

## CARTA DEI SERVIZI

# CENTRO DIURNO PER MINORI 12 – 18 ANNI TEEN LAB

22 luglio 2019

**ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

**SEDE LEGALE**

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

**SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@cafonlus.org](mailto:segreteria@cafonlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
**Milano**

Certificato n° 12835

## La mission dell'Associazione CAF

*La cura del minore e della sua famiglia*

L'Associazione CAF nasce nel 1979 come primo Centro in Italia dedicato all'accoglienza, alla terapia e allo studio del maltrattamento infantile e dell'abuso sessuale.

L'Associazione CAF è un Centro specialistico che accoglie bambini allontanati dalla famiglia per decreto del Tribunale per i Minorenni a causa di gravi difficoltà relazionali presenti nel nucleo familiare e di comportamenti lesivi dell'integrità psico-fisica dei minori. In particolare, accoglie e cura minori vittime di maltrattamento fisico e psicologico, grave trascuratezza, violenza assistita e sospetto abuso sessuale. Si adopera inoltre per aiutare i genitori, laddove possibile, a recuperare competenze educative e di accudimento nei confronti dei propri figli. Al termine del percorso presso l'Associazione CAF, il bambino e/o il ragazzo possono rientrare nella famiglia d'origine oppure essere accolti in famiglia affidataria o adottiva. L'Associazione CAF ha inoltre attivato un Servizio 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. L'intenso lavoro con le famiglie ha portato l'Associazione CAF ad aggiungere alla sua mission l'attività di prevenzione, tramite un Servizio di sostegno precoce alla genitorialità fragile attraverso l'home visiting, denominato "Diventare Genitori".

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.

### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

#### SEDE LEGALE

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

#### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@caf-onlus.org](mailto:segreteria@caf-onlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835

## 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 0-3 anni, servizio 3-12 anni, servizio 12-18, servizio Affidato).

L'operato dei diversi servizi è gestito da un responsabile tecnico-scientifico e da un referente clinico; ogni servizio è strutturato sul lavoro di un'équipe psicoeducativa; le comuni basi scientifiche e la matrice operativa assicurano ai diversi servizi l'omogeneità dell'impostazione educativa e convogliano le differenti azioni nella direzione di offrire protezione e cura a bambini e ragazzi in grave difficoltà, incrementando, laddove possibile, la competenza educativa dei genitori.

## Chi sono i professionisti che lavorano all'Associazione CAF

### CONSIGLIO DIRETTIVO IN CARICA FINO AD APPROVAZIONE BILANCIO AL 31.12.2020

- Franco Cesa Bianchi, Presidente
- Gustavo Pietropolli Charmet, Presidente Onorario
- Luisa Pavia, Amministratore Delegato
- Demetrio Albertini, Consigliere
- Giovanni Bassetti, Consigliere
- Elvira Daniela Bruno, Consigliere
- Teodoro Domenico Catanese, Consigliere
- Giulio Carlo Dell'Amico, Consigliere
- Nicola Gavazzi, Consigliere
- Giorgio Girelli, Consigliere
- Marcello Giustiniani, Consigliere
- Ida Filomena Linzalone, Consigliere
- Emanuela Monzino, Consigliere
- Vincenzo Salafia, Consigliere

#### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

##### SEDE LEGALE

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

##### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@cafonlus.org](mailto:segreteria@cafonlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835

- Roberto Saviane, Consigliere
- Roberto Spada, Consigliere
- Antonio Luigi Tazartes, Consigliere
- Fabio Domenico Vaccarono, Consigliere

**Comitato Esecutivo:**

- Luisa Pavia
- Giulio Carlo Dell'Amico
- Teodoro Catanese
- Nicola Gavazzi
- Giovanni Bassetti

Revisore      Giorgio Sbreviglieri  
Tesoriere     Stefania Bettoni

**Comitato Scientifico:**

Gustavo Pietropolli Charmet (*Presidente Onorario*), Ida Finzi, Anna Rezzara

**Referente Clinico 0-3:**

Ida Finzi

**Responsabile Tecnico Scientifico 0-3:**

Serena Kaneklin

**Direttore Scientifico Comunità 3-18:**

Gustavo Pietropolli Charmet

**Coordinatori Comunità 3-12:**

Stefano Rossi – Valeria Vitale

**Coordinatore Comunità 12-18:**

Augusto Checchi

**Coordinatore Alloggio per l'Autonomia:**

Augusto Checchi

**Coordinatrice Centro Diurno 12-18:**

Lucia Signorile

**Equipe Psicologica**

Anna Prevedini - Patrizia Mascia - Giulia Mazzei – Laura Colombo – Marta Musso  
Luca Pivetti – Massimo Cesareo

**Referente Clinico Affidato:**

Marco Chistolini

**Responsabile Tecnico Scientifico Affidato:**

Elena Monetti

**Responsabile Amm.ne, Finanza e Controllo:**

Francesca Zoppi

**Responsabile Risorse Umane:**

Mita Nonne

**Responsabile Raccolta Fondi:**

Emanuela Angelini

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

**SEDE LEGALE**

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

**SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@caf-onlus.org](mailto:segreteria@caf-onlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835

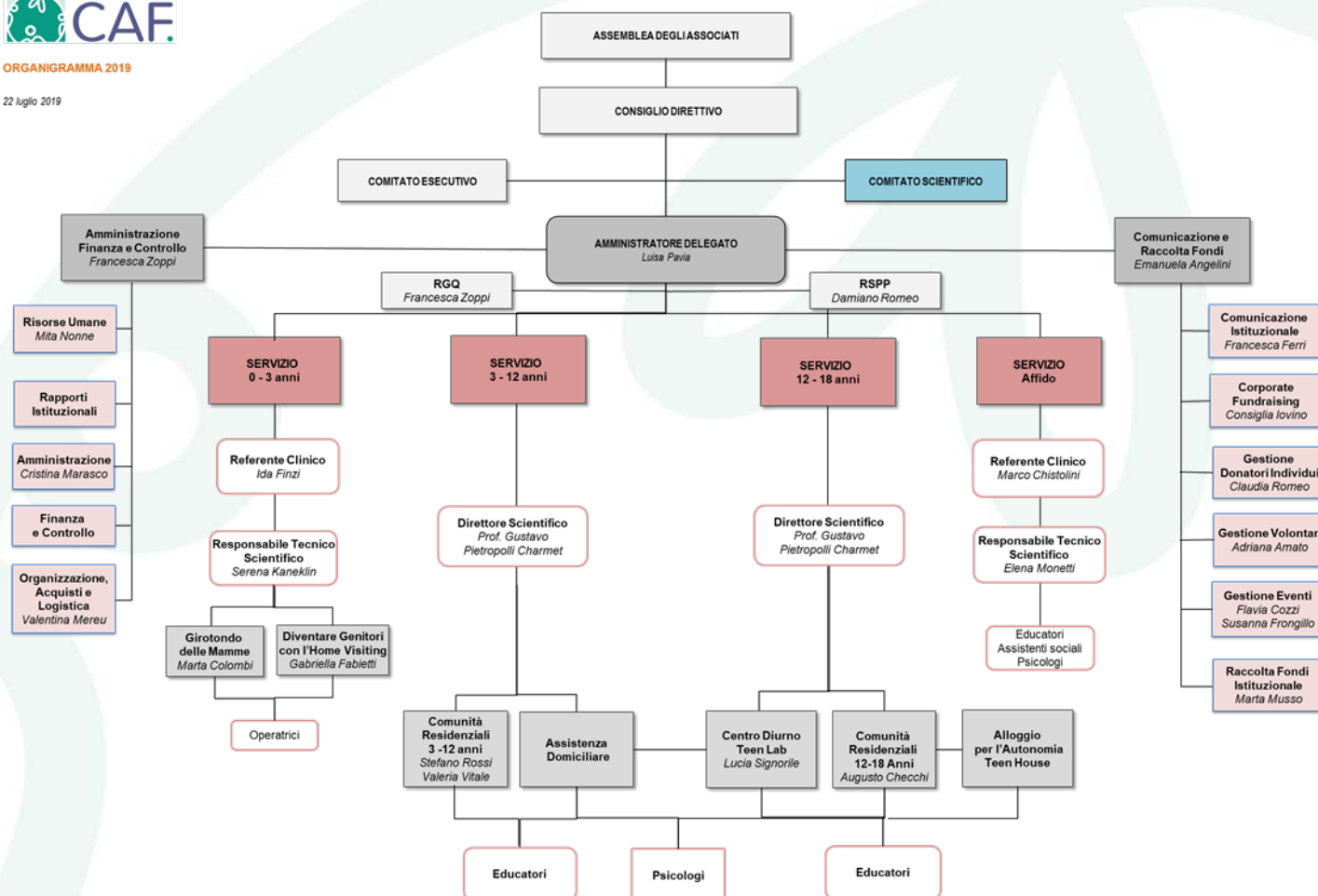


## L'organigramma dell'Associazione



ORGANIGRAMMA 2019

22 luglio 2019



ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

SEDE LEGALE

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

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@caf-onlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835

## La Mission di “Teen Lab”

Questo Servizio dell'Associazione CAF si rivolge a minori in età preadolescenziale e adolescenziale, accogliendo nel Centro 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 tutti i pomeriggi dal lunedì al venerdì indicativamente 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 (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.

Il lavoro realizzato all'interno del Centro Diurno Teen Lab 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

### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

#### SEDE LEGALE

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

#### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@cafonlus.org](mailto:segreteria@cafonlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835

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 DEL CENTRO DIURNO TEEN LAB E DEL SERVIZIO OFFERTO

### **Descrizione della struttura**

Il Centro 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 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 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.

### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

#### **SEDE LEGALE**

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

#### **SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@cafonlus.org](mailto:segreteria@cafonlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
**Milano**

Certificato n° 12835

### **Modalità d'accesso**

La presa in carico dei minori è decisa dall'équipe e viene richiesta dai servizi del territorio.

**VALUTAZIONE INSERIMENTO:** In seguito alla segnalazione telefonica da parte del Servizio Sociale alla quale risponde il Responsabile Tecnico Scientifico 12-18 o il coordinatore di Teen Lab, laddove possibile, viene organizzato un incontro con il servizio stesso in cui i referenti raccolgono informazioni circa:

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

Se non è possibile effettuare l'incontro, il Servizio Inviante provvede a mandare i dati necessari affinché l'équipe TEEN LAB possa valutare la possibilità di presa in carico e l'adeguatezza della progettualità al bisogno del minore.

Prima dell'accoglimento 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. Nel corso del primo colloquio viene anche esposto al ragazzo il Codice di Comportamento, che successivamente dovrà firmare, e vengono proposte e scelte le attività pomeridiane ritenute più idonee insieme al ragazzo.

In seno alla rete, durante gli incontri pre-accoglimento, si definisce il progetto (PEI), che viene comunque condiviso in fase di accoglienza con il ragazzo e i genitori, coinvolgendo anche gli operatori della Comunità nella definizione degli 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 E INSERIMENTO.** Prima di accogliere il minore al Centro 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.

#### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

##### **SEDE LEGALE**

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

##### **SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@cafonlus.org](mailto:segreteria@cafonlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con

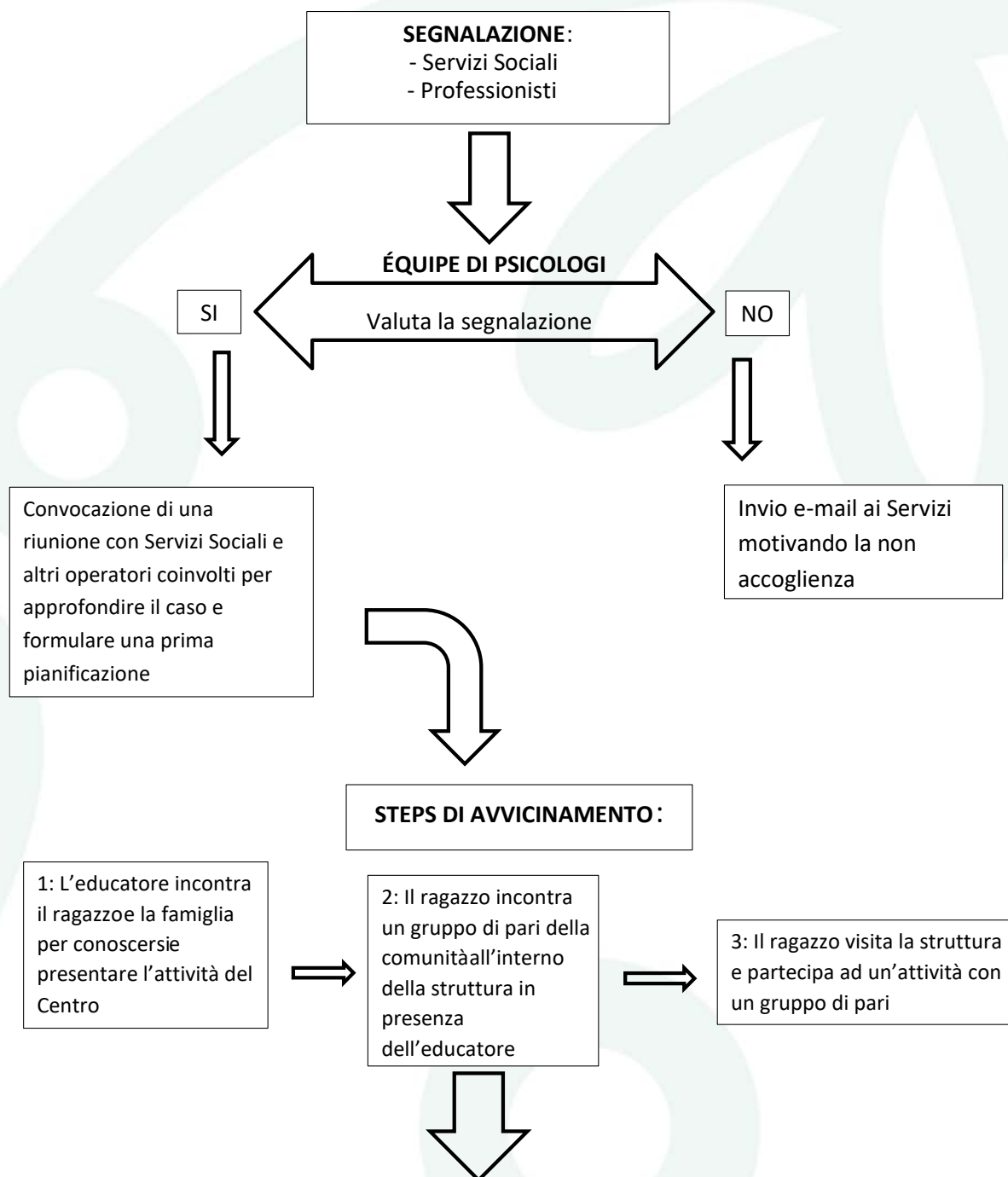


Comune di  
**Milano**

Certificato n° 12835



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.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

**SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

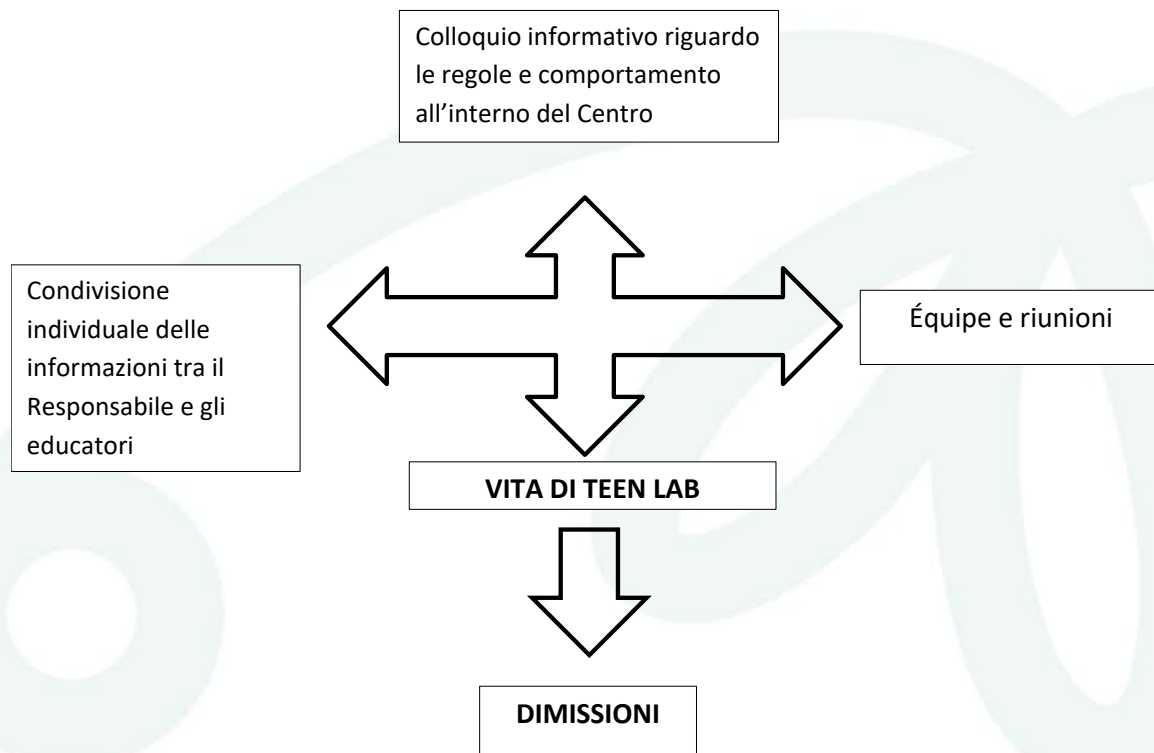
e-mail: [segreteria@cafonlus.org](mailto:segreteria@cafonlus.org)



In accreditamento con



Certificato n° 12835



### 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 (A.D.M./PID)

### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

#### SEDE LEGALE

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

www.caf-onlus.org

**5x1000 C.F. 97010160154**

#### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835

Il personale educativo, nel perseguimento degli obiettivi, lavora a stretto contatto con gli psicologi Teen e con le diverse professionalità che supportano il Centro Diurno; inoltre usufruisce di un assiduo supporto di supervisione interna presieduta dal Prof. Gustavo Pietropoli Charmet, 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 viene coinvolto in numerose attività che 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 adeguando ogni intervento agli interessi, alle risorse e alle specifiche attitudini del singolo.

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.

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 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.

#### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

##### SEDE LEGALE

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

##### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@caf-onlus.org](mailto:segreteria@caf-onlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
**Milano**

Certificato n° 12835

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.

#### 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, giardinaggio);
  4. Laboratori tecnologici (ad esempio, tecniche digitali, informatica);

#### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

##### SEDE LEGALE

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

www.caf-onlus.org

**5x1000 C.F. 97010160154**

##### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835



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. Volontariato (ad esempio, con i disabili, presso la Fondazione Istituto Sacra Famiglia);
8. Summer Camp (gite e progetti speciali per il periodo estivo di chiusura delle scuole)

### L'accoglienza e il lavoro con le famiglie 12-18

Il lavoro di cura dei minori 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.

Il progetto prevede quindi un intervento in grado di supportare le famiglie in questa delicata fascia d'età per aiutare i ragazzi nel loro percorso di crescita con particolare riguardo alle aree di maggiore fragilità e con il raggiungimento dei 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 Diurno, aiutano a potenziare il senso di **autoefficacia** dei ragazzi al fine di favorire la loro agentività (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.

#### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

##### **SEDE LEGALE**

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

##### **SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@cafonlus.org](mailto:segreteria@cafonlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
**Milano**

Certificato n° 12835

## 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-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>ARTIGIANA LAB</b>  <i>In collaborazione con Fondazione Istituto Sacra Famiglia</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio di Falegnameria</li> <li>• Laboratorio di Ceramica</li> <li>• Laboratorio di Découpage</li> <li>• Laboratorio di Bigiotteria</li> <li>• Laboratorio di lavorazione della Carta</li> <li>• Laboratorio di Giardinaggio in serra</li> <li>• Laboratorio di Riciclo creativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scoprirsi "capaci di"</li> <li>• Promuovere la dimensione creativa</li> <li>• Promuovere la dimensione manuale</li> <li>• Rispettare regole e tempi, necessari alla riuscita del lavoro</li> <li>• Scoprire nuove passioni, utili anche in un'ottica di orientamento scolastico/lavorativo</li> </ul>
<b>ABILITY LAB</b>	Attività esperienziali in un contesto sicuro e con il gruppo di pari	<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>• Ju-Jitsu brasiliano</li> <li>• Hip Pop</li> <li>• Paintball</li> <li>• Volley/Soccer</li> <li>• Crossfit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquistare la capacità di perseguire un obiettivo</li> <li>• Sviluppare una maggiore tenuta in ciò che si fa</li> <li>• Benessere psico-fisico</li> <li>• Rafforzare lo spirito di gruppo</li> </ul>

ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

#### SEDE LEGALE

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

www.caf-onlus.org

5x1000 C.F. 97010160154

#### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laser Game</li> <li>• Go Kart</li> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliorare la capacità di concentrazione e della coordinazione visio-motoria</li> <li>• Rispettare le regole</li> </ul>
<p><b>VOLONTARIATO</b></p> <p><i>In collaborazione con Istituto Fondazione Sacra Famiglia</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione di oggetti, decorazioni, ecc. che favoriscano la relazione con ragazzi disabili</li> <li>• Attività Sportive con ragazzi disabili</li> <li>• Preparazione della merenda con anziani</li> <li>• Gruppo Natura con ragazzi disabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepirsi come una risorsa</li> <li>• Scoprirsi all'interno di una dimensione altruistica e solidale</li> <li>• Aprirsi al territorio</li> <li>• Assumere nuove responsabilità e nuovi ruoli</li> <li>• Elaborare l'esperienza vissuta</li> <li>• Raccontarsi attraverso un nuovo linguaggio</li> <li>• Sensibilizzarsi ad una cultura di parità e di non discriminazione</li> <li>• Favorire uno sguardo più attento e rispettoso verso l'altro</li> <li>• Sperimentarsi capaci di offrire un servizio di aiuto</li> <li>• Riscoprire nuovi valori e significati</li> </ul>
<p><b>CINE ACT</b></p>	<p>Metodologia ACT (Acceptance and Commitment Therapy):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visione di Film selezionati con tematiche scelte ad hoc</li> <li>• Momenti di dibattito e confronto in gruppo</li> </ul>	<p>Sviluppo delle tematiche psicoeducative per una maggiore consapevolezza dei valori contenuti in ogni film</p>

### Servizio **Psicologico**

Il lavoro del Centro 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'equipe 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 offrire le sue competenze per aiutare il Centro Diurno Educativo ad essere un luogo di sostegno,

#### ASSOCIAZIONE CAF ONLUS

##### SEDE LEGALE

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

www.caf-onlus.org

**5x1000 C.F. 97010160154**

##### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: segreteria@cafonlus.org

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
**Milano**

Certificato n° 12835



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'equipe nella definizione del progetto educativo.

#### 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 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 Diurno Teen Lab è pari a € 45,00 (salvo diverso accreditamento e/o convenzione) e comprende:**

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

#### **ASSOCIAZIONE CAF ONLUS**

##### **SEDE LEGALE**

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

[www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

##### **SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@caf-onlus.org](mailto:segreteria@caf-onlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

In accreditamento con



Comune di  
**Milano**

Certificato n° 12835



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

L'Associazione Caf Onlus inoltre predispone e aggiorna costantemente il materiale informativo relativo ai servizi erogati, che viene distribuito agli utenti e agli enti invianti e pubblicato sul sito [www.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

## Rapporto operatore socio-educativo/utente

L'equipe si compone di 3 educatori a tempo pieno, in un rapporto con l'utenza 1:7, e di un coordinatore. Gli educatori 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 quotidiani. In alcune occasioni il Centro 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'equipe educativa si compone di professionisti con competenze specifiche strutturate in diversi ambiti.

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

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.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

#### SEDE AMMINISTRATIVA

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@cafonlus.org](mailto:segreteria@cafonlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di  
Milano

Certificato n° 12835

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 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.

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 e alle indicazioni ricevute dall'équipe degli Psicologi.

In esso sono delineati i percorsi e le metodologie educative specifiche, concordate nell'équipe educatori.

È prevista una fase di osservazione durante il primo trimestre ed un successivo incontro di rete con gli enti invianti per la definizione degli obiettivi da condividere con il ragazzo e la famiglia (laddove possibile). Successivamente, l'attività di monitoraggio, di misurazione degli obiettivi e di avanzamento del Pei viene condiviso in rete 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 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.caf-onlus.org](http://www.caf-onlus.org)

**5x1000 C.F. 97010160154**

#### **SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Salaino 7, 20144 Milano  
Tel. 02 8378360 - Fax 02 58115266

e-mail: [segreteria@caf-onlus.org](mailto:segreteria@caf-onlus.org)

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISO

In accreditamento con



Comune di  
**Milano**

Certificato n° 12835