

CARTA DEI SERVIZI

ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA TEEN HOUSE

22 aprile 2020

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@cafonus.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.

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

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 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 Affidò).

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 e membro Comitato Esecutivo
- Elvira Daniela Bruno, Consigliere
- Teodoro Domenico Catanese, Consigliere e membro Comitato Esecutivo
- Giulio Carlo Dell'Amico, Consigliere e membro Comitato Esecutivo
- Nicola Gavazzi, Consigliere e membro Comitato Esecutivo
- Giorgio Girelli, Consigliere
- Marcello Giustiniani, Consigliere
- Ida Filomena Linzalone, Consigliere
- Emanuela Monzino, Consigliere
- 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

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 CISO

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

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

Revisore Giorgio Sbreviglieri
Tesoriere Stefania Bettoni

Comitato Scientifico:

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

Referente Clinico 0-3:

Responsabile Tecnico Scientifico 0-3:

Ida Finzi
Serena Kaneklin

Referente Clinico 3-12:

Coordinatori Comunità 3-12:

Laura Calabresi
Stefano Rossi – Valeria Vitale –
Emanuela Di Pirro

Referente Clinico 12-18:

**Coordinatore Comunità Residenziali 12-18
e Alloggio per l'Autonomia:
Coordinatrice Centro Diurno 12-18:**

Gustavo Pietropolli Charmet

Augusto Checchi
Michela Cortinovis

Equipe Psicologica

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

Referente Clinico Affidò:

Responsabile Tecnico Scientifico Affidò:

Marco Chistolini
Elena Monetti

Responsabile Amm.ne, Finanza e Controllo:

Responsabile Risorse Umane:

Francesca Zoppi
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

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

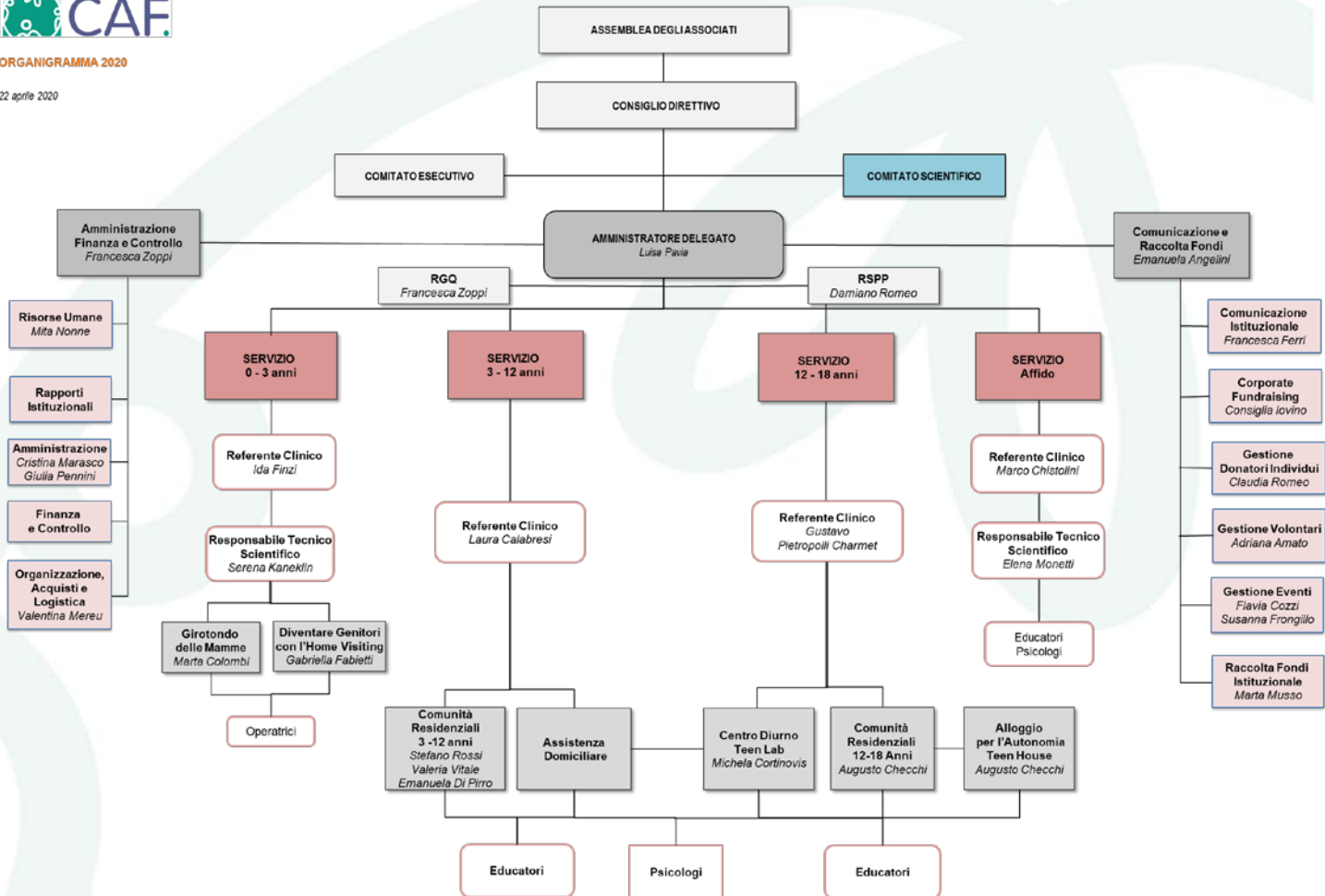
Certificato n° 12835

L'organigramma dell'Associazione



ORGANIGRAMMA 2020

22 aprile 2020



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 CISO

In accreditamento con



Certificato n° 12835

Mission di “Teen House”

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

Il compimento della maggiore età, infatti, spesso non costituisce la conclusione di un progetto educativo da parte dei Servizi Sociali o del Tribunale per minori, perché l'essere maggiorenne difficilmente significa il raggiungimento della maturità e dell'indipendenza necessari a essere autonomi in tutto e per tutto. Per un giovane che non ha una famiglia alle spalle diventa poi insormontabile il problema dell'abitazione.

L'alloggio per l'autonomia “Teen House” risponde a questa urgente esigenza offrendo ai giovani che hanno terminato il cammino in una comunità educativa o familiare o a conclusione di un affido un luogo ancora parzialmente protetto che li possa transitare alla completa autonomia.

Per quei ragazzi che mostrino di aver raggiunto un livello di maturità sufficiente, ma ancora bisognosi - per ragioni diverse - di uno specifico supporto ed accompagnamento, si è definito quindi un percorso che li guidi progressivamente verso l'autonomia, in un ambiente tale da permettere di accrescere le proprie capacità di autonomia gestionale, indipendenza e consapevolezza.

Questo percorso, che inizia orientativamente al compimento dei 18 anni, termina, al di là di scadenze anagrafiche, al raggiungimento degli obiettivi di autonomia personale (che vengono individuati insieme al ragazzo coinvolto ed ai Servizi invianti) quando l'utente stesso è effettivamente pronto a passare ad una fase di piena autonomia.

L'esperienza si sviluppa in un contesto di “comunità allargata”, in un appartamento fisicamente separato dalla direzione del servizio, ma situato in una zona molto vicina, in un ambiente familiare e che permetta frequenti contatti e supervisione da parte degli educatori.

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

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

Il progetto è pensato per fornire un accompagnamento concreto nella gestione di tutti gli aspetti che caratterizzano una vita adulta: cura della persona e della casa, gestione delle relazioni interpersonali formali e informali, formazione personale e inserimento professionale, amministrazione del denaro.

Il cammino fa leva sull'empowerment delle capacità già acquisite e sull'enrichment del bagaglio di competenze del giovane, favorendo l'acquisizione di strumenti individualizzati utili a vivere in modo indipendente, soddisfacente e autonomo la vita adulta. Questo ha come presupposto la

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

creazione di nuove prospettive, a partire dalla consapevolezza delle proprie potenzialità e possibilità, trovando il giusto compromesso tra l'ideale e il reale.

Per raggiungere la sua finalità la struttura si avvale della stessa impostazione metodologica delle comunità residenziali Teen e Teen2, ovvero della Metodologia cognitivo-comportamentale di terza generazione, che mira ad un processo di crescita basato sull'**incremento della stima di sé** e sull'acquisizione di nuove competenze e capacità individuali. Migliorare le proprie **capacità di problem solving**, far **emergere risorse latenti** e portare i ragazzi ad appropriarsi consapevolmente del proprio **potenziale** sono tra gli obiettivi più importanti del lavoro degli educatori.

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

Descrizione della struttura

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

L'appartamento si trova al piano settimo di un condominio ed è composto da quattro vani, per un totale di circa 90 metri quadrati così suddivisi: ingresso, corridoio, tre camere da letto, zona giorno con cucina, ampio bagno con doccia, due balconi.

L'alloggio è perfettamente arredato e completo di tutti i comfort (lavastoviglie, forno a microonde, televisore, internet), compreso l'uso di un'ampia lavanderia a piano terra.

L'alloggio può accogliere sino a 3 ragazzi/e.

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

Modalità d'accesso, inserimento e dimissioni

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

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 momento dell'accoglienza in Teen House è decisivo ed è quindi fondamentale la collaborazione tra l'Associazione ed i Servizi Sociali inviati, con i quali si concorda il progetto da realizzare nei suoi tempi, scadenze e nelle sue modalità operative ed educative. Alla definizione di tale percorso partecipa anche il giovane ospite, con il quale si firmerà un patto di collaborazione e di impegno. Prima dell'ingresso in Teen House, infatti, verrà richiesto al/alla ragazzo/a di accettare formalmente il regolamento della struttura.

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

All'interno di un percorso di crescita individualizzato, che prevede tempi flessibili per il raggiungimento di obiettivi personali e con la possibilità di mantenere legami e riferimenti con le persone che lo hanno seguito nel suo percorso educativo e di crescita, il giovane sarà incoraggiato a raggiungere con impegno un più alto livello di autonomia e la completa indipendenza.

La durata del progetto non viene stabilita a priori ma valutata in itinere, tuttavia la durata orientativa di permanenza nella casa dell'autonomia è di 12 mesi.

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

SERVIZIO OFFERTO

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

- Servizio Educativo
- Servizio Psicologico

PEI

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

Nel Piano Educativo Individualizzato vengono descritti gli obiettivi generali, fissati nel progetto di presa in carico, in base alle esigenze ed alle caratteristiche del singolo, alle specifiche ricevute dai Servizi e alle indicazioni ricevute dall'equipe degli Psicologi.

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

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

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

Successivamente, l'attività di monitoraggio, di misurazione degli obiettivi e di avanzamento del Pei verrà condiviso in rete ogni tre mesi e, comunque, ogni volta qualora richiesto.

Il personale educativo

La relazione con la figura educativa rimane lo strumento principale del percorso; al suo interno il/la giovane avrà modo di confrontarsi esplicitando le proprie difficoltà e trovando l'adeguato supporto per affrontarle. L'educatore ha funzione di sostegno nell'acquisizione delle competenze gestionali, per ciò che concerne la quotidianità (amministrazione del denaro, cura della persona e della casa, gestione del tempo e degli impegni) e la progettualità (formazione, inserimento lavorativo). Il lavoro con l'équipe servirà a potenziare la consapevolezza di sé e delle proprie risorse, con particolare attenzione alla sfera emotiva. Il/la giovane sarà chiamato/a a considerare le proprie aspettative e le proprie paure, in modo da individuare il proprio percorso ma anche trovare in sé stessa la motivazione per perseguirlo.

Sono previsti nel percorso momenti di verifica del progetto, sia a livello individuale che collettivo, che permettano una continua evoluzione e ricontrattazione degli obiettivi in relazione a ciò che è già stato raggiunto, ad eventuali problematiche evidenziate e alle nuove prospettive emerse. Saranno organizzati incontri collettivi tra ospiti ed équipe volti ad approfondire gli aspetti legati alla convivenza e alla gestione degli spazi e dei momenti comuni per stimolare la collaborazione e la cooperazione tra le giovani accolte. L'équipe ha il compito di monitorare l'andamento dei progetti e il raggiungimento degli obiettivi così da poter intervenire nella ricontrattazione e nell'attuazione di strategie educative e formative più adeguate e funzionali.

Il codice di comportamento:

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

REGOLAMENTO ALLOGGI PER L'AUTONOMIA TEEN HOUSE

1. Ogni ospite ha come obiettivo personale della permanenza in gruppo appartamento quello del raggiungimento di un titolo di studio e/o del reperimento di un'attività lavorativa. Qualora si trovi nelle condizioni di non avere impiego, si impegna a partecipare a corsi di

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

formazione professionale, tirocini, stage e quant'altro ritenuto necessario per un futuro inserimento lavorativo.

2. Ogni ospite si impegna a collaborare per la civile convivenza e ad assumere comportamenti che non arrechino danno agli altri e a se stesso. È fatto divieto agli utenti qualsiasi tipo di comportamento violento all'interno dell'appartamento.
3. In appartamento è proibito introdurre e fare uso di qualsiasi tipo di sostanze stupefacenti, ivi comprese sostanze alcoliche. A cadenza periodica - o anche senza preavviso - l'equipe educativa può chiedere agli ospiti di sottoporsi al prelievo delle urine per la ricerca di metaboliti delle sostanze di alterazione o ad alcol test per il consumo di alcolici. Il rifiuto da parte dell'ospite per almeno 12 ore dal momento della richiesta verrà considerato e trattato di conseguenza come un'ammissione di positività.
4. Gli ospiti si impegnano a curare l'igiene personale e mantenere ben in ordine e puliti sia gli spazi comuni che quelli personali, i propri effetti, le attrezzature e gli arredi in dotazione alla casa.
5. Gli ospiti dovranno concordare preventivamente ogni attività con l'educatore. La relativa autorizzazione dovrà pertanto pervenire dall'educatore in servizio. In ogni momento gli ospiti si renderanno reperibili sul telefono cellulare.
6. Sono consentite eventuali visite di parenti e amici degli ospiti solo previa conoscenza e autorizzazione dell'educatore; di norma tali visite si concluderanno entro le ore 20.00. In nessun caso è autorizzato il pernottamento di estranei nell'appartamento.
7. Ogni ospite dovrà versare una quota di € 100,00 come deposito cauzionale per eventuali danni causati. Tale cauzione verrà restituita all'interessato al momento della dimissione, previa verifica dello stato di fatto dell'appartamento
8. Ogni ospite è tenuto a comunicare al coordinatore, fornendo comprovata documentazione, l'ammontare mensile del proprio stipendio e a versarne quota parte all'Associazione CAF - con percentuali concordate con ogni ospite in fase di accoglimento a seconda della disponibilità economica e degli obiettivi progettuali - per contribuire ai costi di affitto dell'appartamento, alle utenze, e iniziare così a diventare più consapevoli della propria gestione economica e patrimoniale. Le altre spese correnti (vitto, igiene, altre spese personali) sono a carico del ragazzo ospite.
9. Nel caso di un'interruzione anticipata del percorso da parte dell'ospite rispetto al proprio progetto educativo e all' inserimento nel gruppo appartamento sussiste l'impegno da parte dello stesso a darne comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo al Responsabile della struttura e al servizio di riferimento.

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



In accreditamento con



Certificato n° 12835

10. Ciascun ospite ha la possibilità di effettuare colloqui con lo psicologo delle Comunità Teen e Teen 2. Modalità e durata degli incontri verranno concordati direttamente con il professionista, tuttavia l'ospite si impegna a garantire la sua presenza al colloquio con una frequenza non inferiore ad una volta al mese.
11. Ciascun ospite si impegna a condividere con gli educatori ogni tipo di difficoltà che potrebbe ostacolare l'osservanza di tali regole, ad ipotizzare e sperimentare possibili soluzioni. Si impegna inoltre a partecipare agli incontri di gruppo finalizzati all'autovalutazione e alla verifica del percorso di crescita individuale e dell'andamento dell'esperienza di convivenza all'interno dell'appartamento.
12. In caso di non rispetto di una o più delle regole contenute nel presente documento saranno presi provvedimenti immediati che prevedono sanzioni disciplinari ed economiche fino all'interruzione immediata del progetto e le dimissioni dal servizio.

Con la presente, a far data da oggi, con accordo di mutua collaborazione, tra.....
.....
in qualità rispettivamente di Responsabile ed Educatore dell'alloggio per l'autonomia "Teen House" e l'utente.....
.....

SI STIPULA

Che, presa visione del regolamento, qui allegato e controfirmato, inerente alla struttura denominata "gruppo appartamento", l'utente si impegna a rispettarlo in ogni suo punto.

L'utente.....
si impegna fin da ora alla piena collaborazione anche per quanto concerne il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

Firma dell'ospite per accettazione

.....

Servizio Psicologico

Durante la permanenza negli alloggi per l'autonomia, gli ospiti hanno la possibilità di mantenere spazi regolari di colloquio con lo psicologo dedicati a monitorare la qualità della relazione con la struttura, con gli operatori e con i compagni, spazi dedicati a sostenere il percorso di crescita e la rielaborazione della propria storia personale e familiare in funzione del processo di passaggio alla vita adulta e di costruzione della propria identità. Oltre ad affiancare in modo diretto il ragazzo, in un'ottica di integrazione tra le risorse e le competenze, lo strumento psicologico appare finalizzato a fornire informazioni, supporto e monitoraggio a tutti gli attori presenti sulla scena educativa dell'ospite: educatori, assistente sociale, operatori che lavorano con la famiglia d'origine, insegnanti ed altre figure coinvolte.

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

PRINCIPI EDUCATIVI ED OBIETTIVI DELL'ALLOGGIO PER L' AUTONOMIA

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

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

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

Gli obiettivi generali da perseguire sono:

- Sperimentare una positiva convivenza e condivisione, tipica di quei giovani che gestiscono congiuntamente e in proprio una abitazione, prevedendo l'organizzazione autonoma e la suddivisione dei compiti, delle attività e delle spese domestiche, in un clima di amicizia e reciprocità.
- Garantire un efficace percorso educativo individualizzato sulla base sia delle risorse individuali del giovane sia dell'esperienza maturata.
- Assicurare il completamento di un percorso formativo e professionale attraverso l'acquisizione di mature competenze professionali e capacità relazionali utili al pieno inserimento socio-lavorativo.
- Sostenere il processo di acquisizione di responsabilità del ragazzo neo maggiorenne e potenziare la sua consapevolezza di cittadino per quanto concerne i diritti e doveri corrispondenti.
- Sostenere l'inserimento sociale, lavorativo e territoriale del giovane.
- Apprendere la gestione delle diverse pratiche burocratiche e delle diverse incombenze relative al rapporto con uffici, Enti e Servizi.

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 CISO

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

- Favorire la preparazione al conseguimento della patente di guida.
- Conseguire un adeguato inserimento lavorativo.
- Ricerare una soluzione abitativa completamente autonoma per il futuro.

Retta Giornaliera

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

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

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

Prestazioni non incluse nella retta

Non sono compresi eventuali interventi clinico-terapeutici quali la psicoterapia individuale del ragazzo/a, la psicodiagnosi approfondita dei genitori e/o di altri componenti significativi del nucleo familiare.

Non sono compresi, eventuali spese per accertamenti e cure mediche specialistiche, non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario Nazionale.

Per la quota a carico dell'assistito, Associazione CAF chiederà il rimborso della spesa sostenuta, dietro presentazione di fatture e/o giustificativi.

Rapporto con l'utenza

Dal gennaio del 2008 l'Associazione CAF Onlus applica un sistema di gestione per la qualità conforme alla normativa internazionalmente accettata per la Politica della Qualità UNI-EN-ISO 9001, con l'obiettivo primario di definire, documentare e gestire i processi dell'Ente per una migliore pianificazione interna ed una maggiore soddisfazione dei clienti (Certificato UNI-EN-ISO 9001:2015 n. 12835).

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 CISO

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835

Le procedure per i diversi servizi, oltre a regolare minuziosamente il processo di accoglimento e di cura dei minori e delle loro famiglie, prevedono, nell'ottica del perseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni rivolte all'utenza:

- la rilevazione e misurazione annuale del grado di soddisfazione dell'utenza e degli enti 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.

L'Associazione Caf Onlus 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.caf-onlus.org

Rapporto operatore socio-educativo/utente

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

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

Il personale assunto non costituisce un team di lavoro a se stante, ma è stato integrato agli educatori già presenti dando vita ad un'EQUIPE UNICA composta da professionisti qualificati già impegnati nel lavoro con gli adolescenti delle Comunità Teen e Teen 2.

Questa scelta metodologica offre numerosi vantaggi sia per quanto riguarda l'ottimizzazione dei costi, sia per quanto riguarda il lavoro educativo con i minori accolti. Un'EQUIPE UNICA garantisce una continuità relazionale ed educativa con il lavoro fatto in precedenza nonché di partecipare alle riunioni settimanali con tutta l'équipe rimanendo così agganciati a tutto l'impianto organizzativo esistente.

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

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 e la sua formazione

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

Debito informativo

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

Gestione dei servizi generali

La pulizia delle aree comuni viene gestita dall' impresa di pulizia del locatario, mentre ciascun utente si occuperà della pulizia della propria camera.

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

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI TEEN HOUSE

Data compilazione:.....

Nome e Cognome:.....

*note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da 1=per niente a 5=moltissimo e scrivere eventuali commenti

1- Si ritiene soddisfatto delle attività svolte con l'educatore? *

Commenti.....
.....

Giudizio: 1-2-3-4-5

2- Si ritiene soddisfatto del numero di incontri svolti con l'educatore?

Commenti.....
.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

3- La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?

Commenti.....
.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

4- Le sono chiari gli obiettivi del suo progetto educativo?

Commenti.....
.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

5- Trova che il lavoro con l'educatore sia stato utile?

Commenti.....
.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

6- Quali suggerimenti ci può dare per migliorare il nostro lavoro ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SERVIZI SOCIALI

Barrare una delle seguenti affermazioni usando i valori inseriti nella colonna di destra in riferimento al suo grado di soddisfazione (Lasciare in bianco le risposte che non si è in grado di valutare):

Sono soddisfatto dei Servizi offerti da Teen House in generale	Molto	Abbastanza	Poco
Consiglierei Teen House ad altri colleghi dei Servizi territoriali	Si	Non so	No
Sono soddisfatto di come il ragazzo/a viene seguito	Molto	Abbastanza	Poco
Sono soddisfatto di come il ragazzo/a è seguito nello studio	Molto	Abbastanza	Poco
Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato a scuola	Molto	Abbastanza	Poco
Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento verso i familiari	Molto	Abbastanza	Poco
Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento verso gli operatori del servizio	Molto	Abbastanza	Poco
Nel corso dell'anno scolastico il ragazzo/a è migliorato nel comportamento a scuola	Molto	Abbastanza	Poco
Il lavoro che gli educatori sviluppano con il ragazzo/a in Teen House è	Ottimo	Buono	Sufficiente
Il rapporto che gli educatori stabiliscono con gli insegnanti del ragazzo/a è	Ottimo	Buono	Sufficiente
Il lavoro che gli educatori sviluppano con le famiglie è	Ottimo	Buono	Sufficiente
Il lavoro che gli educatori sviluppano con gli operatori del nostro servizio è	Ottimo	Buono	Sufficiente
Valuto in modo positivo "l'Associazione Caf Onlus"	Ottimo	Buono	Sufficiente
Valuto in modo positivo "Teen House"	Ottimo	Buono	Sufficiente

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 CISO

In accreditamento con



Comune di
Milano

Certificato n° 12835