


Carta dei servizi – C.A.F. Onlus 2010

<p>Descrizione</p> 	<p style="text-align: center;">Ente</p> <p>C.A.F. Onlus Centro di aiuto al bambino maltrattato e alla famiglia in crisi</p>	<p style="text-align: center;"><i>Associazione con personalità giuridica – Decreto Presidente Regione Lombardia n° 7191 del 2/5/90. Associazione certificata</i></p> <p style="text-align: center;"><u>UNI EN ISO 9001:2000 Certificato N° 12835</u></p>									
<p>Mission</p>	<p>Il C.A.F. nasce nel 1979 come Comunità che accoglie bambini allontanati dalla famiglia di origine per decreto del Tribunale per i Minorenni a causa di gravi difficoltà relazionali presenti nel nucleo e di comportamenti lesivi dell'integrità psico-fisica dei minori. È specializzato in problematiche legate al maltrattamento e all'abuso sessuale. Il suo obiettivo è quello di accogliere, curare e reinserire nel sociale questi bambini e di aiutare, dove possibile, i genitori a recuperare competenze educative e di accudimento nei confronti dei loro figli. Per questo il CAF in questi anni ha aggiunto alla sua mission il compito della prevenzione (tramite il progetto di home visiting) e del rientro del minore nel suo contesto familiare, ove possibile, o di famiglia affidataria o adottiva. Il nostro scopo diventa quindi quello di lavorare a 360° sul tema del maltrattamento minorile, valutando l'accoglienza come una parte del percorso e integrandolo con nuove modalità di intervento.</p>	<p><u>Presidente</u> Gustavo Pietropolli Charmet</p> <p><u>Consiglio di Amministrazione</u> Gustavo Pietropolli Charmet, Giovanni Bassetti, Franco Cesa Bianchi, Teodoro Catanese, Sergio Erede, Nicola Gavazzi, Marcello Giustiniani, Tiziana Macciò, Luisa Pavia, Emanuela Monzino, Alberto Podestà, Vincenzo Salafia, Roberto Saviane.</p> <p><u>Comitato esecutivo:</u> Gustavo Pietropolli Charmet, Giovanni Bassetti, Franco Cesa Bianchi, Teodoro Catanese, Nicola Gavazzi, Marcello Giustiniani, Luisa Pavia</p> <p><u>Comitato scientifico:</u> Gustavo Pietropolli Charmet (Presidente), Bianca Bertetti, Ida Finzi, Anna Rezzara</p> <p><u>Amministratore Delegato</u> Tiziana Macciò</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><u>Responsabile Comunità</u> Tamara Pacchiarini</td> <td style="width: 33%;"><u>Coordinatori comunità</u> Luana Dessì Valeria Mazzucchelli Paola Gobbi</td> <td style="width: 33%;"><u>Pedagogiste</u> Elena Monetti Francesca Imbimbo</td> </tr> </table> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><u>Psicologhe</u> Bianca Bertetti Franca Carrozzo Ilaria Castellucci</td> <td style="width: 33%;"><u>Assistente sociali</u> Franca Carminati</td> <td style="width: 33%;"><u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u> Marta Majocchi</td> </tr> </table> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><u>Neuropsichiatra</u> Marco Fabio Siviero</td> <td style="width: 33%;"><u>Amministrazione</u> Maria Luisa Attanasio</td> <td style="width: 33%;"><u>Responsabile risorse umane</u> Mita Nonne</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;"><u>Responsabile raccolta fondi</u> Emanuela Angelini</p> <p style="text-align: center;">Pediatra</p>	<u>Responsabile Comunità</u> Tamara Pacchiarini	<u>Coordinatori comunità</u> Luana Dessì Valeria Mazzucchelli Paola Gobbi	<u>Pedagogiste</u> Elena Monetti Francesca Imbimbo	<u>Psicologhe</u> Bianca Bertetti Franca Carrozzo Ilaria Castellucci	<u>Assistente sociali</u> Franca Carminati	<u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u> Marta Majocchi	<u>Neuropsichiatra</u> Marco Fabio Siviero	<u>Amministrazione</u> Maria Luisa Attanasio	<u>Responsabile risorse umane</u> Mita Nonne
<u>Responsabile Comunità</u> Tamara Pacchiarini	<u>Coordinatori comunità</u> Luana Dessì Valeria Mazzucchelli Paola Gobbi	<u>Pedagogiste</u> Elena Monetti Francesca Imbimbo									
<u>Psicologhe</u> Bianca Bertetti Franca Carrozzo Ilaria Castellucci	<u>Assistente sociali</u> Franca Carminati	<u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u> Marta Majocchi									
<u>Neuropsichiatra</u> Marco Fabio Siviero	<u>Amministrazione</u> Maria Luisa Attanasio	<u>Responsabile risorse umane</u> Mita Nonne									

Descrizione	Dettaglio	Apertura	Destinatari del servizio	Modalità di accesso utenti	Informazioni aggiuntive
Servizio residenziale	<p>Le comunità sono una casa temporanea dove i bambini vengono accolti da un'equipe multidisciplinare dopo l'allontanamento dalla famiglia. L'obiettivo del periodo in cui il minore vive in comunità è di aiutarlo a costruire/ricostruire la fiducia in se stesso, negli adulti e a recuperare la propria dimensione di bambino. Nella delicata fase di inserimento e di conoscenza, è centrale l'osservazione degli aspetti di funzionamento post traumatico insieme all'offerta di uno spazio in cui il minore possa esprimere i propri pensieri e le proprie emozioni. L'equipe di Comunità, attraverso gli elementi offerti dall'osservazione, dall'analisi della storia familiare passata e presente del bambino mette a punto un progetto socio-educativo personalizzato in grado di rispondere ai suoi bisogni di equilibrio, socialità, sviluppo e crescita utilizzando le competenze e le risorse che il Durante il periodo di permanenza si osserva e monitora quanto il progetto educativo riesce a rispondere ai bisogni, lo si modifica e adatta a nuove e diverse necessità. Quando si avvicina la fase della dimissione dalla comunità l'equipe si concentra sulla separazione e sul sostegno al progetto futuro.</p> <p>L'equipe, che ha creato un contesto di protezione e sostegno in cui il bambino ha imparato a rapportarsi in modo più equilibrato con sé e con il mondo degli adulti, sostiene ed agevola l'avvicinamento o riavvicinato alla famiglia di origine, laddove il rapporto sia possibile e sostenibile e/o alla famiglia affidataria. E' importante in tutte le fasi del percorso mettere in parola tutto ciò che coinvolge il bambino e nella fase della dimissioni aiutarlo ad elaborare le emozioni e i vissuti sia verso la sua famiglia di origine sia verso la sua nuova famiglia affidataria (o passaggio a nuova comunità) aiutandolo ad aprirsi ad una visione del futuro sufficientemente buono.</p>	365 giorni l'anno 24 ore	Ogni comunità accoglie 10 minori dai tre ai dodici anni con Decreto di allontanamento dalla famiglia di origine del Tribunale per i Minorenni	Da concordare con Servizio sociale interno	<p>Comune di Milano: convenzione con Servizi Sociali e Ufficio di Pronto intervento</p> <p>Altri Comuni: retta giornaliera gg. 110 €</p> <p>La retta comprende: vitto, alloggio, inserimento a scuola, vacanze, gite nel fine settimana, attività ludico sportive, tre sedute d'osservazione psicologica del bambino, tre colloqui di conoscenza del nucleo familiare.</p> <p>La retta non comprende: eventuali interventi clinico-terapeutici quali: la psicodiagnosi e la psicoterapia individuale del bambino, la psicodiagnosi approfondita 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, eventuali spese per accertamenti e cure mediche specialistiche, non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario Nazionale. Sono inoltre da concordare eventuali rimborsi per costi di personale e spese vive dovuti a impegni che comportino tempi e spostamenti particolarmente rilevanti. Tali interventi saranno oggetto di dettaglio preventivo concordato con i servizi interessati e inviati alle strutture competenti per l'autorizzazione.</p> <p>Qualora il bambino ospite sia assente dalla Comunità per un numero di giorni superiore a due, l'importo dovuto al C.A.F. Onlus è l'80% della retta per il mantenimento del posto.</p> <p>Non sono da considerare giorni a retta ridotta eventuali periodi di ricovero in ospedale del bambino, in quanto il C.A.F. garantisce una presenza costante delle figure educative di riferimento.</p>
<p>Comunità Elfi Comunità Folletti Comunità Gnomi</p> <p>Ogni equipe di comunità è composta da: 1 coordinatore 7 educatori 1 psicologo 1 ausiliario volontari</p>					
		Personale			
		Ruolo	Requisiti		
		resp. org. comunità	laurea, esperienza organizzativa		
		coordinatori	laurea, esperienza di coordinamento		
		educatori	laurea, esperienza socio educativa		
		psicologi/psicoterapeuti	laurea, iscrizione albo, scuola specialità		
		pedagogista	laurea, esperienza		
		assistente sociale	laurea, iscrizione all'albo		
		ausiliari	scuola dell'obbligo		
		neuropsichiatra	laurea, specialità		
		pediatra	Laurea, specialità		
		cuoca	esperienza specifica		
		aiuto cuoca	esperienza specifica		

Descrizione	Dettaglio	Apertura	Destinatari del servizio	Modalità di accesso utenti	Informazioni aggiuntive
Dipartimento Famiglia L'equipe è composta da: 3 psicologhe 2 pedagogiste 1 assistente sociale 3 coordinatrici supervise	<p>Intenso e specializzato lavoro di presa in carico psico-educativa delle famiglie di origine, delle future famiglie affidatarie dei bambini ospitati dalle Comunità. L'obiettivo è quello di favorire il reinserimento in famiglia e di rendere il tempo di permanenza in Comunità il più breve possibile.</p> <p>Il lavoro specialistico è rivolto altresì a famiglie esterne che attraversano momenti di crisi e difficoltà e che ne facciano richiesta.</p> <p><u>Interventi a sostegno della genitorialità:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - sostegno individualizzato ai genitori naturali - sostegno individualizzato alle famiglie affidatarie - progetti di accompagnamento e di sostegno alle dimissioni di Comunità e ai nuovi inserimenti - interventi psico-educativi di gruppo di accompagnamento all'affido 	Dal lunedì al venerdì orario d'ufficio	Genitori d'origine e affidatari dei bambini ospitati dalle Comunità e famiglie esterne, su segnalazione propria o dei Servizi Sociali	Previo colloquio e appuntamento con équipe	Progetti individualizzati da definire sul singolo caso.
		Personale			
		Ruolo	Requisiti		
		psicologi/psicoterapeuti	laurea, iscrizione albo, scuola specialità		
		pedagogista	laurea, esperienza		
		educatori	laurea, esperienza socio educativa		
		assistente sociale	laurea, iscrizione all'albo		
		supervisore clinico	laurea, iscrizione albo, scuola specialità		
Servizi/interventi socio educativi personalizzati per minori, e le loro famiglie in difficoltà L'equipe è composta da: Responsabile Organizzativo coordinatori pedagogiste assistente sociale educatori supervisore	<p>Servizio volto alla prevenzione e al sostegno di situazioni di disagio e disadattamento in cui possono trovarsi le famiglie con minori. E' un servizio rivolto alle famiglie che versino in particolari situazioni di disagio relazionale e consiste nell'intervento di un educatore quale facilitatore delle prassi educative e degli ambiti comunicativi e di ascolto. Il progetto si articola in un programma che coinvolge diverse professionalità e competenze ed è finalizzato a favorire il processo di integrazione sociale del minore attraverso il superamento della difficoltà personali e familiari. per la buona riuscita dell'intervento è fondamentale realizzare il progetto all'interno di una rete di servizi territoriali. Il CAF ha una lunga esperienza in progetti di ricongiungimento familiare e di inserimento in famiglia affidataria nei casi di minori allontanati dalla famiglia</p>	Dal lunedì al sabato		Previo colloquio e presentazione all'équipe	Progetti Educativi Individualizzati da definire sul singolo caso.
		Personale			
		Ruolo	Requisiti		
		resp. gest. servizio	laurea, esperienza organizzativa		
		coor. pedagogico	laurea, esperienza di coordinamento		
		psicologi/psicoterapeuti	laurea, iscrizione albo, scuola specialità		
		educatori	laurea, esperienza socio educativa		
		op. socio educativi	diploma/laurea, formazione, esperienza		
		supervisore clinico	laurea, iscrizione albo, scuola specialità		
		assistente sociale	laurea, iscrizione all'albo		

Descrizione	Dettaglio	Apertura	Destinatari del servizio	Modalità di accesso utenti	Informazioni aggiuntive
Unità di diagnosi e terapia L'equipe è composta da: psicoterapeuti	Gli specialisti del Centro affiancano al lavoro per la Comunità un'attività di tipo ambulatoriale, su commissione dell'Ente Pubblico (ASL, Servizi Territoriali), di minori e delle loro famiglie per valutazioni psicodiagnostiche, psicoterapie e visite in Spazio Neutro.	Dal lunedì al venerdì orario d'ufficio	Bambini ospitati dalle Comunità ed utenti esterni (adulti, bambini)	Previo colloquio e appuntamento con équipe	Progetti individualizzati da definire sul singolo caso.
		Personale			
		Ruolo	Requisiti		
		psicoterapeuti	laurea, iscrizione albo, scuola specialità		
Visite protette L'equipe è composta da: pedagogista coordinatori educatori	E' attivo uno Spazio Neutro per incontri tra genitori e figli, laddove sia richiesto dal Tribunale e dai Servizi Territoriali.	Dal lunedì al venerdì orario d'ufficio	Nuclei familiari in difficoltà	Previo colloquio e appuntamento con équipe	Progetti individualizzati da definire sul singolo caso.
		Personale			
		Ruolo	Requisiti		
		coordinatore	laurea, esperienza di coordinamento		
		pedagogista	laurea, esperienza		
		educatori	laurea, esperienza socio educativa		
Audizioni protette - S.I.T. L'equipe è composta da: psicoterapeuta tecnico audio video tecnico di sbobinatura	E' previsto un supporto specialistico a particolari forme di testimonianza di minori vittime di violenze e reati, che si svolgono in una stanza dotata di specchio unidirezionale E' attivo uno Spazio Neutro per incontri tra genitori e figli, laddove sia richiesto dal Tribunale e dai Servizi Territoriali.	Dal lunedì al venerdì orario d'ufficio Tribunale	Tribunale per i Minorenni Tribunale Ordinario Forze dell'Ordine	Previo appuntamento	Progetti individualizzati da definire sul singolo caso.
		Personale			
		Ruolo	Requisiti		
		psicologi/psicoterapeuti	laurea, iscrizione albo, scuola specialità		
		tecnico strumentista	diploma/laurea		
Dipartimento Formazione L'equipe è composta da: psicologi psicoterapeuti pedagogisti	Attività di formazione altamente specializzata rivolta ad operatori psico-socio-educativi, ad insegnanti, medici e genitori. Attività di consulenza e supervisione agli operatori dei servizi socio-sanitari. E' attivo uno Spazio Neutro per incontri tra genitori e figli, laddove sia richiesto dal Tribunale e dai Servizi Territoriali.	Dal lunedì al venerdì orario d'ufficio	operatori psico socio educativi, insegnanti medici e genitori	Su richiesta di enti pubblici e privati.	Progetti definiti su bisogni specifici del committente
		Personale			
		Ruolo	Requisiti		
		psicologi/psicoterapeuti	laurea, iscrizione albo, scuola specialità		
		pedagogisti	laurea		
			laurea, iscrizione albo		
Progetto Diventare Genitori L'equipe è composta da: capo progetto	L'esperienza che il C.A.F. ha maturato ha dato modo agli operatori di riflettere attentamente sul disagio familiare, di cui spesso i bambini sono vittime, che a volte si trasforma in violenza fisica e psicologica e costringe ad allontanare il bambino dalla propria famiglia. Se per molte situazioni estreme è difficile pensare ad interventi diversi dall'allontanamento, necessario per la tutela dei bambini, crediamo che sia indispensabile studiare e mettere a	Dal lunedì al venerdì orario	Famiglie, madri in attesa di un figlio o con bambini fino ai 2 anni, in situazione di difficoltà	Segnalazione servizi sociali, pediatri, ospedali, consultori, richieste spontanee	

Descrizione	Dettaglio	Apertura	Destinatari del servizio	Modalità di accesso utenti	Informazioni aggiuntive												
coor. pedagogico operatori adm mediatori culturali supervisore clinico	<p>crediamo che sia indispensabile studiare e mettere a punto altre strategie di aiuto alla crisi familiare, per ridurre il rischio e fornire un sostegno tempestivo alle risorse positive che il nucleo familiare ha a disposizione, evitando così che la situazione evolva negativamente. A fronte del forte bisogno del territorio e del successo di alcuni interventi già sperimentati in Europa e negli Stati Uniti, il Comitato Scientifico del C.A.F. ha elaborato un nuovo progetto che offre a queste famiglie un sostegno significativo e tempestivo, allo scopo di salvaguardare l'unità del nucleo familiare e lo sviluppo di un rapporto sereno ed equilibrato con i minori.</p>																
Personale																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="864 715 1068 742" style="width: 50%;">Ruolo</th> <th data-bbox="1068 715 1397 742" style="width: 50%;">Requisiti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="864 742 1068 766">capo progetto</td> <td data-bbox="1068 742 1397 766">laurea, esperienza psico organizzativa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="864 766 1068 790">supervisore clinico</td> <td data-bbox="1068 766 1397 790">laurea, iscrizione albo, scuola specialità</td> </tr> <tr> <td data-bbox="864 790 1068 813">coord. Pedagogico</td> <td data-bbox="1068 790 1397 813">laurea, esperienza di coordinamento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="864 813 1068 837">operatori adm</td> <td data-bbox="1068 813 1397 837">laurea/diploma, esperienza adm</td> </tr> <tr> <td data-bbox="864 837 1068 861">mediatori</td> <td data-bbox="1068 837 1397 861">corso specializzazione</td> </tr> </tbody> </table>						Ruolo	Requisiti	capo progetto	laurea, esperienza psico organizzativa	supervisore clinico	laurea, iscrizione albo, scuola specialità	coord. Pedagogico	laurea, esperienza di coordinamento	operatori adm	laurea/diploma, esperienza adm	mediatori	corso specializzazione
Ruolo	Requisiti																
capo progetto	laurea, esperienza psico organizzativa																
supervisore clinico	laurea, iscrizione albo, scuola specialità																
coord. Pedagogico	laurea, esperienza di coordinamento																
operatori adm	laurea/diploma, esperienza adm																
mediatori	corso specializzazione																

Descrizione	Dettaglio	Apertura	Destinatari del servizio	Modalità di accesso utenti	Informazioni aggiuntive
<p>Area organizzativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> puntualità nell'espletamento delle pratiche amministrative <input type="checkbox"/> velocità nell'attivare i servizi <input type="checkbox"/> tempestiva sostituzione del personale assente (assenza di mancanze di intervento) <input type="checkbox"/> rispetto del programma di manutenzione ordinaria (parco macchine ecc) <input type="checkbox"/> gestione albo fornitori <input type="checkbox"/> monitoraggio delle forniture <p>Area educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> rispetto della partecipazione agli incontri di equipe quindicinali <input type="checkbox"/> rispetto della partecipazione agli incontri di supervisione <input type="checkbox"/> registrazione puntuale e precisa di ogni attività sugli strumenti del PEI (assenze non conformità) <input type="checkbox"/> continuità dell'intervento educativo (limitato turn over e assenteismo) <input type="checkbox"/> capacità di sostenere e tenere i propri utenti per il raggiungimento degli obiettivi <p>Customer satisfaction</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> somministrazione annuale o a fine progetto di un questionario di gradimento (utenti, servizi, personale) <input type="checkbox"/> focus group del personale 2 volte all'anno <input type="checkbox"/> monitoraggio e gestione reclami verbali <input type="checkbox"/> monitoraggio e gestione richiami scritti <input type="checkbox"/> n° non conformità sistema qualità n° azioni preventive/correttive <p>Interventi sul personale</p> <p>Nel caso in cui il personale fosse responsabile di comportamenti non conformi al sistema qualità o oggetto di reclami da parte di utenti o servizi è in uso la seguente modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> analisi della non conformità/reclamo da parte del Responsabile del servizio <input type="checkbox"/> confronto con l'operatore per comprendere perché si è verificato il problema <input type="checkbox"/> se il problema non presenta particolari complessità o gravità concordare con l'operatore diverse modalità di comportamento(chiusura non conformità/reclamo) e registrare l'evento nel fascicolo personale <input type="checkbox"/> se il problema è più grave si procede con la procedura disciplinare così come da CCNL. <input type="checkbox"/> In entrambi i casi vengono valutate azioni preventive affinché il problema non si ripresenti (es. Formazione) 					
<p>Procedure di tutela</p> <p>prestano servizio al C.A.F. sono tenuti a rispettare il più rigoroso segreto professionale riguardo alle situazioni di cui vengono a conoscenza nello svolgimento del proprio servizio.</p> <p>Tale riservatezza è da intendersi estesa a qualsiasi aspetto della vita dei minori delle loro famiglie</p> <ul style="list-style-type: none"> - La discussione dei vari aspetti delle situazioni dei bambini e delle loro famiglie deve avvenire esclusivamente all'interno degli spazi istituzionali appositamente creati - Identico criterio di riservatezza e rigoroso rispetto del segreto professionale, va applicato a tutto il materiale scritto, sia quello elaborato per la realizzazione dei progetti, sia quello proveniente dal Territorio o dal TM - Ogni educatore ha la responsabilità penale di quanto avviene durante il suo periodo di lavoro - Ogni educatore è tenuto a compilare con la massima attenzione, puntualità e professionalità il Diario di Bordo al termine del proprio periodo di lavoro. - Massima cura e tempestività nel segnalare e trascrivere rivelazioni dei bambini osservazioni e/o episodi particolarmente significativi - Si richiede di evitare o di limitare al minimo l'uso del telefono per motivi personali - Non è consentito consumare alcolici in servizio - Non è consentito fumare all'interno della struttura, né in presenza di bambini 					<p>Tutti gli operatori che</p>
<p>Confronto e diffusione del modello e dell'esperienza del C.A.F. in Italia</p>		<p>Rapporti ed "alleanze" con associazioni analoghe per la creazione e l'implementazione di nuove iniziative condivise in altre città d'Italia dove si evidenzia un particolare bisogno di accoglienza e assistenza di minori con problematiche di maltrattamento e abuso.</p> <p>Il C.A.F. è associato al CISMAI – Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia.</p>			