


Carta dei servizi sociali – C.A.F. Onlus 2008

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
|  <p>Ente C.A.F. Onlus Centro di aiuto al bambino maltrattato e alla famiglia in crisi</p> | | <p><i>Associazione con personalità giuridica – Decreto Presidente Regione Lombardia n° 7191 del 2/5/90. Associazione certificata</i></p> <p><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, Teodoro Catanese, Cino Galluzzo, Marcello Giustiniani, Gabriele Lucentini, Luisa Pavia, Laura Pesenti, Patrizia Pozzi, Guido Prato Previde, Alberto Fabio Podestà, Vincenzo Salafia, Roberto Saviane, Sergio Erede, Teodoro Catanese, Giovanni Bassetti, Pietro Formenton, Nicola Gavazzi</p> <p><u>Comitato esecutivo:</u> Gustavo Pietropolli Charmet, Marcello Giustiniani, Luisa Pavia</p> <p><u>Comitato scientifico:</u> Gustavo Pietropolli Charmet (Presidente), Bianca Bertetti, Ida Finzi, Alfio Maggolini, Anna Rezzara</p> <p><u>Direzione Generale</u> Tiziana Macciò</p> <table border="0"> <tr> <td><u>Responsabile Comunità</u> Tamara Pacchiarini</td> <td><u>Coordinatori comunità</u> Luana Dessì Laura Comin Paola Gobbi</td> <td><u>Pedagogiste</u> Elena Monetti Francesca Imbimbo</td> </tr> <tr> <td><u>Psicologhe</u> Bianca Bertetti Franca Carrozzo Ilaria Castellucci</td> <td><u>Assistente sociali</u> Barbara Maitti Franca Carminati</td> <td><u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u> Marta Majocchi</td> </tr> <tr> <td><u>Neuropsichiatra</u> Sonia Corbella</td> <td><u>Amministrazione</u> Maria Luisa Attanasio</td> <td><u>Responsabile risorse umane</u> Mita Nonne</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><u>Responsabile raccolta fondi</u> Cecilia Galli</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Pediatra</p> | <u>Responsabile Comunità</u> Tamara Pacchiarini | <u>Coordinatori comunità</u> Luana Dessì Laura Comin Paola Gobbi | <u>Pedagogiste</u> Elena Monetti Francesca Imbimbo | <u>Psicologhe</u> Bianca Bertetti Franca Carrozzo Ilaria Castellucci | <u>Assistente sociali</u> Barbara Maitti Franca Carminati | <u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u> Marta Majocchi | <u>Neuropsichiatra</u> Sonia Corbella | <u>Amministrazione</u> Maria Luisa Attanasio | <u>Responsabile risorse umane</u> Mita Nonne | | | <u>Responsabile raccolta fondi</u> Cecilia Galli |
| <u>Responsabile Comunità</u> Tamara Pacchiarini | <u>Coordinatori comunità</u> Luana Dessì Laura Comin Paola Gobbi | <u>Pedagogiste</u> Elena Monetti Francesca Imbimbo | | | | | | | | | | | | |
| <u>Psicologhe</u> Bianca Bertetti Franca Carrozzo Ilaria Castellucci | <u>Assistente sociali</u> Barbara Maitti Franca Carminati | <u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u> Marta Majocchi | | | | | | | | | | | | |
| <u>Neuropsichiatra</u> Sonia Corbella | <u>Amministrazione</u> Maria Luisa Attanasio | <u>Responsabile risorse umane</u> Mita Nonne | | | | | | | | | | | | |
| | | <u>Responsabile raccolta fondi</u> Cecilia Galli | | | | | | | | | | | | |

| Descrizione | Dettaglio | Apertura | Destinatari del servizio | Modalità di accesso utenti | Informazioni aggiuntive |
|--|--|---|--|---|---|
| <p>Servizio residenziale</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> | <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 bambino ha. 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. 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> | <p>365 giorni l'anno 24 ore</p> | <p>Ogni comunità accoglie 10 minori dai tre ai dodici anni con Decreto di allontanamento dalla famiglia di origine del Tribunale per i Minorenni</p> | <p>Da concordare con Servizio sociale interno</p> | <p>Comune di Milano: <u>convenzione con Servizi Sociali e Ufficio di Pronto intervento</u></p> <p><u>Altri Comuni: retta giornaliera qq. 110 €</u></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 dettagliato 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. 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>Dipartimento Famiglia</p> <p>L'equipe è composta da:</p> | <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</p> | <p>Dal lunedì al venerdì orario d'ufficio</p> | <p>Genitori d'origine e affidatari dei bambini ospitati dalle Comunità e</p> | <p>Previo colloquio e appuntamento con équipe</p> | <p>Progetti individualizzati da definire sul singolo caso.</p> |

| Descrizione | Dettaglio | Apertura | Destinatari del servizio | Modalità di accesso utenti | Informazioni aggiuntive |
|--|--|--------------------------|---|----------------------------|-------------------------|
| 1 psicologo 2 pedagogiste 1 assistente sociale educatori supervisore | <p>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 | | famiglie esterne, su segnalazione propria o dei Servizi Sociali | | |
| | | 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 | | |

| Descrizione | Dettaglio | Apertura | Destinatari del servizio | Modalità di accesso utenti | Informazioni aggiuntive |
|---|---|--|---|---|---|
| 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 | 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 | 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 | | |
| 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: pedagoga 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 | | |
| | | pedagoga | laurea, esperienza | | |
| | | educatori | laurea, esperienza socio educativa | | |
| Audizioni protette - S.I.T. | E' previsto un supporto specialistico a particolari forme di testimonianza di minori vittime di violenze e reati, che si svolgono | Dal lunedì al venerdì orario d'ufficio | Tribunale per i Minorenni Tribunale Ordinario | Previo appuntamento | Progetti individualizzati da definire sul singolo caso. |

| Descrizione | Dettaglio | Apertura | Destinatari del servizio | Modalità di accesso utenti | Informazioni aggiuntive | |
|--|---|--|---|--|--|---|
| L'equipe è composta da: psicoterapeuta tecnico audio video tecnico di sbobinatura | 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. | Tribunale | Forze dell'Ordine | | | |
| | | Ruolo | Requisiti | | | |
| | | psicologi/psicoterapeuti tecnico strumentista | laurea, iscrizione albo, scuola specialità diploma/laurea | | | |
| Dipartimento Formazione | 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 | |
| L'equipe è composta da: psicologi psicoterapeuti pedagogisti assistente sociale | | Personale | | | | |
| Ruolo | | Requisiti | | | | |
| psicologi/psicoterapeuti pedagogisti assistente sociale | | laurea, iscrizione albo, scuola specialità laurea laurea, iscrizione albo | | | | |
| Progetto Diventare Genitori | | 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 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. | 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 |
| L'equipe è composta da: capo progetto coor. pedagogico operatori adm mediatori culturali supervisore clinico | Personale | | | | | |
| Ruolo | Requisiti | | | | | |
| capo progetto supervisore clinico coor. Pedagogico operatori adm mediatori | laurea, esperienza psico organizzativa laurea, iscrizione albo, scuola specialità laurea, esperienza di coordinamento laurea/diploma, esperienza adm corso specializzazione | | | | | |
| DIRITTI E DOVERI | famiglie che interagiscono con il CAF hanno diritto a: | | | I minori e le | | |
| <input type="checkbox"/> Confrontarsi con professionisti con disponibilità umana e capacità di ascolto | <input type="checkbox"/> trovare disponibilità e cortesia anche del personale non direttamente coinvolto nel progetto/servizio (es. centralino) | | | <input type="checkbox"/> avere Il CAF chiede ai propri fruitori | | |
| <input type="checkbox"/> ricevere completezza e pertinenza delle informazioni ricevute | <input type="checkbox"/> essere coinvolti nel progetto sosio educativi | | | | | |
| <input type="checkbox"/> avere risposta tempestive e pertinenti ai problemi che incontrano (anche se di non diretta competenza: si può rivolgere a...) | <input type="checkbox"/> aver garantito continuità nelle relazioni e nelle prestazioni | | | | | |
| <input type="checkbox"/> personale che rispetta la privacy | <input type="checkbox"/> Rispetto per il lavoro del personale | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Puntualità e precisione nelle comunicazioni | <input type="checkbox"/> Disponibilità a condividere il lavoro socio-educativo | | | | | |

| Descrizione | Dettaglio | Apertura | Destinatari del servizio | Modalità di accesso utenti | Informazioni aggiuntive |
|--|-----------|----------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Fattori di standard e qualità del servizio | | | | | Area personale: |
| <input type="checkbox"/> efficacia e efficienza della selezione: presenza di personale in possesso dei requisiti stabiliti in risposta ai bisogni e alla flessibilità, variabilità del servizio; <input type="checkbox"/> formazione di ingresso 9 ore per tutte le figure psicopedagogiche <input type="checkbox"/> formazione permanente 30 ore annue per tutte le figure psicopedagogiche <input type="checkbox"/> valutazione annuale del personale tramite questionario e colloquio >4 <input type="checkbox"/> contenimento del turn over basso tasso di assenteismo | | | | | |
| Area organizzativa: | | | | | |
| <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 mancate 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 | | | | | |
| Area educativa: | | | | | |
| <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 | | | | | |
| Customer satisfaction | | | | | |
| <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 | | | | | |
| Interventi sul personale | | | | | |
| 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: <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) | | | | | |

| Descrizione | Dettaglio | Apertura | Destinatari del servizio | Modalità di accesso utenti | Informazioni aggiuntive |
|--|---|----------|--------------------------|----------------------------|---|
| <p>Procedure di tutela</p> <p>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 minore 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>Confronto e diffusione del modello e dell'esperienza del C.A.F. in Italia</p> | | | | <p>Tutti gli operatori prestano</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> |