

## CARTA DEI SERVIZI

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

*14 aprile 2026*

#### ASSOCIAZIONE CAF ETS

##### 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 Zurigo 65, 20147 Milano  
Tel 02 8378360 - Fax 02 58115266  
e-mail: [segreteria@associazionecaf.org](mailto:segreteria@associazionecaf.org)



in accreditamento con



## Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

L'Associazione CAF ETS, 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 degli enti invianti e delle scuole è effettuata mediante la somministrazione di questionari compilabili online, 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, ai sensi del Regolamento UE n. 2026/679.

## 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 gestisce inoltre dal 2012 un Servizio Affidato, con un'équipe multidisciplinare dedicata, 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 d'origine che alla famiglia affidataria, quest'ultima sia in via individuale che in quanto parte di una rete di famiglie.

Nel 2013 l'Associazione CAF ha deciso di ampliare la propria offerta a favore di pre-adolescenti e adolescenti, e delle loro famiglie, aprendo nella sede di Via Zurigo 65 a Milano delle comunità residenziali anche per la fascia 12-18 anni e un Centro Educativo diurno che accoglie ragazzi della medesima fascia di età.

Nel 2017 l'offerta di servizi è stata ulteriormente ampliata a favore di neomaggiorenni in prosieguo amministrativo, grazie all'apertura di Alloggi per l'Alta Autonomia a Cesano Boscone (MI).

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.

## Organizzazione Associazione CAF

L'Associazione CAF è un'Associazione con personalità giuridica, riconosciuta con Decreto del Presidente della Regione Lombardia n. 7191 del 02.05.1990, iscritta al RUNTS dal 18 febbraio 2026 al rep. n. 165834, nella sezione "g - Altri enti del Terzo settore".

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.

Il Consiglio ha nominato al suo interno, oltre al Vice Presidente e Consigliere Delegato, che rappresenta un importante elemento di raccordo tra l'operatività organizzativa gestionale dell'Associazione CAF e il Comitato Esecutivo, diversi Consiglieri delegati con compiti specifici, tra i quali il Responsabile Clinico, che presiede tutti i servizi dell'Associazione.

L'operato di ognuno 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, pur nelle diverse declinazioni adatte alle differenti fasce di età, 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

- Gustavo Pietropoli Charmet, Presidente Onorario
- Franco Cesa Bianchi, Presidente
- Giovanni Bassetti, Vice Presidente e Consigliere Delegato
- Laura Calabresi, Consigliere Delegato Responsabile Clinico
- Giulio Canale, Consigliere Delegato
- Umberta Barletti, Consigliere Delegato
- Demetrio Albertini, Consigliere
- Elvira Daniela Bruno, Consigliere
- Giulio Carlo Dell'Amico, Consigliere
- Nicola Gavazzi, Consigliere
- Marcello Giustiniani, Consigliere
- Massimo Castelli, Consigliere
- Paolo Ceretti, Consigliere
- Elisabetta Neuhoff, Consigliere

### **Comitato Scientifico:**

Laura Calabresi, Marco Chistolini, Patrizia Mascia, Roberto Anchisi

### **Area 3-12 anni:**

Referente Clinico:

Laura Calabresi

Coordinatori:

Valeria Vitale - Comunità Elfi  
Emanuela Di Pirro - Comunità Gnomi  
Caterina Selmi - Comunità Folletti

Pedagogista:

Paola Gobbi

### **Area 12-21 anni:**

Referente Clinico:

Patrizia Mascia

Coordinatori:

Fabrizio Volpini - Comunità Teen e Teen2  
Michela Cortinovis - Centro Diurno Teen Lab e Alloggi per  
l'Autonomia Teen House e Teen House 2

**Équipe Psicologica 3-21 anni:** Laura Colombo - Massimo Cesareo - Magdalena Lopes  
Laura Lamera - Victoria Candian – Luana Lablonda

## Servizio Affido:

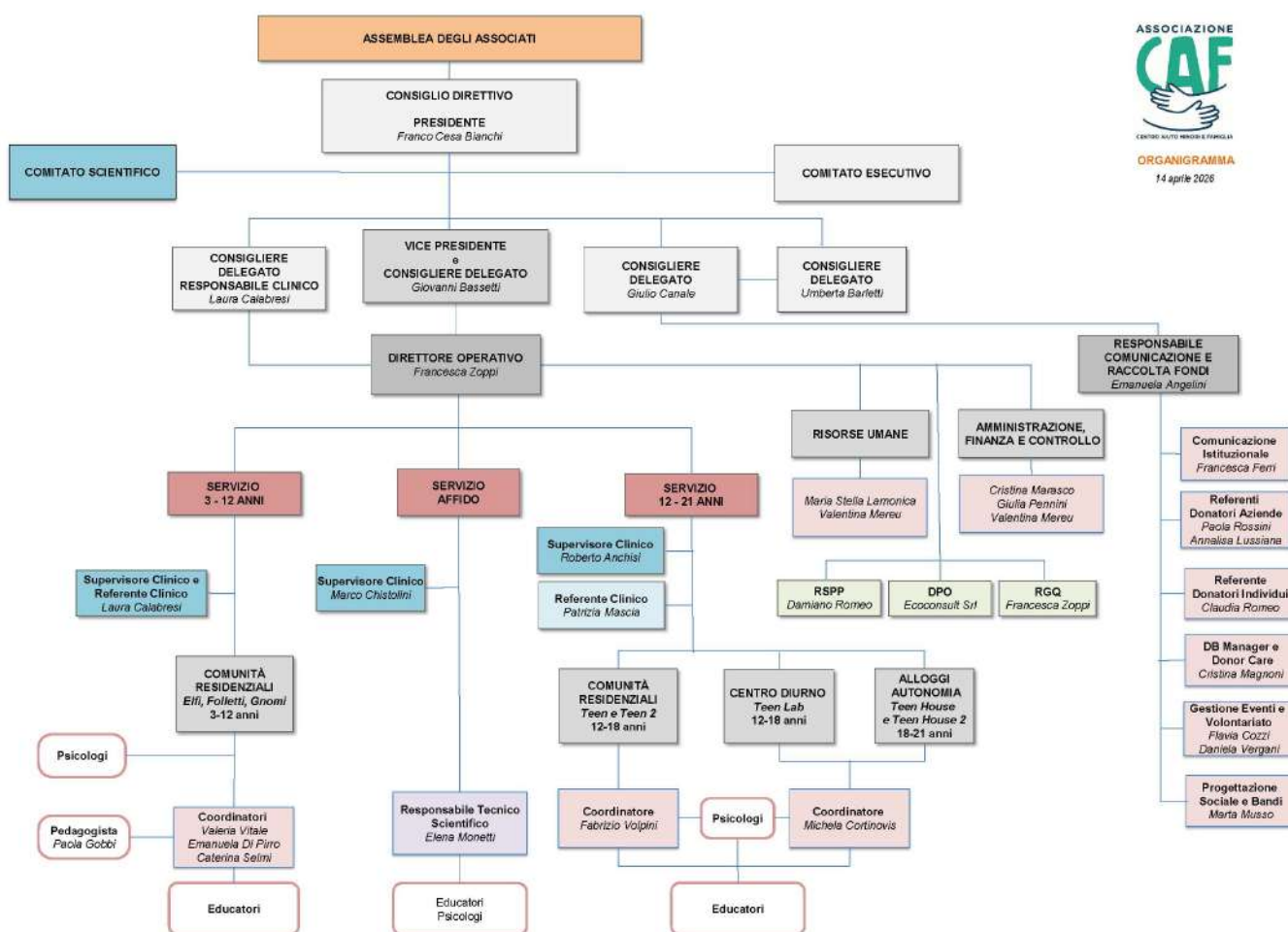
Referente Clinico: Marco Chistolini

Responsabile Tecnico Scientifico: Elena Monetti

Direttore Operativo: Francesca Zoppi

Responsabile Raccolta Fondi: Emanuela Angelini

## L'organigramma dell'Associazione



## Mission di “Teen e Teen 2”

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

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

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

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

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

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

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

### Descrizione della struttura

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

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

Entrando in Comunità Teen al terzo piano vi è un ampio spazio comune, che è il "cuore" della casa: un grande salone collegato alla cucina dove i ragazzi possono mangiare, studiare, giocare e "stare" insieme agli amici e agli educatori.

Vi sono poi due zone separate per i maschi e per le femmine: una con 3 stanze da 2 letti per le ragazze, e 2 bagni; una con 3 stanze da 2 letti per i ragazzi, e 2 bagni, di cui uno per disabili.

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

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

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

Le comunità educative residenziali Teen e Teen 2 sono aperte 365 giorni l'anno per 24 ore.

### Modalità d'accesso TEEN e TEEN 2

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

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

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

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

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

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

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

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

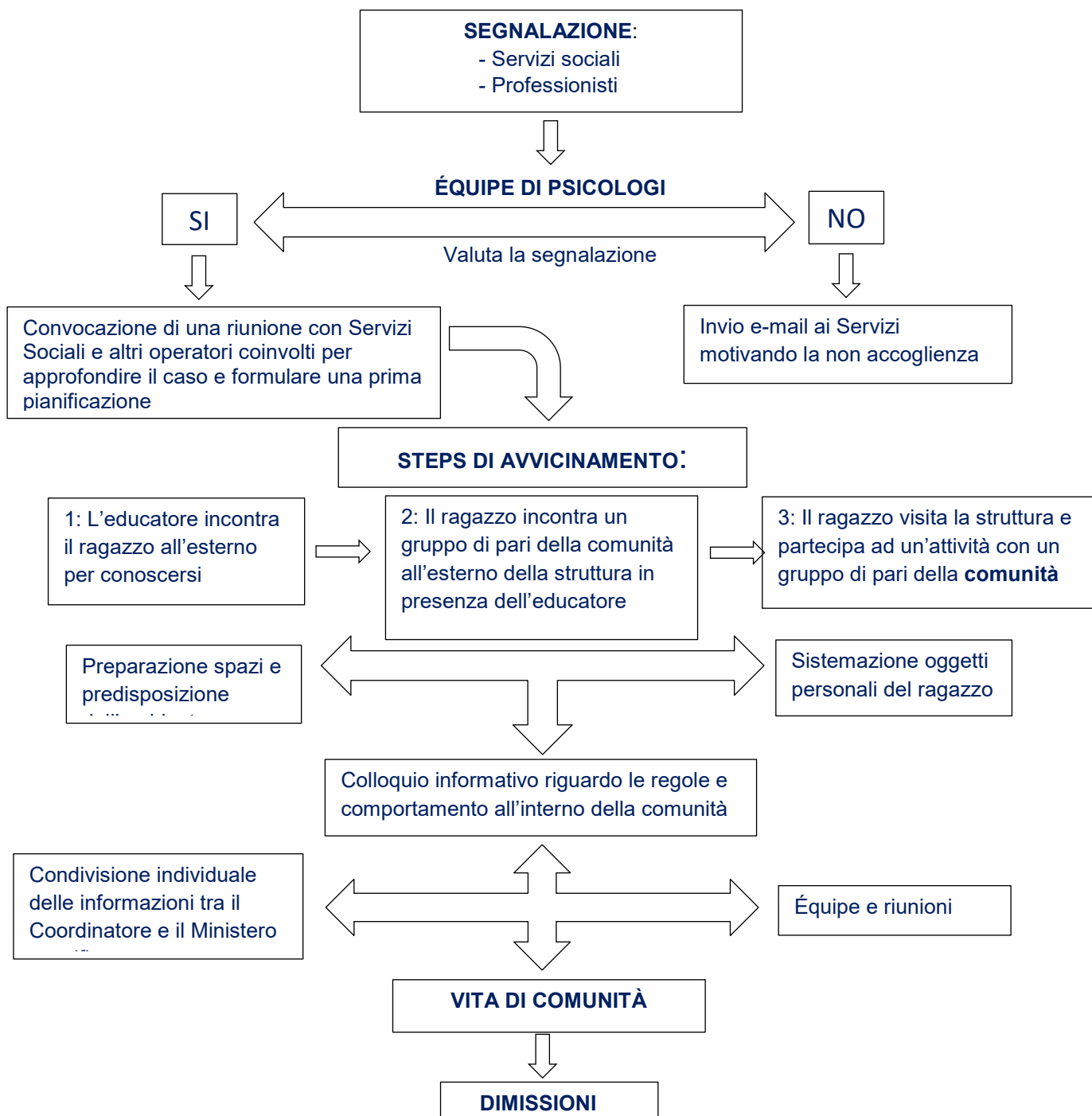
Dopo l'accoglimento, l'attenzione prevalente è dedicata allo sviluppo del protocollo psicologico che, con il supporto dei professionisti, elabora una preliminare valutazione psicologica che fornisce informazioni circa il bilancio evolutivo del ragazzo e la ricostruzione degli eventi che hanno portato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

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

**INSERIMENTO:** successivamente si organizza un primo incontro presso la Comunità in cui sono presenti il Coordinatore, un educatore del centro, il ragazzo e i genitori. In tale occasione, si raccolgono ulteriori informazioni e/o eventuali richieste e viene effettuata la presentazione della struttura e del funzionamento della Comunità in cui verrà inserito. Successivamente,

l'educatore si occuperà di accompagnare il ragazzo nella sua stanza e lo presenterà agli altri ospiti.

Tutti i passaggi del Servizio Teen e Teen2 sono riassunti nello schema seguente:



## **Servizio offerto**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gli educatori e soprattutto il "Referente Scolastico" mantengono contatti con le scuole che ricevono/seguono i ragazzi ospiti per collaborare al loro impegno di accoglienza e

d'insegnamento nei confronti di alunni portatori di difficoltà e di bisogni molto particolari, ma non sostituiscono i genitori rispetto alla relazione con la scuola. In questo senso, i genitori, possono chiedere di essere accompagnati e sostenuti dagli educatori nel difficile compito di rapportarsi agli insegnanti e al percorso scolastico del ragazzo in generale. Per i ragazzi più grandi e che non frequentano la scuola vengono impostati progetti formativi su misura e, laddove possibile, realizzate esperienze lavorative, project work o esperienze di volontariato.

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

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

### Modalità di coinvolgimento delle famiglie

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

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

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

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

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

## Servizio Psicologico

I ragazzi ricevono nel corso della loro permanenza un sostegno psicologico da parte di psicologi interni all'organico della struttura Teen e Teen 2.

### Supporto psicologico per i ragazzi

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

### Supporto psicologico per le famiglie

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

La famiglia è concepita non solo come contesto nel quale sono emerse le problematiche esitate nel percorso comunitario, ma anche come teatro potenziale del processo di sviluppo adolescenziale. Il lavoro con i genitori dei ragazzi presenti in Comunità, è gestito da uno psicologo esperto in problematiche adolescenziali e Parent Training e nasce dal presupposto che l'adolescenza imponga a madre e padre una riorganizzazione delle proprie competenze di ruolo: in alcuni casi tale riorganizzazione diviene motivo di crisi, in altri, occasione per la scoperta e la costruzione di nuove competenze.

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

**La retta giornaliera per le Comunità Residenziali Teen e Teen 2 è pari a € 145,00 (salvo diverso accreditamento e/o convenzione) e comprende:**

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

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

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

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

### **Prestazioni non incluse nella retta**

**Non sono compresi nella retta** eventuali interventi clinico-terapeutici quali la psicoterapia individuale del ragazzo/a, la psicodiagnosi approfondita del ragazzo/a, 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 nella retta** le spese sanitarie, anche fuori S.S.N. in presenza di liste di attesa di durata tale da pregiudicare la salute del minore (visite specialistiche, odontoiatriche, protesiche, farmaci, analisi strumentali e di laboratorio, percorsi di logopedia, assistenza ospedaliera e qualsiasi altra necessità di tipo sanitario), le spese scolastiche (refezione scolastica, tasse di iscrizione e di esame, test scolastici, viaggi di istruzione, divise e materiale didattico professionale), le spese per abbonamenti ai mezzi di trasporto pubblico, 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 nella retta**, inoltre, eventuali costi straordinari del personale e le spese vive dovuti a impegni che comportino tempi e spostamenti particolarmente rilevanti quali, ad esempio, l'assistenza in caso di ricoveri ospedalieri, le visite protette in spazi neutri fuori dal Comune di Milano 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 nella retta**, infine, i costi degli incontri presso lo Spazio Neutro dell'Associazione CAF.

## Rapporto con l'utenza

Dal gennaio del 2008 l'Associazione CAF 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 inviati, 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.

CAF inoltre predispone e aggiorna costantemente il materiale informativo relativo ai servizi erogati, che viene distribuito agli utenti e agli enti inviati e pubblicato sul sito [www.associazionecaf.org](http://www.associazionecaf.org).

## Rapporto operatore socio-educativo/utente

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

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

## 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 Teen.

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

- Attività: tempo libero e sport
- Economia: gestione della casa
- Infrastrutture: manutenzione e ordine degli spazi della struttura

- Organizzazione interna: strutturazione della programmazione settimanale delle attività dei ragazzi e degli EDC
- Sanità
- Scuola
- Telecomunicazioni – Telefonia
- Trasporti: pulizia e manutenzione parco auto, giardino.

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

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

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

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

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

## 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 ragazzo e la famiglia (laddove possibile). Successivamente, l'attività di monitoraggio, di misurazione degli obiettivi e di avanzamento del Pei verrà condiviso in rete ogni tre mesi e, comunque, ogni volta qualora richiesto.

## Debito informativo

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

## Gestione dei servizi generali

La pulizia delle aree comuni viene gestita dall'impresa di pulizia dell'Associazione Caf. Rispetto alle Comunità Residenziali la pulizia è effettuata settimanalmente da due ausiliarie secondo un piano concordato con gli organi dirigenziali.



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI COMUNITÀ RESIDENZIALI TEEN E TEEN2 2026

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 Teen dell'Associazione CAF.

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

Procedura Soddisfazione del cliente - Questionario di gradimento per i Servizi Sociali - Teen P.SOD.01/A3 Rev 4 - 14/04/2026



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI COMUNITÀ RESIDENZIALI TEEN E TEEN2 2026

Procedura Soddisfazione del cliente - Questionario di gradimento per i Servizi Sociali - Teen P.SOD.01/A3 Rev 4 - 14/04/2026

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

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

2. Sono soddisfatto/a del modo in cui il/la ragazzo/a viene supportato/a e affiancato/a dall'équipe educativa nella quotidianità

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

3. 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"/>

4. 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"/>

5. 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"/>

6. 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"/>

Altro (specificare)

7. 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"/>

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

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

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

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

10. Consiglierei Teen ad altri colleghi dei Servizi territoriali

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

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



## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI SOCIALI COMUNITÀ RESIDENZIALI TEEN E TEEN2 2026**

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 TEEN E TEEN2 2026

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 Teen dell'Associazione CAF.

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario gradimento della soddisfazione da parte delle scuole – Teen P.SOD.01/A4 - Rev 3 - 14/04/2026



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE SCUOLE COMUNITÀ RESIDENZIALI TEEN E TEEN2 2026

Procedura Soddisfazione del cliente – Questionario gradimento della soddisfazione da parte delle scuole – Teen P.SOD.01/A4 - Rev 3 - 14/04/2026

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

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 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 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

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

12. Mi piacerebbe collaborare nuovamente con gli operatori di Teen

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

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



## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE SCUOLE COMUNITÀ RESIDENZIALI TEEN E TEEN2 2026**

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



## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE AZIENDE OSPITANTI LE BORSE LAVORO COMUNITÀ RESIDENZIALI TEEN E TEEN2 2026**

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 Teen dell'Associazione CAF.

Procedura Soddisfazione del cliente - Questionario valutazione soddisfazione del lavoro - Teen P.SER.03/A19 - Rev 3 - 14/04/2026



## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE AZIENDE OSPITANTI LE BORSE LAVORO COMUNITÀ RESIDENZIALI TEEN E TEEN2 2026**

Procedura Soddisfazione del cliente - Questionario valutazione soddisfazione del lavoro - Teen P.SER.03/A19 - Rev 3 - 14/04/2026

1. Nome e cognome ragazzo/a:

2. Nome e cognome referente aziendale:

3. Azienda ospitante:

4. Mi ritengo complessivamente soddisfatto/a dell'operato svolto dal/la ragazzo/a

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

5. Il/la ragazzo/a è puntuale

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

6. Il/la ragazzo/a ha un atteggiamento proattivo e intraprendente

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

7. Il/la ragazzo/a è rispettoso/a delle norme aziendali

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

8. Il/la ragazzo/a ha un atteggiamento professionale

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

9. Il/la ragazzo/a si mostra attento/a alle indicazioni e volenteroso/a di imparare

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

10. Valuto positivamente il rapporto di collaborazione con gli operatori di Teen durante lo svolgimento della borsa lavoro da parte del ragazzo/a

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

11. In futuro collaborerei nuovamente con l'Associazione CAF per le borse lavoro

Sicuramente

Probabilmente

No



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



**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE AZIENDE  
OSPITANTI LE BORSE LAVORO COMUNITÀ RESIDENZIALI  
TEEN E TEEN2 2026**

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