

## **CARTA DEI SERVIZI**

# **CENTRO EDUCATIVO DIURNO PER MINORI 12 – 18 ANNI TEEN LAB**

*15 maggio 2024*

### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

#### **SEDE LEGALE**

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://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](mailto:segreteria@associazionecaf.org)



UNI EN ISO 9001:2015  
CERTIFICATO N. 12835



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
CONFEDERAZIONE CISQ

in accreditamento con



Comune di  
**Milano**

## **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

### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

#### **SEDE LEGALE**

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

#### **SEDE AMMINISTRATIVA**

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



in accreditamento con



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 dal Consigliere Delegato Responsabile Clinico 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](http://www.associazionecaf.org)

#### **SEDE AMMINISTRATIVA**

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

## 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:**

### **Coordinatori Comunità 3-12:**

### **Pedagogista Comunità 3-12:**

Laura Calabresi

Caterina Selmi - Valeria Vitale -

Emanuela Di Pirro

Paola Gobbi

### **Referente Clinico 12-21:**

### **Coordinatore Comunità Residenziali 12-18:**

### **Coordinatrice Centro Diurno 12-18 e**

### **Alloggi per l'Autonomia 18-21:**

Patrizia Mascia

Fabrizio Volpini

Michela Cortinovis

### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

#### **SEDE LEGALE**

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://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](mailto:segreteria@associazionecaf.org)



UNI EN ISO 9001:2015  
CERTIFICATO N. 12835



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
CONFEDERAZIONE CISQ

in accreditamento con



Comune di  
**Milano**

**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**

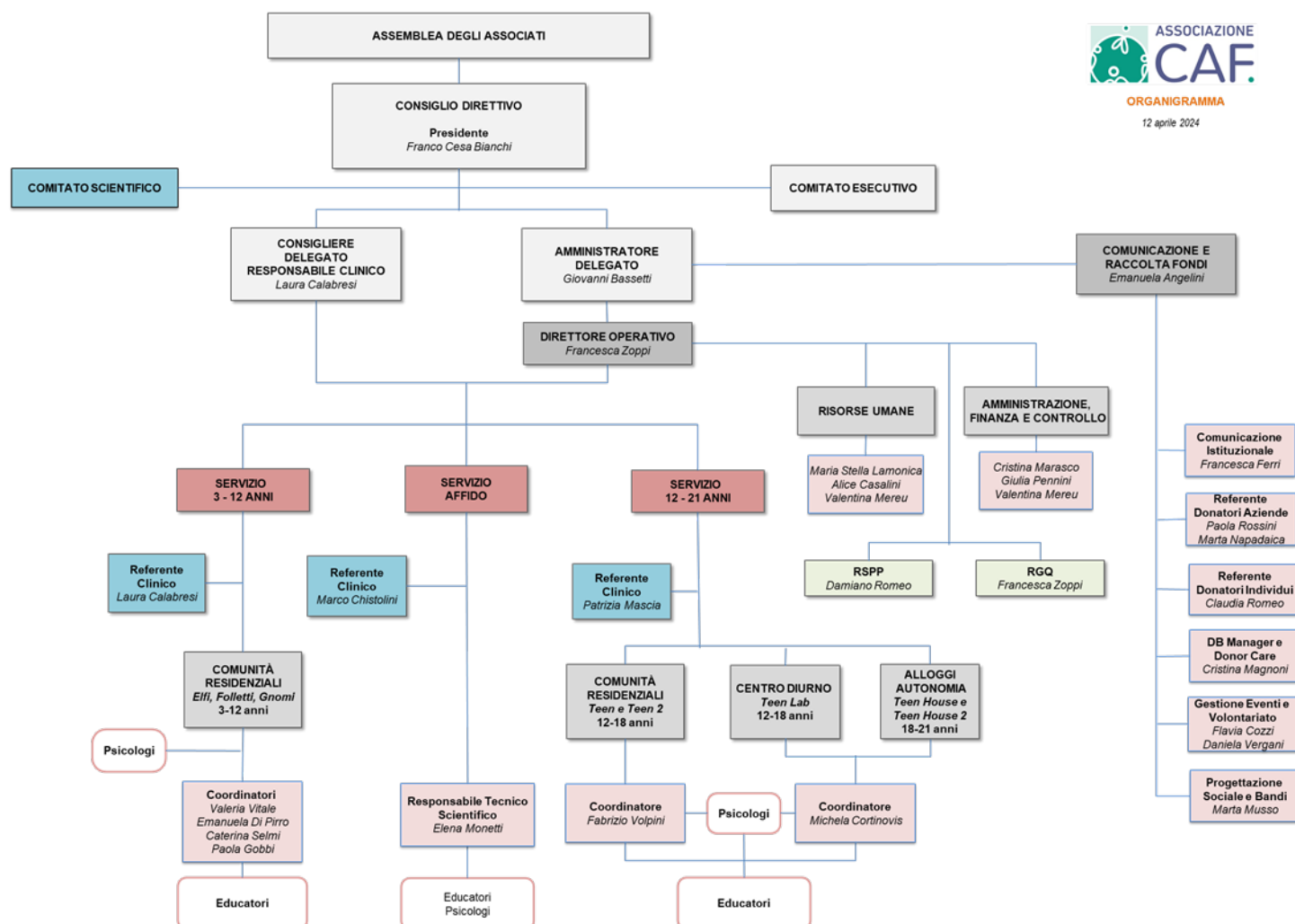
Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

**SEDE AMMINISTRATIVA**

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

## 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



## La Mission di “Teen Lab”

Questo Servizio dell'Associazione CAF si rivolge a minori in età preadolescenziale e adolescenziale, accogliendo nel Centro Educativo Diurno Teen Lab ragazzi e ragazze tra i 12 e i 18 anni per supportarli nel loro percorso di crescita, sostenendoli nell'orientamento al futuro a partire dai diversi contesti di vita che ogni ragazzo dovrà affrontare: Scuola, Lavoro, Famiglia, Amici, Relazioni, ecc.

Uno spazio aperto tutto l'anno, con l'eccezione del mese di agosto e delle festività “comandate” (Natale, Pasqua ecc.), dal lunedì al venerdì dalle ore 13.30 alle ore 18.30, che può accogliere ogni giorno 15 ragazzi adolescenti sviluppando per ognuno progetti su misura, specificamente studiati per rafforzare le risorse e le potenzialità di ciascuno. I programmi di intervento realizzati dal progetto, aiutano a potenziare il senso di autoefficacia dei ragazzi al fine di favorire la loro agentività (human agency), ovvero la facoltà di intervenire attivamente sulla realtà e di esercitare un potere causale rinforzando le aree deficitarie e favorendo un processo di CAMBIAMENTO.

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

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

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

Il processo di empowerment ed il successo dei rispettivi progetti educativi è reso possibile grazie alla condivisione dell'intero percorso dei ragazzi accolti in un complesso lavoro di RETE che vede coinvolti numerosi interlocutori differenti, tra questi: i Servizi Sociali, i Servizi di Psicologia

### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

#### SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

#### SEDE AMMINISTRATIVA

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

del Territorio, il Servizio d'assistenza domiciliare ai minori (A.D.M.), le scuole, gli insegnanti, gli impianti sportivi e i rispettivi allenatori.

## **PRESENTAZIONE DEL CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB E DEL SERVIZIO OFFERTO**

### **Descrizione della struttura**

Il Centro Educativo Diurno, attivo dal 26 settembre 2014, è situato a Milano in via Zurigo n. 65, nello stesso stabile dove hanno sede le due Comunità Residenziali “Teen” e “Teen 2” e nasce grazie alla stretta collaborazione con la Fondazione Istituto Sacra Famiglia, all'interno di una palazzina in cui sono già presenti anche altri servizi di aiuto. Facilmente raggiungibile con la linea rossa della metropolitana, fermata Bisceglie, la struttura è situata in una zona fornita di numerosi servizi tra cui campi sportivi, oratori, piscine, un palazzo del ghiaccio ed in cui è presente una rete massiccia di istituzioni scolastiche ed associazioni attrezzate ad accogliere ragazzi in difficoltà e in grado di mettere a punto progetti *ad hoc* per la suddetta tipologia d'utenza.

I ragazzi, **maschi e femmine**, vengono accolti nel Centro Educativo Diurno che è composto da due grandi e confortevoli stanze site al 2° piano e servite da ascensore. In questi spazi vengono gestite diverse attività a seconda dei momenti della giornata: studio e alcuni laboratori quando è previsto che le attività si realizzino in sede.

Il “cuore” del Centro Educativo Diurno è un ampio spazio comune dove i ragazzi possono fare merenda, studiare, giocare e “stare” insieme agli amici e agli educatori.

Al piano ci sono anche l'ufficio degli educatori e la stanza dove si realizzano i colloqui con lo psicologo, con i genitori e con gli assistenti sociali, e i servizi per disabili.

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

### **Contatti:**

Coordinatrice dott.ssa Michela Cortinovis

Tel. 02.36707600 – M. 348.4656100

[michela.cortinovis@associazionecaf.org](mailto:michela.cortinovis@associazionecaf.org)

### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

#### **SEDE LEGALE**

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://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](mailto:segreteria@associazionecaf.org)



in accreditamento con





## Modalità di inserimento

La presa in carico dei minori è decisa dall'équipe e può avvenire:

- a) su segnalazione dei servizi sociali del territorio;
- b) su richiesta spontanea delle famiglie o degli esercenti la responsabilità genitoriale, indirizzati al Centro Educativo Diurno dalla scuola o dalla UONPIA del territorio o grazie a ricerca diretta tramite sito internet dell'Associazione.

## VALUTAZIONE INSERIMENTO

La valutazione dell'inserimento avviene in seguito a segnalazione da parte del Servizio Sociale o in seguito a richiesta da parte della famiglia o degli esercenti la responsabilità genitoriale, via telefono o mail.

Il coordinatore di Teen Lab, laddove possibile, organizza un incontro in presenza con il servizio stesso o con la famiglia in cui raccogliere informazioni circa:

- i dati del minore ed il motivo della segnalazione/richiesta di inserimento
- la salute del minore
- la storia del nucleo familiare
- la documentazione in possesso dell'ente o della famiglia (decreti, valutazioni, relazioni, pagelle, ecc.)

Se non è possibile effettuare l'incontro, il Servizio inviante o la famiglia provvedono a mandare i dati necessari affinché l'équipe Teen Lab possa valutare la possibilità di presa in carico e l'adequatezza della progettualità al bisogno del minore.

Prima della presentazione del caso in équipe, viene fissato un incontro conoscitivo con la famiglia e con il ragazzo e si effettua con lui una prima verifica della sua motivazione e/o predisposizione alla partecipazione al Progetto Teen Lab. Durante questo incontro il coordinatore presenta il programma del centro, le modalità di intervento e propone una bozza di progettualità. Nel corso del primo colloquio viene anche esposto al ragazzo il Codice di Comportamento, che successivamente dovrà firmare, e vengono proposte e scelte con lui le attività pomeridiane ritenute più idonee.

In seguito al primo incontro conoscitivo il caso viene presentato nell'équipe quindicinale alla presenza del Referente Clinico e, se ritenuto idoneo all'inserimento, si procede a definire con la famiglia un calendario di frequenza. Prima dell'effettivo inserimento il genitore/i procede alla compilazione del modulo di iscrizione e delle deleghe, alla consegna della copia dei documenti propri e del minore e, in caso di inserimento su richiesta diretta della famiglia, all'accettazione

## ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

### SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

### SEDE AMMINISTRATIVA

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

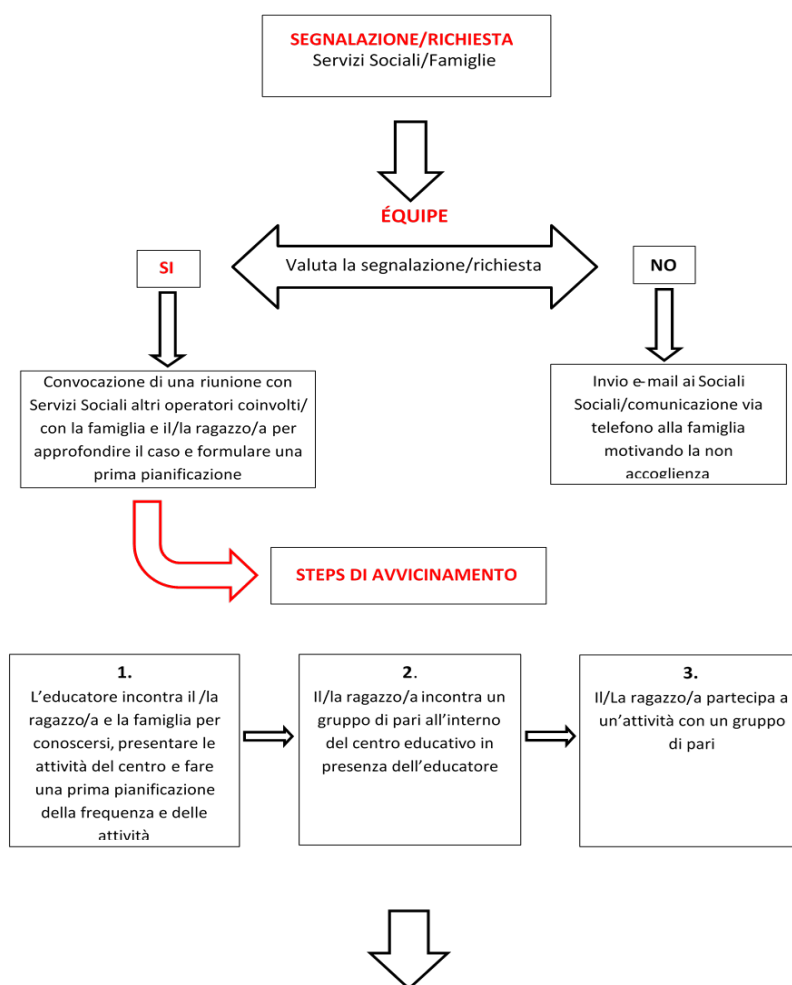
del preventivo definito sulla base dei giorni di frequenza, delle attività prescelte da ogni nucleo, oltre che dell'eventuale adesione al servizio di supporto psicologico individualizzato.

## ACCOGLIMENTO E INSERIMENTO

Prima di accogliere il minore al Centro Educativo Diurno, un educatore incontra il ragazzo all'interno della struttura per una preliminare conoscenza, dove spesso incontra un gruppo di pari già inseriti al Diurno. Successivamente il minore visita la struttura e partecipa ad una delle attività prescelte con il gruppo di pari di riferimento.

In fase di accoglienza si concordano con il ragazzo e i genitori i primi obiettivi di massima, coinvolgendo anche gli operatori del Centro Educativo Diurno.

Tutti i passaggi relativi ad accoglimento ed inserimento del minore in Teen Lab sono riassunti nello schema seguente:



## ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

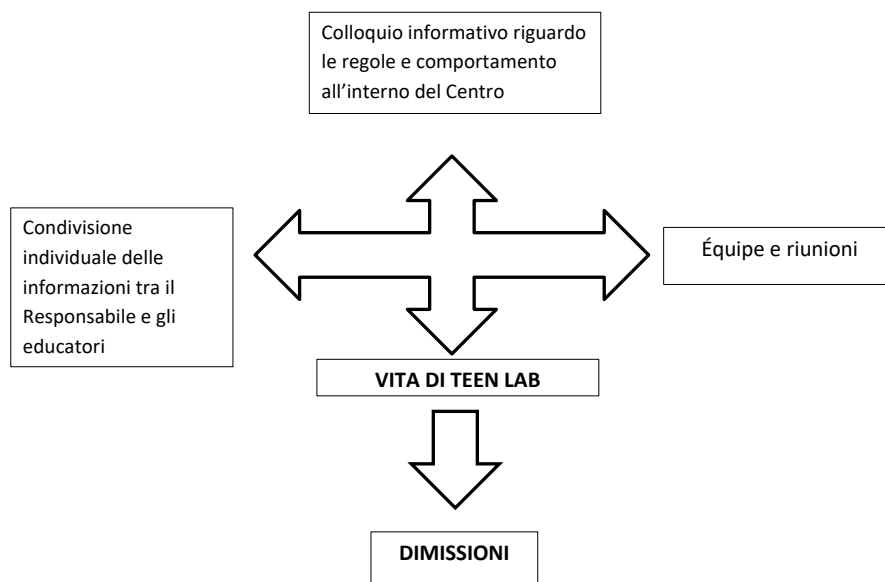
### SEDE LEGALE

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



### Servizio offerto

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

- Servizio Educativo
- Servizio Scolastico
- Servizio Psicologico di base
- Servizio Ricreativo

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

- Servizio Psicologico di base
- Servizio Educativo di base
- Lavoro di RETE con: Servizi Sociali, Servizi di Psicologia del Territorio, Servizio d'assistenza domiciliare ai minori (ADM/PID)

### Modalità di coinvolgimento del minore

Uno dei principi che sostengono il progetto educativo di Teen Lab è quello di “fare insieme” per favorire la possibilità di instaurare una relazione più solida con i ragazzi. Ogni educatore diventa il riferimento per un ragazzo in particolare e dunque ne avrà una presa in carico completa nei

#### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

##### SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

##### SEDE AMMINISTRATIVA

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

5x1000 C.F. 97010160154

vari ambiti: scolastico, sanitario, familiare, sociale, sportivo e sarà potenzialmente presente agli incontri di rete con il coordinatore.

Il ragazzo è considerato un soggetto attivo dell'intervento e pertanto è direttamente coinvolto nella progettazione psico-educativa che lo riguarda secondo un principio di **corresponsabilità e co-progettazione**.

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

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

Il ragazzo che frequenta il Centro Educativo Diurno Teen Lab è attore protagonista della propria progettualità e viene coinvolto direttamente nella scelta delle attività a cui partecipare tra quelle proposte in base alla propria propensione personale e agli obiettivi.

Le numerose attività proposte coinvolgono aree educative diverse: Attività Sportive, Espressive, Creative, Ludiche, ecc.

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

L'équipe educativa è sempre presente nel fornire un sostegno nella definizione del progetto, in modo da favorire lo sviluppo degli obiettivi educativi e di crescita definiti insieme, che coinvolgono sia la dimensione della scuola che della socializzazione.

Il Progetto Educativo Individuale (PEI) viene elaborato dopo un periodo di osservazione di un mese e viene concordato con il ragazzo, coinvolgendo in modo attivo anche la famiglia, alla quale eventualmente viene proposto un percorso di sostegno al ruolo genitoriale.

I ragazzi hanno inoltre regolari colloqui individuali con il coordinatore e gli educatori del Servizio, nei quali viene insieme valutato l'andamento del percorso e l'avanzamento degli obiettivi esplicitati nel PEI. Tali colloqui sono un momento fondamentale di condivisione e di ascolto del minore.

I ragazzi sono spesso coinvolti in iniziative e opportunità offerte dall'Associazione quali borse lavoro, laboratori esterni alla struttura o eventi come per esempio Spunti di Partenza, che vede

#### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

##### SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

##### SEDE AMMINISTRATIVA

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

il coinvolgimento di un ospite noto che descrive la propria esperienza di successo nel mondo del lavoro, in modo da essere di ispirazione per i giovani partecipanti.

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

Gli educatori e soprattutto il "Referente Scolastico" instaurano e mantengono un dialogo attivo con gli insegnanti delle scuole che frequentano i ragazzi ospiti, in un'ottica di sinergia e collaborazione a favore di studenti portatori di difficoltà e di bisogni molto particolari, ma non sostituiscono i genitori rispetto alla relazione con la scuola. Purtroppo, i genitori possono chiedere di essere accompagnati e sostenuti dagli educatori nel difficile compito di rapportarsi agli insegnanti e al percorso scolastico del ragazzo in generale.

L'orientamento formativo e/o lavorativo riveste un ruolo importante nella progettualità del Centro Educativo Diurno. Da un lato, vengono comprese nella programmazione attività professionalizzanti che forniscano ai ragazzi elementi di conoscenza ed esperienza per facilitare una graduale interazione con il mondo del lavoro. Attraverso una formazione sul campo, vissuta attivamente ed in prima persona, i ragazzi possono dunque iniziare a confrontarsi con la realtà professionale con la quale si troveranno a contatto una volta completato il ciclo di studi.

Dall'altro lato, per i ragazzi più grandi e che non frequentano la scuola, vengono impostati progetti formativi su misura e, laddove possibile, favorite e realizzate esperienze lavorative, project work o esperienze di volontariato.

Il Teen Lab realizza inoltre nel corso dell'anno l'iniziativa "**Spunti di Partenza**", ideata con l'obiettivo di offrire ai ragazzi spunti interessanti per il loro futuro. Si tratta di un ciclo di appuntamenti in cui imprenditori e professionisti provenienti da diversi settori (architettura, sport, cinema e teatro, organizzazione di eventi, ristorazione, mestieri legati al mondo digitale e molti altri) raccontano come coltivando il proprio talento e le proprie passioni sono riusciti ad ottenere la realizzazione nel mondo del lavoro.

La vita del ragazzo all'interno del Teen Lab è scandita da ritmi regolari e precisi. Si caratterizza per un'attenzione individualizzata da parte di educatori professionali e per un'intensa condivisione con i compagni del gruppo. L'attenzione verso l'autonomia e verso la responsabilizzazione dei ragazzi sono al centro del lavoro quotidiano degli operatori della struttura.

#### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

##### SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

##### SEDE AMMINISTRATIVA

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

### Attività:

- una parte del pomeriggio è dedicata all'affiancamento allo studio:
  1. Studio Lab: supporto per costruire il proprio metodo di studio ed acquisire strategie che consentano di affrontare in modo autonomo ed efficace la “professione di studente”;
  2. Attività di potenziamento: utilizzo di strumenti compensativi e dispensativi per ragazzi con certificazione di disturbi specifici dell'apprendimento, miranti al potenziamento delle capacità e delle competenze individuali;
- le altre attività, **che si svolgono prevalentemente fuori dal Centro Teen Lab, in sinergia con altri servizi del territorio**, sono declinate in molteplici proposte educative esperienziali che accompagnino i ragazzi nella loro complessità e possano far emergere nuove potenzialità, differenziate e calibrate sui destinatari. La scelta offerta ai ragazzi varia di anno in anno, nell'ambito delle seguenti tipologie:
  3. Laboratori creativi e manuali (ad esempio, falegnameria, ceramica, bigiotteria, lavorazione della carta, riciclo creativo, decorazioni floreali);
  4. Laboratori tecnologici (ad esempio, tecniche digitali, informatica);
  5. Laboratori formativi (ad esempio, formazione pratico-esperienziale verso le professioni del Cinema, attori e registi, ma anche cameraman, direttori della fotografia, proiezionisti);
  6. Sport e Laboratori Extra (ad esempio, Nuoto, Arti Marziali quale la disciplina del Ju-Jitsu Brasiliano, Crossfit, Laser Game, Go Kart);
  7. Summer Camp (gite e progetti speciali per il periodo estivo di chiusura delle scuole)

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

### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

#### SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

#### SEDE AMMINISTRATIVA

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



## La metodologia di lavoro

Il Centro Diurno Educativo Teen Lab, per aiutare i ragazzi nel loro percorso di crescita avendo particolare riguardo alle aree di maggiore fragilità, persegue i seguenti obiettivi:

### 1- Favorire il processo di Empowerment

Per ogni ragazzo viene stabilito un programma di intervento mirato per **potenziare l'EMPOWERMENT** sulle aree di maggiore importanza: **Comportamentale, Cognitivo, Emotivo, Affettivo e Sociale**. Ogni progetto è individuale, studiato su misura per ogni partecipante e finalizzato a potenziare le sue specifiche competenze, rinforzare le aree deficitarie e favorire un processo di **CAMBIAMENTO**.

I programmi di intervento realizzati dal Centro Educativo Diurno, aiutano a potenziare il senso di **autoefficacia** dei ragazzi al fine di favorire la loro agentività (human agency), ovvero la facoltà di intervenire attivamente sulla realtà e di esercitare un potere causale. Le credenze riguardanti la propria efficacia nel gestire gli eventi influenzano le scelte, le aspirazioni, i livelli di sforzo e di perseveranza, la resilienza, la vulnerabilità allo stress ed in generale la qualità della prestazione. Le esperienze sociali sono un elemento determinante nei processi di apprendimento e contribuiscono allo sviluppo della personalità e alla regolazione della condotta (Bandura, 1997). Pertanto, la progressiva acquisizione di competenze all'interno di un contesto educativo rafforza l'autoefficacia, la percezione di "potercela fare" ed offre una spinta motivazionale a voler imparare e mettersi in gioco anche in altri contesti.

### 2- Favorire l'acquisizione di un metodo di studio

L'obiettivo non è quello di voler essere un semplice "dopo-scuola" dove far fare i compiti, ma piuttosto quello di creare un contesto che fornisca ai ragazzi degli strumenti concreti per costruire il proprio metodo di studio ed acquisire delle strategie che consentano di affrontare in modo più autonomo ed efficace la "professione di studente". Grazie ad un lavoro di Rete con le scuole dei rispettivi ragazzi si evidenziano a fondo i punti di fragilità e forza di ciascun ragazzo e, grazie alla collaborazione con gli insegnanti, viene concordato un "piano di lavoro" dando priorità alle materie sulle quali si concentrano maggiori difficoltà.

### 3- Favorire l'acquisizione di nuove competenze attraverso attività esperienziali

I ragazzi hanno la possibilità di vivere numerose esperienze: un susseguirsi di proposte diverse per stimolare il loro percorso di crescita favorendo la scoperta delle proprie capacità e la valorizzazione delle risorse di ognuno.

Una équipe multidisciplinare, formata da educatori professionali e da psicologi esperti nelle problematiche dell'età evolutiva, mette a punto per ognuno dei minori un progetto psico-

#### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

##### SEDE LEGALE

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

##### SEDE AMMINISTRATIVA

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

educativo personalizzato, in grado di rispondere ai loro bisogni di equilibrio, socialità, sviluppo, utilizzando e valorizzando le competenze e le risorse di cui sono in possesso.

## AZIONI PREVISTE:

| AZIONE                           | METODOLOGIA ADOTTATA                                                                                                                                   | RISULTATO ATTESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ABILITY LAB</b>               | Attività esperienziali in un contesto sicuro e con il gruppo di pari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teatro</li> <li>• Cooking lab</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire elementi di conoscenza ed esperienza</li> <li>• Facilitare una graduale interazione con il mondo del lavoro</li> <li>• Scoprirsi "capaci di"</li> </ul>                                                                                                                             |
| <b>SPORT LAB</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piscina</li> <li>• CrossFit</li> <li>• Ping Pong</li> <li>• Arrampicata</li> <li>• Atletica</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di perseguire un obiettivo</li> <li>• Sviluppare maggiore tenuta in ciò che si fa</li> <li>• Benessere psico-fisico</li> <li>• Rafforzare lo spirito di gruppo</li> <li>• Migliorare la concentrazione e la coordinazione oculo-motoria</li> <li>• Rispettare le regole</li> </ul> |
| <b>ALTRE ATTIVITA' DI GRUPPO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Go kart</li> <li>• Laser game</li> <li>• Bowling</li> <li>• Mini golf</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzare lo spirito di gruppo</li> <li>• Migliorare la concentrazione e la coordinazione oculo-motoria</li> <li>• Rispettare le regole</li> </ul>                                                                                                                                         |
| <b>SKY UP DIGITAL HUB</b>        | Digital training (video, podcast e audio editing, sicurezza dei dati in rete, utilizzo consapevole dei social)                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approfondire i temi legati all'utilizzo degli strumenti digitali con workshop focalizzati sullo sviluppo delle digital skills</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| <b>BORSE LAVORO</b>              | Esperienze di lavoro presso Partner del territorio e Aziende Amiche                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire elementi di conoscenza ed esperienza per facilitare una graduale interazione con il mondo del lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
| <b>SPUNTI DI PARTENZA</b>        | Un ciclo di appuntamenti in cui imprenditori, professionisti e volti noti, raccontano come si sono realizzati nel mondo del lavoro                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spunti motivazionali per il futuro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |

## Servizio Psicologico

Il lavoro del Centro Educativo Diurno è supervisionato dagli psicologi, presenti in struttura in caso di bisogno per i ragazzi e ai momenti di confronto con le famiglie.

### Supporto psicologico per i ragazzi

I ragazzi, qualora ce ne fosse il bisogno, possono beneficiare di incontri con uno psicologo (elemento di percorso da concordare con il Servizio inviante).

Lo psicologo, esperto in età evolutiva, si occupa dei ragazzi, attraverso momenti di incontro individuale, quando necessari, e regolare partecipazione all'équipe con gli operatori. L'adolescenza costituisce un'importante occasione di rivisitazione della propria storia e di attivazione di nuove risorse e competenze che permettono il raggiungimento di nuovi equilibri, intrapsichici e interpersonali. In questa prospettiva, obiettivo dello psicologo di Teen Lab è di

## 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

offrire le sue competenze per aiutare il Centro Educativo Diurno Educativo ad essere un luogo di sostegno, di rispecchiamento e di valorizzazione del nuovo sé adolescenziale. Lo psicologo incontra l'adolescente al bisogno, per compiere una valutazione ed un bilancio delle sue fragilità, esigenze e risorse evolutive, valutazione funzionale ad accompagnare l'équipe nella definizione del progetto educativo.

### **Modalità di coinvolgimento delle famiglie**

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

Il progetto prevede quindi un intervento in grado di supportare le famiglie in questa delicata fascia d'età.

I genitori vengono resi partecipi degli obiettivi educativi e di sviluppo, definiti dall'équipe educativa anche sulla base di quanto segnalato da loro come eventuale fragilità del figlio o aspetto da rinforzare e stimolare.

I genitori vengono tenuti aggiornati sui rimandi della scuola rispetto al rendimento del figlio e dei progressi ottenuti nel corso dell'anno.

Vengono previsti colloqui individuali trimestrali o su richiesta diretta della famiglia, oltre alla possibilità di partecipare ad un incontro di gruppo mensile di sostegno alla genitorialità tenuto dallo psicologo del centro Dott. Pivetti. Le famiglie che hanno richiesto spontaneamente l'inserimento possono richiedere copia della relazione educativa di aggiornamento trimestrale e prendono visione del PEI.

### Supporto psicologico per le famiglie

Il supporto psicologico alla famiglia costituisce uno strumento distintivo del servizio Teen Lab. La famiglia è concepita non solo come contesto nel quale sono emerse le problematiche esitate nell'inserimento presso il Centro Educativo Diurno, ma anche come teatro potenziale del processo di sviluppo adolescenziale. Il lavoro con i genitori dei ragazzi che frequentano Teen Lab è gestito da uno psicologo esperto in *problematiche adolescenziali e Parent Training* e nasce dal presupposto che l'adolescenza imponga a madre e padre una riorganizzazione delle proprie competenze di ruolo: in alcuni casi tale riorganizzazione diviene motivo di crisi, in altri, occasione per la scoperta e la costruzione di nuove competenze.

**La retta giornaliera per il Centro Educativo Diurno Teen Lab è pari a € 50,00 (salvo diverso accreditamento e/o convenzione) e comprende:**

- affiancamento allo studio
- affiancamento alla famiglia nella gestione della relazione con la scuola
- attività ludico sportive

#### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

##### **SEDE LEGALE**

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

##### **SEDE AMMINISTRATIVA**

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

- gite e progetti speciali nel periodo di chiusura delle scuole

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

- per il ragazzo/a: sedute d'osservazione e di valutazione psicologica
- per i genitori: colloqui di conoscenza/sostegno dei genitori, valutazione delle competenze genitoriali e Parent Training orientati alla riattivazione, al rinforzo e all'ampliamento delle risorse parentali nella relazione con il ragazzo, incontri di gruppo con le famiglie, con la supervisione eventuale dello psicologo.

Nella retta **non sono inclusi**:

- il pasto
- l'accompagnamento
- 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.

### **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).

Il Centro Educativo Diurno è certificato e prevede, nell'ottica del perseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni rivolte all'utenza, la rilevazione e misurazione annuale del grado di soddisfazione dell'utenza, delle famiglie e degli enti invianti, mediante l'invio di questionari completi di sezione dedicata ad eventuali lamentele/apprezzamenti (Allegato 1 al presente documento).

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](http://www.associazionecaf.org).

### **Rapporto operatore socio-educativo/utente**

L'équipe si compone di 1 educatore a tempo pieno e di un coordinatore, in un rapporto con l'utenza 1:7. Gli operatori provvedono a stilare, di volta in volta, un programma per le attività da svolgere durante la settimana, con la dovuta flessibilità rispetto alle esigenze e agli imprevisti

#### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

##### **SEDE LEGALE**

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

##### **SEDE AMMINISTRATIVA**

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

quotidiani. In alcune occasioni il Centro Educativo Diurno organizza e svolge attività in collaborazione con le comunità residenziali.

Il turn over degli educatori è rilevato annualmente dal responsabile delle Risorse Umane, in sede di verifica e analisi del medesimo dato per gli operatori di tutti gli altri servizi dell'Associazione.

### **Il personale educativo e la sua formazione**

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

Ogni educatore è coinvolto nell'organizzazione del Centro Educativo Diurno, potendosi così percepire come parte attiva e partecipante dell'équipe mediante un lavoro di squadra che condivide la mission e gli obiettivi del servizio Teen in generale.

Oltre alla formazione permanente garantita dal lavoro di équipe, programmato a cadenza settimanale, e dai momenti di supervisione, con cadenza quindicinale, è previsto un piano annuale di formazione del personale.

### **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 o dalla famiglia 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 mese per definire gli obiettivi del primo PEI, condivisi con la famiglia e il ragazzo. Successivamente, l'attività di monitoraggio, di misurazione degli obiettivi e di avanzamento del Pei viene condiviso in rete e/o con la famiglia ogni tre mesi e, comunque, ogni volta qualora richiesto.

### **Debito informativo**

L'Associazione CAF si impegna ad aderire alle richieste informative da parte dei suoi interlocutori con le modalità e scadenze previste dalle Regione e dai Comuni.

### **Gestione dei servizi generali**

La pulizia delle aree comuni viene gestita dalle imprese di pulizia della Fondazione Istituto Sacra Famiglia. La pulizia del Centro Educativo Diurno è effettuata settimanalmente da una ausiliaria secondo un piano concordato con gli organi dirigenziali.

#### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

##### **SEDE LEGALE**

Via V. E. Orlando 15, 20142 Milano  
Tel. 02 8265051 - Fax 02 8267150  
[www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org)

##### **SEDE AMMINISTRATIVA**

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



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER MINORI

### CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB

Ti chiediamo di esprimere la tua valutazione sugli aspetti di seguito riportati, selezionando la risposta più idonea al tuo grado di soddisfazione.

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

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per minori – Teen Lab P.SOD.01/A6 REV 1 02/07/2024



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER MINORI

### CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per minori – Teen Lab P.SOD.01/A6 REV 1 02/07/2024

1. Vieni volentieri al Teen Lab?

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

2. Ti piace quello che si fa al Teen Lab?

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



3. Ti piacciono le attività esterne proposte?

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

4. Hai migliorato il tuo andamento scolastico da quando sei al Teen Lab?

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

5. Ti trovi bene con gli educatori?

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

6. Ti trovi bene con gli altri ragazzi che frequentano il Teen Lab?

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

7. Hai nuovi amici da quando frequenti il Teen Lab?

| Molti                 | Parecchi              | Pochi                 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Ha qualche suggerimento per migliorare il Teen Lab?



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER MINORI

### CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB

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





## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI

### CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB

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 il Centro Educativo Diurno Teen Lab dell'Associazione CAF Onlus. Le risposte fornite sono registrate **in forma anonima**.

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per i Servizi Sociali – Teen Lab P.SOD.01/A7 REV 1 02/07/2024



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI

### CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per i Servizi Sociali – Teen Lab P.SOD.01/A7 REV 1 02/07/2024

1. Sono soddisfatto/a dei Servizi offerti da Teen Lab in generale

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

2. Sono soddisfatto/a del supporto scolastico offerto al/la ragazzo/a dal personale educativo

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

3. Nel corso dell'anno, il rendimento scolastico del/la ragazzo/a è migliorato

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

4. A fine anno, il/la ragazzo/a si relaziona in maniera più adeguata con i pari

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

5. A fine anno, il/la ragazzo/a si relaziona in maniera più adeguata con i familiari

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

6. A fine anno, il/la ragazzo/a si relaziona in maniera più adeguata con gli operatori del servizio

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

7. Gli educatori stabiliscono con i familiari del/la ragazzo/a un rapporto professionale e collaborativo

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

8. Gli educatori stabiliscono con gli operatori del servizio un rapporto professionale e collaborativo

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

9. Valuto in modo positivo il lavoro svolto con l'Associazione CAF Onlus

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

10. Valuto in modo positivo il lavoro complessivo svolto dagli operatori di Teen Lab

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

11. Consiglierei Teen Lab ad altri colleghi dei Servizi territoriali

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

12. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi offerti da Teen Lab?



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI

### CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB

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



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE FAMIGLIE

### CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB

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 il Centro Educativo Diurno Teen Lab dell'Associazione CAF Onlus.

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

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per le famiglie – Teen Lab P.SOD.01/A8 REV 1 02/07/2024



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE FAMIGLIE

### CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario di gradimento per le famiglie – Teen Lab P.SOD.01/A8 REV 1 02/07/2024

1. Sono soddisfatto/a dei Servizi offerti da Teen Lab in generale

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

2. Sono soddisfatto/a del supporto scolastico offerto al/la ragazzo/a dal personale educativo

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



3. Ritengo utile il supporto degli educatori nella relazione con gli insegnanti di mio figlio/a

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

4. Nel corso dell'anno, il rendimento scolastico del/la ragazzo/a è migliorato

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

5. A fine anno scolastico, il comportamento del/la ragazzo/a a scuola è più adeguato al contesto

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

6. A fine anno, il/la ragazzo/a si relaziona in maniera più adeguata con i compagni

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

7. Valuto in maniera positiva il rapporto con gli educatori e il coordinatore del Teen Lab

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

8. Ritengo efficace la comunicazione degli educatori con noi familiari del/la ragazzo/a

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

9. Consiglierei Teen Lab ad altre famiglie di mia conoscenza

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

10. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi offerti da Teen Lab?



## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE FAMIGLIE**

### **CENTRO EDUCATIVO DIURNO TEEN LAB**

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



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE SCUOLE

### CENTRO DIURNO EDUCATIVO TEEN LAB

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 il Centro Educativo Diurno Teen Lab dell'Associazione CAF Onlus.

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario gradimento della soddisfazione da parte delle scuole – Teen Lab P.SOD.01/A5 - Rev. 2 02/07/24



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE SCUOLE

### CENTRO DIURNO EDUCATIVO TEEN LAB

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario gradimento della soddisfazione da parte delle scuole – Teen Lab P.SOD.01/A5 - Rev. 2 02/07/24

1. Nome e cognome allievo:

2. Nome e cognome referente scolastico:

3. Nome dell'istituto scolastico:

4. Il/la ragazzo/a è puntuale

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

5. Il/la ragazzo/a è proattivo e partecipa durante le attività scolastiche

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

6. Il/la ragazzo/a è rispettoso/a delle norme vigenti

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

7. Il/la ragazzo/a è autonomo/a nell'adempimento degli impegni scolastici

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

8. Mi ritengo soddisfatto/a della collaborazione con gli operatori di Teen Lab

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

9. Mi ritengo soddisfatto/a del lavoro di rete svolto con gli operatori di Teen Lab per il raggiungimento degli obiettivi scolastici

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

10. Mi ritengo soddisfatto/a degli interventi attuati dagli operatori di Teen Lab nella gestione di problematiche scolastiche riguardanti il/la ragazzo/a

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

11. Mi ritengo soddisfatto/a della strutturazione di incontri a cadenza regolare con i referenti scolastici di Teen Lab

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

12. Mi piacerebbe collaborare nuovamente con gli operatori di Teen Lab

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

13. Ha qualche suggerimento per migliorare i servizi offerti da Teen Lab?



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE SCUOLE

### CENTRO DIURNO EDUCATIVO TEEN LAB

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