ASSOCIAZIONE CAF

CARTA DEI SERVIZI

ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA
TEEN HOUSE

8 maggio 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.

Nel 2019 l'Associazione CAF ha ulteriormente ampliato la sua offerta di servizi, con l'apertura di un Alloggio per l'Autonomia per far fronte al tema dei *care leavers*, ossia dei ragazzi in uscita dal sistema di accoglienza residenziale perché divenuti maggiorenni, ma che non hanno la possibilità di rientrare in famiglia e non sono ancora in grado di affrontare autonomamente la vita da adulti, in termini di inserimento lavorativo, di avvio all'autonomia e di abbandono del circuito dello svantaggio sociale e dell'assistenzialismo. Il servizio si rivolge prevalentemente agli ospiti neomaggiorenni delle Comunità Teen e Teen 2 che non hanno possibilità di rientrare in famiglia.

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.

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

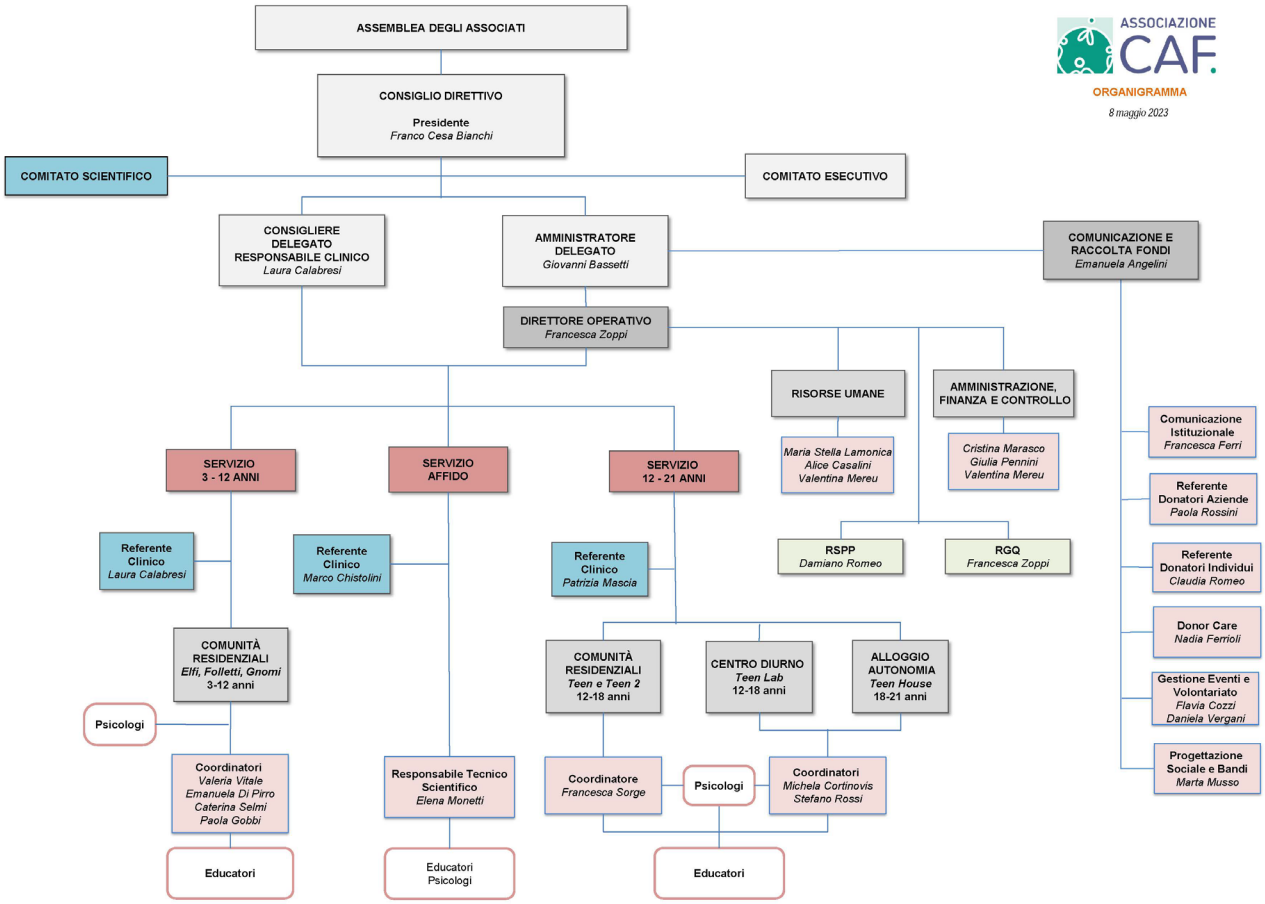
Referente Clinico 3-12: Laura Calabresi
Coordinatori Comunità 3-12: Caterina Selmi - Valeria Vitale - Emanuela Di Pirro
Pedagogista Comunità 3-12: Paola Gobbi

ASSOCIAZIONE CAF

Referente Clinico 12-21:	Patrizia Mascia
Coordinatrice Comunità Residenziali 12-18	Francesca Sorge
Coordinatori Centro Diurno12-18	Michela Cortinovis, Stefano Rossi
Coordinatore Alloggio per l'Autonomia 18-21:	Michela Cortinovis
Equipe 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

La mission di Teen House è accompagnare verso l'autonomia personale e gestionale quegli ospiti che, giunti verso la fine del loro percorso educativo presso comunità educative residenziali, attraversano la fase di uscita dall'ambiente protetto della Comunità e possono beneficiare di uno specifico periodo di "autonomia accompagnata".

Il compimento della maggiore età, infatti, spesso non costituisce la conclusione di un progetto educativo da parte dei Servizi Sociali o del Tribunale per minori, perché l'essere maggiorenne difficilmente significa il raggiungimento della maturità e dell'indipendenza necessari a essere autonomi in tutto e per tutto. Per un giovane che non ha una famiglia alle spalle diventa poi insormontabile il problema dell'abitazione.
L'alloggio per l'autonomia "Teen House" risponde a questa urgente esigenza offrendo ai giovani che hanno terminato il cammino in una comunità educativa o famigliare o a conclusione di un affido un luogo ancora parzialmente protetto che li possa transitare alla completa autonomia.

Per quei ragazzi che mostrino di aver raggiunto un livello di maturità sufficiente, ma ancora bisognosi - per ragioni diverse - di uno specifico supporto ed accompagnamento, si è definito quindi un percorso che li guidi progressivamente verso l'autonomia, in un ambiente tale da permettere di accrescere le proprie capacità di autonomia gestionale, indipendenza e consapevolezza.
Questo percorso, che inizia orientativamente al compimento dei 18 anni, termina, al di là di scadenze anagrafiche, al raggiungimento degli obiettivi di autonomia personale (che vengono individuati insieme al ragazzo coinvolto ed ai Servizi invianti) quando l'utente stesso è effettivamente pronto a passare ad una fase di piena autonomia.
L'esperienza si sviluppa in un contesto di "comunità allargata", in un appartamento fisicamente separato dalla direzione del servizio, ma situato in una zona molto vicina, in un ambiente familiare e che permetta frequenti contatti e supervisione da parte degli educatori.

Lo scopo di questo servizio è dunque permettere a ragazzi e ragazze tra i 18 e i 21 anni che hanno terminato il loro percorso in Comunità di sviluppare le competenze socio-relazionali e pratiche necessarie per condurre una vita autonoma dignitosa, in assenza della possibilità – per svariati motivi - di un rientro nella famiglia di origine.

Teen House intende offrire a giovani neo-adulti una risposta concreta e continuativa, che li accompagni nei primi passi di un graduale cammino di autonomia e inserimento sociale.

Il progetto è pensato per fornire un accompagnamento concreto nella gestione di tutti gli aspetti che caratterizzano una vita adulta: cura della persona e della casa, gestione delle relazioni interpersonali formali e informali, formazione personale e inserimento professionale, amministrazione del denaro.
Il cammino fa leva sull'empowerment delle capacità già acquisite e sull'enrichment del bagaglio di competenze del giovane, favorendo l'acquisizione di strumenti individualizzati utili a vivere in modo indipendente, soddisfacente e autonomo la vita adulta. Questo ha come presupposto la creazione di nuove prospettive, a partire dalla consapevolezza delle proprie potenzialità e

possibilità, trovando il giusto compromesso tra l'ideale e il reale.

Per raggiungere la sua finalità la struttura si avvale della stessa impostazione metodologica delle comunità residenziali Teen e Teen2, ovvero della Metodologia cognitivo-comportamentale di terza generazione, che mira ad un processo di crescita 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.

PRESENTAZIONE DELL'ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA "TEEN HOUSE" E DEL SERVIZIO OFFERTO

Descrizione della struttura

L'Alloggio per l'Autonomia "Teen House" è situato in Via delle Betulle n. 2 (con ingresso da Via delle Acacie n. 1) a Cesano Boscone, zona centrale e ben servita dai mezzi pubblici, che la collegano efficacemente a Milano (MM1 Bisceglie raggiungibile in 10 minuti di autobus).

L'appartamento si trova al piano settimo di un condominio ed è composto da quattro vani, per un totale di circa 90 metri quadrati così suddivisi: ingresso, corridoio, tre camere da letto, zona giorno con cucina, ampio bagno con doccia, due balconi.
L'alloggio è perfettamente arredato e completo di tutti i comfort (lavastoviglie, forno a microonde, televisore, internet), compreso l'uso di un'ampia lavanderia a piano terra.

L'alloggio può accogliere sino a 3 ragazzi/e ed è aperto 365 giorni l'anno per 24 ore.

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

Modalità d'accesso, inserimento e dimissioni

Teen House è dedicata prioritariamente, ma non esclusivamente, ai ragazzi provenienti dalle comunità residenziali Teen e Teen2 per ottimizzare e dare continuità agli interventi realizzati con i minori delle Comunità 12-18 anni dell'Associazione CAF. Su richiesta dei Servizi Sociali di competenza, a seguito della presentazione del caso e delle opportune valutazioni da parte dell'equipe, è possibile procedere alla presa in carico di nuovi casi qualora vi sia rispondenza al bisogno del giovane adulto rispetto all'intervento previsto.

Il momento dell'accoglienza in Teen House è decisivo ed è quindi fondamentale la collaborazione tra l'Associazione ed i Servizi Sociali invianti, con i quali si concorda il progetto

da realizzare nei suoi tempi, scadenze e nelle sue modalità operative ed educative. Alla definizione di tale percorso partecipa anche il giovane ospite, con il quale si firmerà un patto di collaborazione e di impegno. Prima dell'ingresso in Teen House, infatti, verrà richiesto al/alla ragazzo/a di accettare formalmente il regolamento della struttura.

Il ragazzo che dovrà/vorrà viverci sarà tenuto alla scrupolosa osservanza delle norme generali della casa concordate in fase di accoglienza con l'obiettivo di responsabilizzarlo e di stimolarlo ad un impegno costante per il raggiungimento dei suoi obiettivi.

All'interno di un percorso di crescita individualizzato, che prevede tempi flessibili per il raggiungimento di obiettivi personali e con la possibilità di mantenere legami e riferimenti con le persone che lo hanno seguito nel suo percorso educativo e di crescita, il giovane sarà incoraggiato a raggiungere con impegno un più alto livello di autonomia e la completa indipendenza.
La durata del progetto non viene stabilita a priori ma valutata in itinere, tuttavia la durata orientativa di permanenza nella casa dell'autonomia è di 12 mesi.

Le dimissioni dal servizio avvengono seguendo il naturale raggiungimento degli obiettivi elencati e la eventuale conclusione degli studi programmati e/o l'inserimento nel mondo del lavoro.

SERVIZIO OFFERTO

Ai giovani adulti, nello specifico vengono offerti i seguenti Servizi:

• Servizio Educativo

• Servizio Psicologico

PEI

Per ogni utente verrà elaborato un PEI centrato sui bisogni e sulle competenze personali, così da pianificare un cammino condiviso che abbia i/la ragazzo/a come principale protagonista e tenga conto dei valori e delle abilità acquisiti nel suo precedente percorso.

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). Qualora possibile si intende sostenere e favorire i legami preesistenti (a seguito di un'attenta valutazione del contesto di origine) e valorizzare le relazioni con figure significative dei percorsi educativi precedenti, potenziando, ove proficuo, i legami con il territorio.

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.

Il personale educativo

La relazione con la figura educativa rimane lo strumento principale del percorso; al suo interno il/la giovane avrà modo di confrontarsi esplicitando le proprie difficoltà e trovando l'adeguato supporto per affrontarle. L'educatore ha funzione di sostegno nell'acquisizione delle competenze gestionali, per ciò che concerne la quotidianità (amministrazione del denaro, cura della persona e della casa, gestione del tempo e degli impegni) e la progettualità (formazione, inserimento lavorativo). Il lavoro con l'equipe servirà a potenziare la consapevolezza di sé e delle proprie risorse, con particolare attenzione alla sfera emotiva. Il/la giovane sarà chiamato/a a considerare le proprie aspettative e le proprie paure, in modo da individuare il proprio percorso ma anche trovare in sé stessa la motivazione per perseguirlo.
Sono previsti nel percorso momenti di verifica del progetto, sia a livello individuale che collettivo, che permettano una continua evoluzione e ricontrattazione degli obiettivi in relazione a ciò che è già stato raggiunto, ad eventuali problematiche evidenziate e alle nuove prospettive emerse. Saranno organizzati incontri collettivi tra ospiti ed équipe volti ad approfondire gli aspetti legati alla convivenza e alla gestione degli spazi e dei momenti comuni per stimolare la collaborazione e la cooperazione tra le giovani accolte. L'équipe ha il compito di monitorare l'andamento dei progetti e il raggiungimento degli obiettivi così da poter intervenire nella ricontrattazione e nell'attuazione di strategie educative e formative più adeguate e funzionali.

Il codice di comportamento:

Contribuisce ad un buon funzionamento di Teen House una chiara definizione del sistema di regole che aiutano a gestire le dinamiche di una buona convivenza oltreché costituire parte integrante del progetto educativo di ogni ragazzo. Di seguito il regolamento che ogni ragazzo è tenuto ad accettare prima dell'inserimento e a rispettare per tutta la durata dell'intervento.

ASSOCIAZIONE CAF

REGOLAMENTO ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA TEEN HOUSE

1. Ogni ospite ha come obiettivo personale della permanenza in gruppo appartamento quello del raggiungimento di un titolo di studio e/o del reperimento di un'attività lavorativa. Qualora si trovi nelle condizioni di non avere impiego, si impegna a partecipare a corsi di formazione professionale, tirocini, stage e quant'altro ritenuto necessario per un futuro inserimento lavorativo.

2. Ogni ospite si impegna a collaborare per la civile convivenza e ad assumere comportamenti che non arrechino danno agli altri e a se stesso. È fatto divieto agli utenti qualsiasi tipo di comportamento violento all'interno dell'appartamento.

3. In appartamento è proibito introdurre e fare uso di qualsiasi tipo di sostanze stupefacenti, ivi comprese sostanze alcoliche. A cadenza periodica - o anche senza preavviso - l'equipe educativa può chiedere agli ospiti di sottoporsi al prelievo delle urine per la ricerca di metaboliti delle sostanze di alterazione.
   Il rifiuto da parte dell'ospite di sottoporsi al test per almeno 12 ore dal momento della richiesta verrà considerato e trattato come un'ammissione di positività, con conseguente segnalazione al servizio di riferimento.

4. Gli ospiti si impegnano a curare l'igiene personale e mantenere adeguatamente ordinati e puliti sia gli spazi comuni che quelli personali, i propri effetti, le attrezzature e gli arredi in dotazione alla casa. Gli ospiti sono inoltre tenuti a rispettare le indicazioni del personale educativo relative a turni e modalità di pulizia.

5. Gli ospiti dovranno concordare preventivamente ogni attività straordinaria con l'educatore, così come eventuali pernotti fuori dalla struttura. La relativa autorizzazione dovrà pertanto pervenire dall'educatore di riferimento o dal coordinatore. In ogni momento gli ospiti dovranno essere reperibili sul telefono cellulare.

6. Sono consentite eventuali visite di parenti e amici degli ospiti per un solo giorno alla settimana, previa conoscenza e autorizzazione dell'educatore. Tali visite si dovranno concludere entro le ore 23.00. In nessun caso è autorizzato il pernottamento di estranei nell'appartamento.

7. Ogni ospite al momento dell'ingresso dovrà versare una quota di € 100,00 a titolo di deposito cauzionale per eventuali danni causati nell'appartamento o per lo smarrimento delle chiavi di ingresso. Tale cauzione verrà restituita all'interessato al momento della dimissione, previa verifica dello stato di fatto dell'appartamento, le cui condizioni dovranno corrispondere a quanto contenuto nel documento "Lista dotazioni Teen House" sottoscritto e accettato all'ingresso.

8. Ogni ospite, se studente, è tenuto a fornire le credenziali del proprio registro elettronico, oltre alla documentazione relativa al proprio rendimento scolastico. L'equipe educativa prenderà inoltre contatto con l'istituto frequentato e il corpo insegnanti.

9. Ogni ospite è tenuto a comunicare al coordinatore, fornendo comprovata documentazione, l'ammontare mensile del proprio stipendio, e le eventuali variazioni successive. L'equipe educativa stabilirà l'ammontare della quota da accantonare ogni mese, in misura proporzionale alla disponibilità economica e a seconda degli obiettivi progettuali. Tale contributo viene richiesto allo scopo di sviluppare maggior consapevolezza della propria capacità economica e di risparmio e dovrà essere versato entro e non oltre il 5 di ogni mese, con eventuale maggiorazione di 10 euro ogni 10 giorni di ritardo.

10. Il deposito cauzionale iniziale e le quote mensili verranno versate da ogni ospite tramite bonifico su carta prepagata a lui intestata e appositamente attivata, che verrà conservata dall'Associazione CAF e restituita al termine del progetto in Teen House a titolo di risparmio. Le credenziali di accesso all'home banking di tale carta saranno condivise con l'equipe educativa.

11. L'Associazione CAF rimborserà fino a € 40,00 alla settimana a ciascun ospite per le spese alimentari e di prodotti di igiene, previa presentazione dei relativi scontrini fiscali. Le restanti spese correnti per vitto, igiene, spese personali quali abbigliamento, tempo libero o altro sono a carico dell'ospite.

12. Ciascun ospite si impegna ad effettuare un colloquio mensile con lo psicologo dell'Associazione CAF cui verrà assegnato dall'equipe educativa, con il quale verranno stabilite modalità e durata degli incontri.

13. Ciascun ospite si impegna a condividere con gli educatori ogni tipo di difficoltà che potrebbe ostacolare l'osservanza del corrente regolamento, così da individuare e sperimentare soluzioni ai problemi riscontrati. Si impegna inoltre a partecipare agli incontri di gruppo finalizzati all'autovalutazione e alla verifica del percorso di crescita individuale e dell'andamento dell'esperienza di convivenza all'interno dell'appartamento. Sono inoltre previsti incontri trimestrali con l'equipe e con i servizi di riferimento.

14. In caso di inosservanza di una o più delle regole contenute nel presente documento saranno presi provvedimenti immediati che prevedono sanzioni disciplinari ed economiche fino all'interruzione immediata del progetto e alle conseguenti dimissioni dal servizio Teen House.

ASSOCIAZIONE CAF

Servizio Psicologico

Durante la permanenza negli alloggi per l'autonomia, gli ospiti hanno la possibilità di mantenere 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 passaggio alla vita adulta e di costruzione della propria identità. 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, supporto e monitoraggio a tutti gli attori presenti sulla scena educativa dell'ospite: educatori, assistente sociale, operatori che lavorano con la famiglia d'origine, insegnanti ed altre figure coinvolte.

PRINCIPI EDUCATIVI ED OBIETTIVI DELL'ALLOGGIO PER L' AUTONOMIA

I giovani dovranno imparare a gestire la casa, le spese, il tempo libero, le relazioni con i vicini di casa, con la realtà del quartiere e ad auto-regolarsi nella gestione e programmazione delle proprie risorse economiche ed organizzative

Gli strumenti educativi per responsabilizzare i ragazzi sono diversi e calibrati sulle singole personalità ma possono riassumersi nei seguenti contenuti:

- il regolamento di funzionamento da rispettare per poter vivere nell'appartamento;
- la valorizzazione e responsabilizzazione nella gestione dell'appartamento e delle loro "prime chiavi di casa";
- l'accompagnamento nella programmazione e gestione delle diverse spese (utenze, alimentari, risparmi, ecc.) e delle diverse necessità organizzative nella gestione dell'Alloggio;
- la gestione delle diverse incombenze burocratico-gestionali che deve affrontare normalmente una persona indipendente (conti correnti; curriculum; rapporti con gli uffici; documenti personali, permesso di soggiorno, ecc.);
- l'acquisizione di consapevolezza su diritti e doveri di cittadinanza.

Gli obiettivi generali da perseguire sono:

- Sperimentare una positiva convivenza e condivisione, tipica di quei giovani che gestiscono congiuntamente e in proprio una abitazione, prevedendo l'organizzazione autonoma e la suddivisione dei compiti, delle attività e delle spese domestiche, in un clima di amicizia e reciprocità.

- Garantire un efficace percorso educativo individualizzato sulla base sia delle risorse individuali del giovane sia dell'esperienza maturata.
- Assicurare il completamento di un percorso formativo e professionale attraverso l'acquisizione di mature competenze professionali e capacità relazionali utili al pieno inserimento socio-lavorativo.
- Sostenere il processo di acquisizione di responsabilità del ragazzo neo maggiorenne e potenziare la sua consapevolezza di cittadino per quanto concerne i diritti e doveri corrispondenti.
- Sostenere l'inserimento sociale, lavorativo e territoriale del giovane.
- Apprendere la gestione delle diverse pratiche burocratiche e delle diverse incombenze relative al rapporto con uffici, Enti e Servizi.
- Favorire la preparazione al conseguimento della patente di guida.
- Conseguire un adeguato inserimento lavorativo.
- Ricercare una soluzione abitativa completamente autonoma per il futuro.

Retta Giornaliera

La retta giornaliera per l'Alloggio per l'Autonomia Teen House è pari a € 65,00 (salvo diverso accreditamento e/o convenzione) e comprende:

- Spese di affitto e spese condominiali
- Arredamento, corredo e piccoli elettrodomestici, mantenimento e manutenzione ordinaria
- Vitto (alimentari, detersivi, materiale di consumo)
- Spese personali (abbigliamento, prodotti farmaceutici da banco, materiali ludici e didattici)
- Sostegno educativo
- Sostegno psicologico
- Reperibilità 24 ore su 24
- Relazioni periodiche
- Stesura e aggiornamento PEI

e, in generale, tutto quanto attiene alla quotidianità del ragazzo/a.

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.

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 diversi servizi, 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.caf-onlus.org

Rapporto operatore socio-educativo/utente

L'equipe di Teen House si compone di 1/2 educatori part-time e di un coordinatore part-time, coadiuvati da operatori specializzati e volontari appartenenti all'Associazione. È garantita la reperibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno e una presenza minima in struttura di 10 ore settimanali, ripartite in base alle esigenze degli ospiti.

Gli educatori si occuperanno della costruzione dei progetti, della gestione della vita quotidiana e del supporto educativo e psicologico degli ospiti, nonché della comunicazione con i servizi e della stesura delle relazioni di aggiornamento.

Il personale assunto non costituisce un team di lavoro a se stante, ma è stato integrato agli educatori già presenti dando vita ad un'EQUIPE UNICA composta da professionisti qualificati già impegnati nel lavoro con gli adolescenti delle Comunità Teen e Teen 2.
Questa scelta metodologica offre numerosi vantaggi sia per quanto riguarda l'ottimizzazione dei costi, sia per quanto riguarda il lavoro educativo con i minori accolti. Un'EQUIPE UNICA garantisce una continuità relazionale ed educativa con il lavoro fatto in precedenza nonché di partecipare alle riunioni settimanali con tutta l'équipe rimanendo così agganciati a tutto l'impianto organizzativo esistente.

Gli operatori specializzati, selezionati ad hoc, supporteranno il coordinatore e l'educatore nella gestione della quotidianità, in accordo con le linee guida del progetto individualizzato di ciascun ospite. I volontari daranno il loro contributo e sostegno ai progetti, fungendo da ponte tra gli utenti e il territorio.

Il personale educativo e la sua formazione

L'equipe educativa si compone di professionisti con competenze specifiche strutturate in diversi ambiti, che lavorano anche nelle comunità residenziali Teen e Teen2 e si avvalgono quindi della formazione permanente garantita dal lavoro di équipe programmato (a cadenza settimanale) e dalla supervisione (a cadenza quindicinale). E' inoltre previsto un piano annuale di formazione del personale educativo per un totale ore previsto tra le 24 e le 32 ore.

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 da personale incaricato dall'Associazione, mentre ciascun utente si occuperà della pulizia della propria camera.

ASSOCIAZIONE CAF

QUESTIONARIO GRADIMENTO
ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA TEEN HOUSE
PER GLI OSPITI

In riferimento al grado di soddisfazione dell'Alloggio per l'Autonomia Teen House, Ti chiediamo di valutare le seguenti affermazioni, barrando i valori inseriti nelle rispettive colonne.

Data compilazione:	**POCO** (BASSO)	**ABBASTANZA** (SUFFICIENTE)	**MOLTO** (ALTO)	**MOLTISSIMO** (ALTISSIMO)
1. Ti piace stare al Teen House?				
2. Sei soddisfatto delle attività svolte con l'educatore?				
3. Sei soddisfatto del numero di incontri svolti con l'educatore?				
4. La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?				
5. Ti sono chiari gli obiettivi del tuo progetto educativo?				
6. Trovi che il lavoro con l'educatore sia stato utile?				

	POCO (BASSO)	ABBASTANZA (SUFFICIENTE)	MOLTO (ALTO)	MOLTISSIMO (ALTISSIMO)
7. Ti trovi bene con gli altri ragazzi che ci sono al Teen House?				
8. Hai nuovi amici da quando sei al Teen House?				
Spazio per eventuali commenti:				

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

ASSOCIAZIONE CAF

QUESTIONARIO GRADIMENTO
ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA TEEN HOUSE
PER I SERVIZI SOCIALI

In riferimento al grado di soddisfazione dell'Alloggio per l'Autonomia Teen House, Le chiediamo di valutare le seguenti affermazioni, barrando i valori inseriti nelle rispettive colonne.

Data compilazione:	**POCO** (BASSO)	**ABBASTANZA** (SUFFICIENTE)	**MOLTO** (ALTO)	**MOLTISSIMO** (ALTISSIMO)
1. Sono soddisfatto dei Servizi offerti da Teen House in generale				
2. Consiglierei Teen House ad altri colleghi dei Servizi territoriali				
3. Sono soddisfatto di come il ragazzo/a viene seguito				
4. Sono soddisfatto di come il ragazzo/a è seguito nello studio				
5. Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato a scuola				
6. Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento verso i familiari				

ASSOCIAZIONE CAF.

	POCO (BASSO)	ABBASTANZA (SUFFICIENTE)	MOLTO (ALTO)	MOLTISSIMO (ALTISSIMO)
7. Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento verso gli operatori del servizio				
8. Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento a scuola				
9. Il lavoro che gli educatori sviluppano con il ragazzo/a in Teen House è				
10. Il rapporto che gli educatori stabiliscono con gli insegnanti del ragazzo/a è				
11. Il lavoro che gli educatori sviluppano con le famiglie è				
12. Il lavoro che gli educatori sviluppano con gli operatori del nostro servizio è				
13. Valuto in modo positivo "l'Associazione Caf Onlus"				
14. Valuto in modo positivo "Teen House"				

ASSOCIAZIONE CAF

Spazio per eventuali commenti:

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