


## Carta dei servizi – C.A.F. Onlus 2010

|   |  |  |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p><b>Descrizione</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>Ente</b></p> <p><b>C.A.F. Onlus</b><br/> <b>Centro di aiuto al bambino maltrattato</b><br/> <b>e alla famiglia in crisi</b></p>  | <p style="text-align: center;"><i>Associazione con personalità giuridica – Decreto<br/>         Presidente Regione Lombardia n° 7191<br/>         del 2/5/90. <b>Associazione certificata</b></i></p> <p style="text-align: center;"><b><u>UNI EN ISO 9001:2000 Certificato N° 12835</u></b></p>   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>Mission</b></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><b><u>Presidente</u></b><br/>         Gustavo Pietropolli Charmet</p> <p><b><u>Consiglio di Amministrazione</u></b><br/>         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><b><u>Comitato esecutivo:</u></b><br/>         Gustavo Pietropolli Charmet, Giovanni Bassetti, Franco Cesa Bianchi, Teodoro Catanese, Nicola Gavazzi, Marcello Giustiniani, Luisa Pavia</p> <p><b><u>Comitato scientifico:</u></b><br/>         Gustavo Pietropolli Charmet (Presidente), Bianca Bertetti, Ida Finzi, Anna Rezzara</p> <p><b><u>Amministratore Delegato</u></b><br/>         Tiziana Macciò</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b><u>Responsabile Comunità</u></b><br/>Tamara Pacchiarini</td> <td style="width: 33%;"><b><u>Coordinatori comunità</u></b><br/>Luana Dessì<br/>Valeria Mazzucchelli<br/>Paola Gobbi</td> <td style="width: 33%;"><b><u>Pedagogiste</u></b><br/>Elena Monetti<br/>Francesca Imbimbo</td> </tr> <tr> <td><b><u>Psicologhe</u></b><br/>Bianca Bertetti<br/>Franca Carrozzo<br/>Ilaria Castellucci</td> <td><b><u>Assistente sociali</u></b><br/>Franca Carminati</td> <td><b><u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u></b><br/>Marta Majocchi</td> </tr> <tr> <td><b><u>Neuropsichiatra</u></b><br/>Marco Fabio Siviero</td> <td><b><u>Amministrazione</u></b><br/>Maria Luisa Attanasio</td> <td><b><u>Responsabile risorse umane</u></b><br/>Mita Nonne</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><b><u>Responsabile raccolta fondi</u></b><br/>Emanuela Angelini</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;"><b>Pediatra</b></p> | <b><u>Responsabile Comunità</u></b><br>Tamara Pacchiarini | <b><u>Coordinatori comunità</u></b><br>Luana Dessì<br>Valeria Mazzucchelli<br>Paola Gobbi | <b><u>Pedagogiste</u></b><br>Elena Monetti<br>Francesca Imbimbo | <b><u>Psicologhe</u></b><br>Bianca Bertetti<br>Franca Carrozzo<br>Ilaria Castellucci | <b><u>Assistente sociali</u></b><br>Franca Carminati | <b><u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u></b><br>Marta Majocchi | <b><u>Neuropsichiatra</u></b><br>Marco Fabio Siviero | <b><u>Amministrazione</u></b><br>Maria Luisa Attanasio | <b><u>Responsabile risorse umane</u></b><br>Mita Nonne |  |  | <b><u>Responsabile raccolta fondi</u></b><br>Emanuela Angelini |
| <b><u>Responsabile Comunità</u></b><br>Tamara Pacchiarini   | <b><u>Coordinatori comunità</u></b><br>Luana Dessì<br>Valeria Mazzucchelli<br>Paola Gobbi  | <b><u>Pedagogiste</u></b><br>Elena Monetti<br>Francesca Imbimbo  |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b><u>Psicologhe</u></b><br>Bianca Bertetti<br>Franca Carrozzo<br>Ilaria Castellucci                        | <b><u>Assistente sociali</u></b><br>Franca Carminati   | <b><u>Coordinatore organizzativo/Qualità</u></b><br>Marta Majocchi   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b><u>Neuropsichiatra</u></b><br>Marco Fabio Siviero  | <b><u>Amministrazione</u></b><br>Maria Luisa Attanasio   | <b><u>Responsabile risorse umane</u></b><br>Mita Nonne   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  | <b><u>Responsabile raccolta fondi</u></b><br>Emanuela Angelini   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| Descrizione  | Dettaglio   | Apertura                    | Destinatari del servizio  | Modalità di accesso utenti                 | Informazioni aggiuntive  |
|--|---|-----------------------------|---|--|--|
| <b>Servizio residenziale</b>   | <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<br>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><b>La retta comprende:</b><br/>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><b>La retta non comprende:</b><br/>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<br/>Comunità Folletti<br/>Comunità Gnomi</p> <p><b>Ogni equipe di comunità è composta da:</b><br/>1 coordinatore<br/>7 educatori<br/>1 psicologo<br/>1 ausiliario<br/>volontari</p> |   |                             |   |  |  |
|  |   | <b>Personale</b>            |   |  |  |
|  |   | <b>Ruolo</b>                | <b>Requisiti</b>  |  |  |
|  |   | 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   |
|---|---|--|---|---|---|
| <b>Dipartimento Famiglia</b>  |   |  |   |   |   |
| <b>L'equipe è composta da:</b><br>3 psicologhe<br>2 pedagogiste<br>1 assistente sociale<br>3 coordinatrici supervise              | 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.<br>Il lavoro specialistico è rivolto altresì a famiglie esterne che attraversano momenti di crisi e difficoltà e che ne facciano richiesta.<br><br><u>Interventi a sostegno della genitorialità:</u><br>- sostegno individualizzato ai genitori naturali<br>- sostegno individualizzato alle famiglie affidatarie<br>- progetti di accompagnamento e di sostegno alle dimissioni di Comunità e ai nuovi inserimenti<br>- 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.           |
|   |   | <b>Personale</b>                       |   |   |   |
|   |   | <b>Ruolo</b>                           | <b>Requisiti</b>  |   |   |
|   |   | 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  |   |   |
|   |   |  |   |   |   |
| <b>Servizi/interventi socio educativi personalizzati per minori , e le loro famiglie in difficoltà</b>                            |   |  |   |   |   |
| <b>L'equipe è composta da:</b><br>Responsabile Organizzativo<br>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. |
|   |   | <b>Personale</b>                       |   |   |   |
|   |   | <b>Ruolo</b>                           | <b>Requisiti</b>  |   |   |
|   |   | 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                                 |
|---|--|--|--|---|---|
| <b>Unità di diagnosi e terapia</b><br><br><b>L'equipe è composta da:</b><br>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. |
|   |  | <b>Personale</b>                                 |  |   |   |
|   |  | <b>Ruolo</b>                                     | <b>Requisiti</b>   |   |   |
|   |  | psicoterapeuti                                   | laurea, iscrizione albo, scuola specialità   |   |   |
| <b>Visite protette</b><br><br><b>L'equipe è composta da:</b><br>pedagogista<br>coordinatori<br>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. |
|   |  | <b>Personale</b>                                 |  |   |   |
|   |  | <b>Ruolo</b>                                     | <b>Requisiti</b>   |   |   |
|   |  | coordinatore                                     | laurea, esperienza di coordinamento  |   |   |
|   |  | pedagogista                                      | laurea, esperienza   |   |   |
|   |  | educatori  | laurea, esperienza socio educativa   |   |   |
| <b>Audizioni protette - S.I.T.</b><br><br><b>L'equipe è composta da:</b><br>psicoterapeuta<br>tecnico audio video<br>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<br>Tribunale Ordinario<br>Forze dell'Ordine                            | Previo appuntamento   | Progetti individualizzati da definire sul singolo caso. |
|   |  | <b>Personale</b>                                 |  |   |   |
|   |  | <b>Ruolo</b>                                     | <b>Requisiti</b>   |   |   |
|   |  | psicologi/psicoterapeuti                         | laurea, iscrizione albo, scuola specialità   |   |   |
|   |  | tecnico strumentista                             | diploma/laurea   |   |   |
| <b>Dipartimento Formazione</b><br><br><b>L'equipe è composta da:</b><br>psicologi<br>psicoterapeuti<br>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  |
|   |  | <b>Personale</b>                                 |  |   |   |
|   |  | <b>Ruolo</b>                                     | <b>Requisiti</b>   |   |   |
|   |  | psicologi/psicoterapeuti                         | laurea, iscrizione albo, scuola specialità   |   |   |
|   |  | pedagogisti                                      | laurea   |   |   |
|   |  |  | laurea, iscrizione albo  |   |   |
| <b>Progetto Diventare Genitori</b><br><br><b>L'equipe è composta da:</b><br>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<br>operatori adm<br>mediatori culturali<br>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> |          |                          |                            |                         |       |           |               |  |                     |  |                   |                                     |               |                                |           |                        |
| <b>Personale</b>  |   |          |                          |                            |                         |       |           |               |  |                     |  |                   |                                     |               |                                |           |                        |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="864 711 1066 735" style="width: 50%;">Ruolo</th> <th data-bbox="1066 711 1397 735" style="width: 50%;">Requisiti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="864 735 1066 759">capo progetto</td> <td data-bbox="1066 735 1397 759">laurea, esperienza psico organizzativa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="864 759 1066 783">supervisore clinico</td> <td data-bbox="1066 759 1397 783">laurea, iscrizione albo, scuola specialità</td> </tr> <tr> <td data-bbox="864 783 1066 807">coord. Pedagogico</td> <td data-bbox="1066 783 1397 807">laurea, esperienza di coordinamento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="864 807 1066 831">operatori adm</td> <td data-bbox="1066 807 1397 831">laurea/diploma, esperienza adm</td> </tr> <tr> <td data-bbox="864 831 1066 855">mediatori</td> <td data-bbox="1066 831 1397 855">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><b>Area organizzativa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> puntualità nell'espletamento delle pratiche amministrative</li> <li><input type="checkbox"/> velocità nell'attivare i servizi</li> <li><input type="checkbox"/> tempestiva sostituzione del personale assente (assenza di mancanze di intervento)</li> <li><input type="checkbox"/> rispetto del programma di manutenzione ordinaria (parco macchine ecc)</li> <li><input type="checkbox"/> gestione albo fornitori</li> <li><input type="checkbox"/> monitoraggio delle forniture</li> </ul> <p><b>Area educativa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> rispetto della partecipazione agli incontri di equipe quindicinali</li> <li><input type="checkbox"/> rispetto della partecipazione agli incontri di supervisione</li> <li><input type="checkbox"/> registrazione puntuale e precisa di ogni attività sugli strumenti del PEI (assenze non conformità)</li> <li><input type="checkbox"/> continuità dell'intervento educativo (limitato turn over e assenteismo)</li> <li><input type="checkbox"/> capacità di sostenere e tenere i propri utenti per il raggiungimento degli obiettivi</li> </ul> <p><b>Customer satisfaction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> somministrazione annuale o a fine progetto di un questionario di gradimento (utenti, servizi, personale)</li> <li><input type="checkbox"/> focus group del personale 2 volte all'anno</li> <li><input type="checkbox"/> monitoraggio e gestione reclami verbali</li> <li><input type="checkbox"/> monitoraggio e gestione richiami scritti</li> <li><input type="checkbox"/> n° non conformità sistema qualità</li> <li>n° azioni preventive/correttive</li> </ul> <p><b>Interventi sul personale</b></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"> <li><input type="checkbox"/> analisi della non conformità/reclamo da parte del Responsabile del servizio</li> <li><input type="checkbox"/> confronto con l'operatore per comprendere perché si è verificato il problema</li> <li><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</li> <li><input type="checkbox"/> se il problema è più grave si procede con la procedura disciplinare così come da CCNL.</li> <li><input type="checkbox"/> In entrambi i casi vengono valutate azioni preventive affinché il problema non si ripresenti (es. Formazione)</li> </ul> |           |  |                          |                            |                                       |
| <p><b>Procedure di tutela</b></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"> <li>- La discussione dei vari aspetti delle situazioni dei bambini e delle loro famiglie deve avvenire esclusivamente all'interno degli spazi istituzionali appositamente creati</li> <li>- 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</li> <li>- Ogni educatore ha la responsabilità penale di quanto avviene durante il suo periodo di lavoro</li> <li>- Ogni educatore è tenuto a compilare con la massima attenzione, puntualità e professionalità il Diario di Bordo al termine del proprio periodo di lavoro.</li> <li>- Massima cura e tempestività nel segnalare e trascrivere rivelazioni dei bambini osservazioni e/o episodi particolarmente significativi</li> <li>- Si richiede di evitare o di limitare al minimo l'uso del telefono per motivi personali</li> <li>- Non è consentito consumare alcolici in servizio</li> <li>- Non è consentito fumare all'interno della struttura, né in presenza di bambini</li> </ul>   |           |  |                          |                            | <p><b>Tutti gli operatori che</b></p> |
| <p><b>Confronto e diffusione del modello e dell'esperienza del C.A.F. in Italia</b></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><b>Il C.A.F. è associato al CISMAI – Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia.</b></p> |                          |                            |                                       |