invece all'eventuale inserimento del bambino in famiglia affidataria.

L'équipe dell'Associazione CAF garantisce sostegno emotivo e supporti tecnici volti a facilitare l'incontro con il bambino e il suo inserimento all'interno del proprio nucleo, anche alla famiglia sostitutiva (affidataria o adottiva) che il Tribunale e i servizi di territorio reperiscono per i bambini ospiti che non possono tornare nella famiglia d'origine.

Dal 2010 è a disposizione delle visite protette e di progetti speciali (valutazione rientro in famiglia, avvicinamento ai genitori affidatari o adottivi, ecc.) uno spazio di 2 locali arredato con: zona cucina, bagno e locale soggiorno-giochi, con possibilità di videoregistrazione. In questo spazio gli adulti e i bambini possono sperimentarsi in un ambiente simile ad un appartamento e ricreare un clima maggiormente familiare.

## Servizio Psicologico

Su accordo con l'Ente Affidatario o su specifica richiesta dell'Autorità Giudiziaria, è possibile attivare terapie psicologiche specifiche rivolte ai bambini, alla coppia genitoriale o al singolo genitore, come anche valutazioni psicodiagnostiche sia per i bambini che per i genitori.

Questo servizio supporta, integra e potenzia l'attività di coordinatori ed educatori.

Si dà l'obiettivo di conoscere sia il bambino nel suo funzionamento interno e relazionale, sia la sua famiglia, al fine di individuare il trauma della loro storia familiare e offrire agli operatori che lavorano a stretto contatto con loro dati e informazioni utili a sostenere la relazione d'aiuto ma anche a fornire all'operatore stesso luoghi di rielaborazione dell'esperienza di forte stress emotivo cui è esposto lavorando con questa tipologia di utenza.

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

- il vitto,
- l'alloggio,
- la frequenza scolastica,
- gli eventuali periodi di vacanza,
- le gite nel fine settimana, le attività ludico sportive,
- le visite protette presso l'Associazione CAF o spazio neutro del Comune di Milano

e, in generale, tutto quello che è necessario alla vita del bambino.

**Il percorso di inserimento in comunità, per la miglior conoscenza del bambino e, laddove presente, della sua famiglia, prevede, già inclusi nella retta:**

- per il bambino: **1 incontro a settimana per i primi 3 mesi** dall'inserimento e successivamente 1 incontro al mese **con lo psicologo della Comunità** per conoscere il bambino nelle sue aree di funzionamento interno e relazionale e mettere a disposizione dell'équipe psicopedagogica quanto emerso per una migliore definizione dei PEI.

- per i genitori: **2 incontri di coppia e 3 individuali** nei primi mesi dall'arrivo dall'inserimento del bambino poi 1 incontro di coppia ogni 6 mesi **con lo psicologo del Servizio Psicologico** al fine di costruire uno spazio di ascolto e costruzione di significati con la famiglia di origine.

Sono previsti incontri in rete con i servizi e le strutture interessate e relazioni semestrali (salvo diversa richiesta) sull'andamento del progetto.

Non sono compresi nella retta eventuali interventi clinico-terapeutici quali la psicoterapia individuale del bambino, la psicodiagnosi approfondita del bambino, dei genitori e/o di altri significativi componenti del nucleo familiare, la valutazione delle competenze parentali e la terapia di sostegno orientata al rinforzo e all'ampliamento delle competenze dei genitori.

Non sono comprese le spese sanitarie (visite specialistiche, odontoiatriche, protesiche, farmaci, analisi strumentali e di laboratorio, sedute di logopedia, assistenza ospedaliera e qualsiasi altra necessità di tipo sanitario), le spese scolastiche (tasse di iscrizione e di esame, testi scolastici, viaggi di istruzione, divise e materiale didattico professionale), le spese relative all'ottenimento di documenti e qualsiasi altra spesa straordinaria, per le quali l'Associazione CAF chiederà pertanto il rimborso, dietro presentazione di fatture e/o giustificativi.

Non sono compresi, inoltre, eventuali costi straordinari del personale e le spese vive dovuti a impegni che comportino tempi e spostamenti particolarmente rilevanti quali, ad esempio, le visite protette in spazi neutri fuori dal Comune di Milano o in spazi neutri non convenzionati con esso, e/o con la presenza di più operatori, nonché eventuali spese per sostegno pedagogico dedicato reso necessario da situazioni di estremo disagio del minore.

Non sono compresi, infine, nella retta i costi delle visite presso lo Spazio Neutro dell'Associazione CAF.

Tali interventi saranno oggetto di dettagliato preventivo, concordato con i servizi interessati e inviati alle strutture competenti per l'autorizzazione.

## 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 lamentele/apprezzamenti (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.associazionecaf.org.

## Rapporto operatore socio-educativo/utente

Ciascuna équipe delle Comunità Elfi, Gnomi e Folletti si compone di 7 educatori a tempo pieno, in un rapporto con l'utenza di 1:5 nelle ore diurne, di un educatore nelle ore notturne e di un Coordinatore.

## Il personale educativo e la sua formazione

L'équipe 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'équipe mediante un lavoro di squadra che condivide la mission e gli obiettivi del progetto.

Oltre alla formazione permanente garantita dal lavoro di équipe programmato (a cadenza quindicinale) e nel corso della supervisione (a cadenza mensile), 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 ELFI, GNOMI E FOLLETTI).

## 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'équipe degli Psicologi.
In esso sono delineati i percorsi e le metodologie educative specifiche, concordate nell'équipe 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 minore 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 "minori web".

## Gestione dei servizi generali

La pulizia delle Comunità Residenziali e delle aree comuni è effettuata quotidianamente dalle tre ausiliarie di Comunità, secondo un piano concordato con gli organi dirigenziali e sotto la sorveglianza diretta di una persona che si occupa anche della gestione delle altre risorse in forze per gli altri servizi generali (cucina, manutenzioni ecc.).

Spettabile Servizio Sociale,

con il presente questionario intendiamo fare una valutazione della Sua soddisfazione rispetto alla presa in carico delle situazioni dei minori e delle loro famiglie offerta dall'Associazione CAF Onlus. Le Sue valutazioni ci serviranno per migliorare il nostro servizio.

Riporti una crocetta nelle caselle predisposte a seguito di ciascuna affermazione assegnando i punteggi secondo i seguenti giudizi:

**1** nel caso in cui sia completamente insoddisfatto
**2** nel caso in cui sia poco soddisfatto
**3** nel caso in cui sia sufficientemente soddisfatto
**4** nel caso in cui sia abbastanza soddisfatto
**5** nel caso in cui sia molto soddisfatto

**PROCESSI**

Come valuta i tempi di risposta alla richiesta di inserimento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta gli interventi posti in atto nella fase di preparazione dell'accoglimento del minore nella nostra struttura.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta gli interventi posti in atto al momento dell'inserimento del minore.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta gli interventi posti in atto nei confronti dei genitori dei minori accolti al momento dell'inserimento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta i dispositivi di tutela in situazioni critiche.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la frequenza degli aggiornamenti.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la tempestività di aggiornamento nelle situazioni rilevanti.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la reperibilità degli operatori.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la flessibilità dell'organizzazione nel definire gli interventi a favore dei minori e delle loro famiglie.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta il monitoraggio della situazione.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta l'organizzazione nella fase di accompagnamento alle dimissioni.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**CONTENUTI**

Come valuta la modalità di accoglimento del minore in relazione alle informazioni fornite.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la modalità di accoglienza della famiglia in relazione alle informazioni fornite.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità dell'accudimento del minore in comunità.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità della tutela del minore in comunità.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità dell'intervento degli operatori in situazioni critiche.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità della presa in carico globale della situazione.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità del monitoraggio dell'intervento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la capacità di definire interventi efficaci.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta globalmente il livello di collaborazione con i Servizi coinvolti.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità delle competenze cliniche dell'equipe dell'Associazione CAF.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità di intervento nel progetto di dimissioni del minore.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Se vuole darci qualche suggerimento lo riporti nelle righe seguenti oppure scriva a:

Associazione CAF Onlus, Centro di Aiuto ai minori e alla Famiglia in crisi
Via Vittorio Emanuele Orlando, 15 – 20142 Milano
e-mail: bambini.residenziale@associazionecaf.org

_____

_____

_____

_____

Se lo ritiene opportuno può riportare di seguito il nome della Servizio Sociale e il nome di chi ha compilato il questionario.

_____

Data compilazione: _____

Nel ringraziarLa per il tempo che ci ha dedicato la preghiamo di volerci restituire il presente questionario al nostro indirizzo sopra indicato.

Gentile Dirigente Scolastico,

con il presente questionario intendiamo fare una valutazione della Sua soddisfazione rispetto alla collaborazione tra l'Associazione CAF Onlus e scuola. Le Sue valutazioni ci serviranno per migliorare il nostro servizio in favore dei minori accolti e delle loro famiglie.

Riporti una crocetta nelle caselle predisposte a seguito di ciascuna affermazione assegnando i punteggi secondo i seguenti giudizi:

**1** nel caso in cui sia completamente insoddisfatto
**2** nel caso in cui sia poco soddisfatto
**3** nel caso in cui sia sufficientemente soddisfatto
**4** nel caso in cui sia abbastanza soddisfatto
**5** nel caso in cui sia molto soddisfatto

**PROCESSI DI INTERVENTO**

Come valuta gli interventi posti in atto prima dell'inserimento del minore

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta le modalità di inserimento del minore nel gruppo classe .

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta il monitoraggio della situazione del minore inserito.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta il tempo di risposta rispetto a specifiche esigenze della scuola/della insegnanti nella gestione del rapporto con il minore.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la tempestività rispetto al passaggio di informazioni Associazione CAF-scuola.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la nostra flessibilità rispetto alle esigenze della scuola.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**MODALITÀ DI INTERVENTO**

Come valuta la qualità/tipologia delle informazioni trasmesse dall'Associazione CAF in ordine alla conoscenza del minore al fine di un idoneo inserimento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità degli interventi offerti dagli operatori al fine di facilitare l'inserimento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità della collaborazione al fine di individuare gli obiettivi di lavoro.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità degli interventi offerti dagli operatori in situazioni critiche.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta globalmente la collaborazione tra Associazione CAF e scuola.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Come valuta la qualità della relazione quotidiana educatori/scuola.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Se vuole darci qualche suggerimento lo riporti nelle righe seguenti oppure scriva a:

Associazione CAF Onlus, Centro di Aiuto ai minori e alla Famiglia in crisi
Via Vittorio Emanuele Orlando, 15 – 20142 Milano
e-mail: bambini.residenziale@associazionecaf.org

_____

_____

_____

Se lo ritiene opportuno può riportare di seguito il nome della Servizio Sociale e il nome di chi ha compilato il questionario.

_____

Data compilazione: _____

Nel ringraziarLa per il tempo che ci ha dedicato la preghiamo di volerci restituire il presente questionario al nostro indirizzo sopra indicato.