

CARTA DEI SERVIZI CONSULTORIO FAMILIARE FOCUS

Premessa

Il Consultorio Familiare FOCUS è un servizio di Co.Ge.S. don Milani (<https://bit.ly/2q4d0lp>) accreditato, DGR n. 1349 del 22 agosto 2017, che opera sotto la sorveglianza della Regione Veneto. Risponde alle indicazioni del protocollo

FOCUS eroga prestazioni sociali, educative e socio sanitarie attraverso l'offerta di una vasta tipologia di interventi, attinenti ad ogni ambito di vita della persona.

FOCUS è aperto a tutti i cittadini del territorio cittadino e rappresenta un luogo di accoglienza per le famiglie che si trovano ad affrontare problemi diversificati, dove si possono porre le basi per una relazione di aiuto, in cui al centro c'è la persona e il suo ambiente di vita. Offre, di fatto, i propri servizi ad una fascia di utenza ampia, attraverso l'erogazione di risposte e di interventi mirati, nei confronti dei nuclei familiari, dell'ambito minorile, degli adolescenti e dell'adulto in difficoltà.

Obiettivi

FOCUS ha come principale obiettivo il benessere della famiglia nel superamento dello stato di difficoltà, temporaneo o permanente.

In particolare:

- ✓ Promuove, sostiene e tutela il benessere e l'equilibrio psicofisico del soggetto
- ✓ Cura le relazioni nell'ambito familiare
- ✓ Sostiene i nuclei in difficoltà sociali e culturali
- ✓ Opera per prevenire situazioni di difficoltà affettiva e sessuale
- ✓ Garantisce spazi naturali d'incontro nel rispetto della riservatezza

Prestazioni

Focus offre prestazioni individuali e di gruppo nei seguenti campi:

- ✓ Socio-educativo
- ✓ Psicologico
- ✓ Mediazione familiare

Gli interventi sono consulenziali, di approfondimento diagnostico, di accompagnamento nella definizione di un progetto di vita, di sostegno individuale o di gruppo su problematiche psicologiche attraverso percorsi psico-educativi. Gli interventi vengono realizzati in modo coordinato tra i diversi professionisti coinvolti. L'utente è il protagonista principale del progetto di intervento. FOCUS opera secondo una logica di rete dei servizi e orienta quindi le famiglie, a partire dai loro bisogni, verso i servizi che la rete è in grado di offrire.

Area sociale - educativa: consulenze sociali, orientamento e accompagnamento delle persone alle diverse e specifiche risorse del territorio. Predisposizione di progetti individuali a favore degli utenti in stato di bisogno, nell'ambito sociale, diurno, residenziale, educativo, lavorativo e della tutela giuridica, all'interno di un costante lavoro in rete con i servizi pubblici e del privato sociale.

Area psicologica. Percorsi di sostegno psicologico individuale. Psicoterapie, terapie di coppia, gruppi socializzanti, psico-educativi e di mutuo aiuto. Percorsi di orientamento attraverso colloqui di counselling.

Mediazione familiare. Servizio destinato ai genitori, alle prese con le difficoltà della separazione e che decidono di continuare ad essere protagonisti, insieme, della crescita dei propri figli. E' uno spazio rivolto anche alle coppie di fatto, con figli minorenni, separati o in via di separazione. Si tratta di un sostegno alla genitorialità, un luogo neutrale di incontro e confronto. Il percorso prevede 10/12 incontri che servono a individuare accordi che soddisfino entrambi le parti.

Attività di gruppo. Gruppi a tema con i seguenti contenuti: educazione sessuale, rapporto madre-bambino, adolescenza, convivenza con soggetti anziani. I gruppi vengono avviati con almeno un minimo di 4 e un massimo di 10 iscritti e possono essere svolti all'interno del servizio o presso enti esterni che ne fanno richiesta nell'ambito cittadino.

Costo delle prestazioni

Primo incontro informativo gratuito

Colloqui individuali euro 60

Modalità di accesso e fruizione del Servizio

FOCUS si rivolge a coppie, adolescenti, giovani e adulti, nonché all'intero nucleo familiare, in ordine alla sessualità, paternità e maternità responsabile, all'educazione dei figli e alla promozione e al mantenimento di equilibrati rapporti interpersonali.

Per quanto riguarda in particolare i giovani e gli adulti che vivono momenti di difficoltà e hanno bisogno di essere accompagnati a comprendere le cause del proprio disagio, il Servizio li sostiene nella ricerca di soluzioni e li informa sui loro diritti. La sua attività è finalizzata al recupero del benessere psico-fisico e al miglioramento della qualità della vita della persona, attraverso una metodologia integrata e trasversale alle diverse professionalità operanti nel servizio. Lo scopo è offrire al soggetto in stato di bisogno una risposta globale che vada ad incidere sulla complessità del suo sistema di vita.

Si accede a FOCUS, di persona o telefonicamente, su appuntamento tramite la Segreteria chiamando il numero 041.5316403 int. 0104

Con FOCUS si può comunicare anche tramite posta elettronica (focusconsultorio@cogesdonmilani.it) e attraverso i social: facebook, twitter e instagram: focusconsultorio

Il primo contatto con il Consultorio per i nuovi utenti avviene tramite la Segreteria.

La documentazione necessaria all'apertura della cartella è copia del codice fiscale, documento di identità, altre eventuali certificazioni.

Per ogni nuovo utente è previsto un colloquio iniziale (gratuito) con un operatore dedicato. I successivi incontri, in relazione al piano di lavoro concordato, avvengono su appuntamento diretto con lo specialista di riferimento.

Al fine del miglior svolgimento dell'attività e di rendere un servizio puntuale ed efficace all'utenza, è fondamentale il rispetto degli orari sia da parte degli operatori che da parte dell'utenza.

Gli appuntamenti per il primo colloquio vengono fissati entro una settimana dalla richiesta.

Gli appuntamenti successivi con gli specialisti di riferimento vengono fissati entro 15/20 giorni dopo il primo colloquio.

Nel caso di richieste di particolare urgenza, valutate tra richiedente e specialista di riferimento, i tempi possono essere abbreviati. Le disdette degli appuntamenti devono essere comunicate entro tre giorni lavorativi alla Segreteria o direttamente allo specialista di riferimento.

Il Consultorio predispose certificazioni, relazioni scritte (in base alla normativa vigente che regola le attività dei Consultori Familiari) su richiesta degli interessati o dei Servizi coinvolti nella definizione dei progetti individuali (es. Tribunale dei Minori). Le richieste devono essere inoltrate, in forma scritta, tramite la Segreteria di FOCUS.

Qualità e valori

Per noi la qualità è la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci e dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano. Per noi la qualità è la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono. Per noi la qualità è la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

La qualità organizzativa è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività. La professionalità del personale è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa. La qualità del servizio è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi ed i percorsi necessari

per il loro raggiungimento; è orientata al rispetto dei bisogni individuali degli utenti e all'elaborazione del loro "progetto di vita".

FOCUS è inserito nel percorso di Qualità ISO 9001:2015

FOCUS gestisce le proprie attività, assicurando i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, trasparenza, diritto alla Privacy.

Fattori di qualità

Fattori di qualità Indicatori	
Flessibilità	Pur in presenza di Servizi strutturati, ogni intervento è personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente
Cura e attenzione nella presa in carico	Chiarezza nella composizione e nella gestione delle liste d'attesa Apertura e gestione controllata della Cartella di presa in carico Gestione controllata della documentazione e delle registrazioni Analisi della soddisfazione dell'utente/cliente Gestione controllata delle segnalazioni e dei reclami
Professionalità del personale	Selezione, valutazione e formazione del personale gestite con procedure controllate e certificate
Qualità delle prestazioni	Il Servizio viene erogato attraverso procedure di gestione e controllo dedicate e certificate Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza regolare Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio, gestione e conclusione della presa in carico Sono previste e programmate sia riunioni d'èquipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'èquipe

Valutazione del Servizio

La verifica della correttezza e dell'appropriatezza degli interventi è garantita da procedure gestionali, protocolli, linee guida, programmazione, verifiche periodiche, riunioni e supervisioni di équipe multidisciplinari, nonché dalle verifiche e dai controlli della Regione del Veneto. Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di erogazione del servizio, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative. Annualmente il Servizio propone agli utenti, alle loro famiglie e alla rete dei Servizi la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione degli stakeholder rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti annualmente agli Enti committenti. In qualsiasi momento gli interessati possono

esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Responsabile del Servizio e/o agli operatori.

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità.

Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

Logistica

Le attività di FOCUS vengono svolte nella sede situata a **Mestre in viale San Marco 172**; la struttura è uno stabile di 2 piani.

I locali del Servizio sono situati al piano terra (Zona attesa, Segreteria, Studi dei professionisti, Aule per gruppi) e al piano primo (Direzione e Coordinamento).

La struttura, priva di barriere architettoniche, è fornita di ampio parcheggio interno è comunque raggiungibile :

Dalla stazione ferroviaria:

All'uscita dalla stazione ferroviaria di Mestre, prendere l'autobus n. 43 da piazzale Favretti (50 m a destra dall'uscita della stazione): partenze ogni mezz'ora ai minuti 20 e 50. Scendere in Via Forte Marghera, alla terza fermata dopo il semaforo adiacente al ponte di Via Ancona. Attraversare la strada ed imboccare Via Molmenti, dopo circa 50 metri prendere la prima stradina a destra (Via Lorenzetti) e dopo circa 40 metri girare a sinistra.

Dall'Autostrada:

Prendere l'uscita "Castellana" e imboccare il cavalcavia per Mestre centro. Proseguire sempre dritti attraversando diversi semafori per circa 4 Km fino alla rotonda di S.Giuliano, quindi prendere la seconda strada a destra (Viale San Marco), proseguire per 700 metri poi girare a sinistra dopo la chiesa (Via Molmenti), proseguire per 100 metri e prendere la prima stradina a sinistra (Via Lorenzetti) e dopo circa 40 metri girare ancora a sinistra.

Dalla S.S. 14 Triestina e Aeroporto:

Attraversare Campalto e proseguire dritti fino alla rotonda di S.Giuliano, quindi prendere la seconda strada a destra (Viale San Marco), proseguire per 700 metri poi girare a sinistra dopo la chiesa (Via Molmenti), proseguire per 100 metri e prendere la prima stradina a sinistra (Via Lorenzetti) e dopo circa 40 metri girare ancora a sinistra.

All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, l'utente sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto prescritto dal Regolamento Europeo vigente in materia di privacy.

Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego di tali dati, gli operatori di FOCUS si attengono alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dal sopra citato Regolamento.



Il personale

Le figure professionali che operano in FOCUS collaborano costantemente in modo coordinato e integrato al fine di garantire la realizzazione del Progetto riabilitativo attraverso il lavoro di rete (Servizi del territorio).

Responsabile del Servizio

Alberto Bottaro – Psicologo, Psicoterapeuta, Formatore

Coordinatore dell'ufficio di Segreteria

Elisa Tognana

Nel Servizio operano le seguenti figure professionali:

Psicoterapeuti

Psicologi

Infermieri professionali

Consulente legale

Mediatori linguistico culturali

Assistenti Sociali e Mediatori Familiari

Referente Sistema Qualità

Personale di Segreteria

Personale Amministrativo