

CARTA DEI SERVIZI

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

15 maggio 2024

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



UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



in accreditamento con



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 inviati, 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

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

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

SEDE AMMINISTRATIVA

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

5x1000 C.F. 97010160154



UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
CONFEDERAZIONE CISQ

in accreditamento con



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.

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 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.

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



UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



in accreditamento con



Chi sono i professionisti che lavorano all'Associazione CAF

CONSIGLIO DIRETTIVO IN CARICA

- 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
- Giulio Carlo Dell'Amico, Consigliere e membro Comitato Esecutivo
- Nicola Gavazzi, Consigliere e membro Comitato Esecutivo
- Marcello Giustiniani, Consigliere
- Massimo Castelli, Consigliere
- Paolo Ceretti, Consigliere
- Ida Filomena Linzalone, Consigliere
- Emanuela Monzino, Consigliere
- Elisabetta Neuhoff, Consigliere e membro Comitato Esecutivo

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

Coordinatrice Centro Diurno 12-18 e

Alloggi per l'Autonomia 18-21:

Michela Cortinovis

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



UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
CONFEDERAZIONE CISQ

in accreditamento con



Équipe Psicologica:

Laura Colombo - Marta Musso - Luca Pivetti - Massimo Cesareo - Loredana Cimmino - Magdalena Lopes – Laura Lamera

Referente Clinico Affidò:

Marco Chistolini

Responsabile Tecnico Scientifico Affidò:

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.associazionecaf.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

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



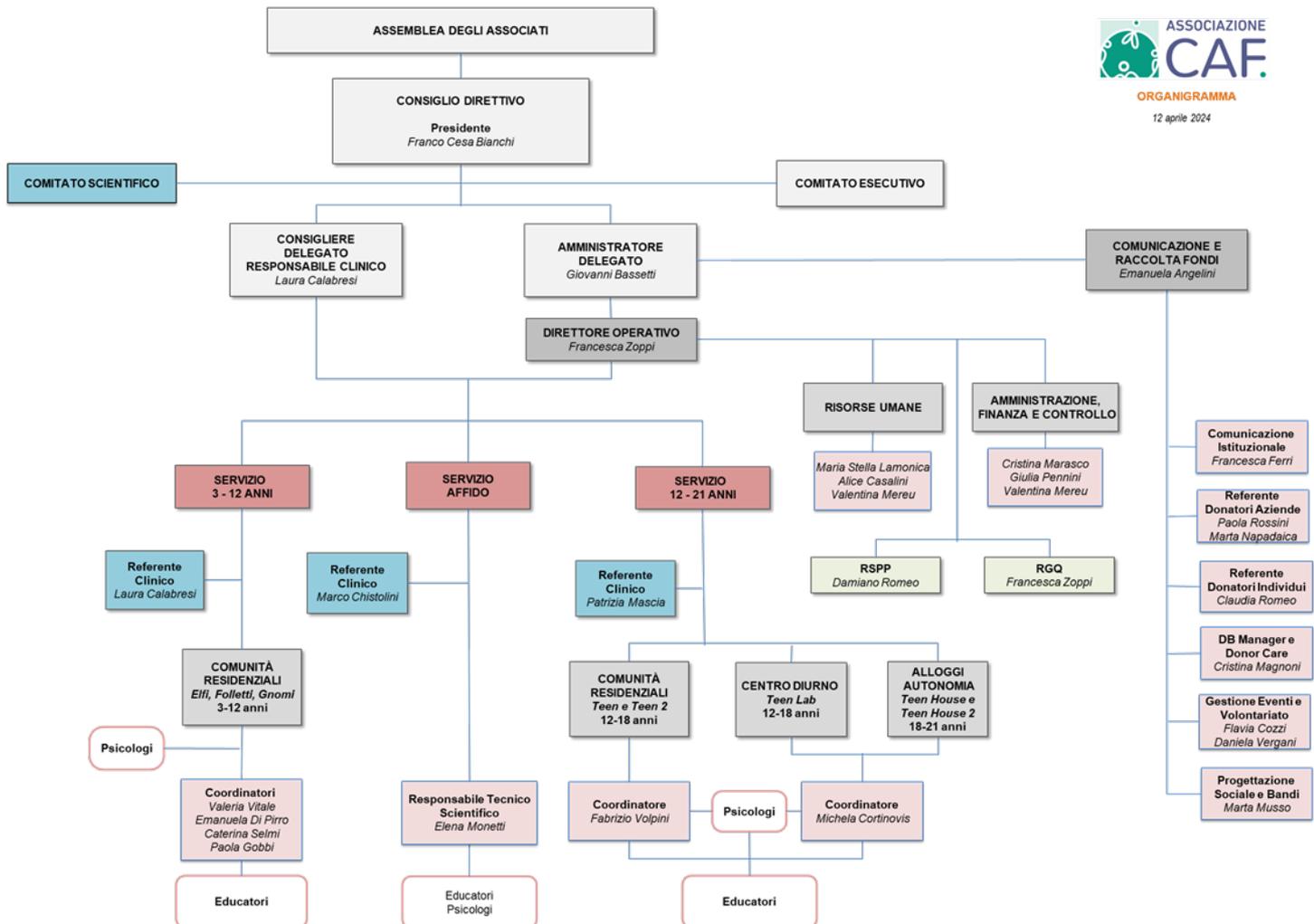
UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



in accreditamento con



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

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 pedagoga 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

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

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

SEDE AMMINISTRATIVA

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

5x1000 C.F. 97010160154



UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



in accreditamento con



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.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

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

SEDE AMMINISTRATIVA

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

5x1000 C.F. 97010160154



UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
CONFEDERAZIONE CISQ

in accreditamento con



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, test 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 dettaglio preventivo, concordato con i servizi interessati e inviati alle strutture competenti per l'autorizzazione.

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

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

SEDE AMMINISTRATIVA

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

5x1000 C.F. 97010160154



in accreditamento con



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).

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



UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
CONFEDERAZIONE CISQ

in accreditamento con



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 inviati 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.).

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



UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 12835



in accreditamento con





QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI

COMUNITÀ RESIDENZIALI ELFI, FOLLETTI E GNOMI

Le chiediamo di esprimere la Sua valutazione sugli aspetti di seguito riportati, selezionando la risposta più idonea al suo grado di soddisfazione relativo alla collaborazione con le Comunità Residenziali Elfi, Folletti e Gnomi dell'Associazione CAF Onlus.

Le risposte fornite sono registrate **in forma anonima**.

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per i Servizi Sociali – P.SOD.01/A1 Rev. 2 02/07/2024



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI

COMUNITÀ RESIDENZIALI ELFI, FOLLETTI E GNOMI

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per i Servizi Sociali – P.SOD.01/A1 Rev. 2 02/07/2024

1. Sono soddisfatto/a dei tempi di risposta da parte degli operatori alla richiesta di inserimento

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Gli interventi posti in atto in preparazione dell'accoglimento del minore e al momento dell'inserimento sono adeguati

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Gli interventi posti in atto nei confronti dei genitori dei minori accolti al momento dell'inserimento sono adeguati

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. I dispositivi di tutela messi in atto in situazioni critiche sono adeguati

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Sono soddisfatto/a della frequenza degli aggiornamenti durante la permanenza del minore in comunità

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Gli aggiornamenti da parte degli operatori in presenza di situazioni rilevanti sono tempestivi

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. L'organizzazione è flessibile nel definire gli interventi a favore dei minori e delle loro famiglie

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Valuto in modo positivo la qualità dell'accudimento del minore durante la permanenza in comunità

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Valuto in modo positivo la qualità dell'intervento degli operatori in situazioni critiche

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Valuto in modo positivo la qualità della presa in carico globale della situazione del minore

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Valuto in modo positivo le competenze cliniche dell'equipe dell'Associazione CAF

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Valuto in modo positivo il lavoro complessivo svolto dagli operatori delle Comunità Elfi, Folletti e Gnomi

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Consiglierei le Comunità Elfi, Folletti e Gnomi ad altri colleghi dei Servizi territoriali

Sicuramente	Probabilmente	No
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi offerti dalle Comunità Elfi, Folletti e Gnomi?



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI

COMUNITÀ RESIDENZIALI ELFI, FOLLETTI E GNOMI

Grazie per aver risposto alla nostra indagine. Le Sue valutazioni ci serviranno per migliorare il nostro servizio.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE SCUOLE

COMUNITÀ RESIDENZIALI ELFI, FOLLETTI E GNOMI

Le chiediamo di esprimere la Sua valutazione sugli aspetti di seguito riportati, selezionando la risposta più idonea al suo grado di soddisfazione relativo alla collaborazione con le Comunità Residenziali Elfi, Folletti e Gnomi dell'Associazione CAF Onlus.

Procedura Soddisfazione del cliente - Questionario gradimento della soddisfazione da parte delle scuole - P.SOD.01/A2 - Rev. 2 02/07/24



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE SCUOLE

COMUNITÀ RESIDENZIALI ELFI, FOLLETTI E GNOMI

Procedura Soddisfazione del cliente - Questionario gradimento della soddisfazione da parte delle scuole - P.SOD.01/A2 - Rev. 2 02/07/24

1. Nome e cognome allievo:

2. Nome e cognome referente scolastico:

3. Nome dell'istituto scolastico:

4. La qualità e la tipologia delle informazioni trasmesse dagli operatori delle Comunità consentono una conoscenza del minore che favorisce un idoneo inserimento

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Sono soddisfatto/a delle modalità di inserimento del minore nel gruppo classe

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Valuto in modo positivo i tempi di risposta e la flessibilità degli operatori rispetto a specifiche esigenze della scuola/degli insegnanti nella gestione del rapporto con il minore

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Valuto in modo positivo la qualità degli interventi offerti dagli operatori in situazioni critiche

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Valuto in modo positivo la qualità della collaborazione con gli operatori al fine di individuare gli obiettivi di lavoro con il minore

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Sono soddisfatto della relazione quotidiana educatori/scuola

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mi ritengo soddisfatto/a della strutturazione di incontri a cadenza regolare con i referenti scolastici delle Comunità Elfi, Folletti e Gnomi

Molto	Abbastanza	Poco
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mi piacerebbe collaborare nuovamente con gli operatori dell'Associazione CAF

Sicuramente	Probabilmente	No
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi offerti dalle Comunità Elfi, Folletti e Gnomi?



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE SCUOLE

COMUNITÀ RESIDENZIALI ELFI, FOLLETTI E GNOMI

Grazie per aver risposto alla nostra indagine. Le Sue valutazioni ci serviranno per migliorare il nostro servizio.