



CARTA DEI SERVIZI CONSULTORIO FAMILIARE SOCIO EDUCATIVO - CFSE

- FOCUS -

Premessa

Il Consultorio Familiare **FOCUS** è un servizio di **Co.Ge.S.** don Milani accreditato, DGR n. 1349 del 22 agosto 2017, che opera sotto la sorveglianza della Regione Veneto e risponde alle indicazioni del protocollo.

FOCUS nasce dall'esperienza di Co.Ge.S. don Milani, cooperativa sociale, che da più di 20 anni mette al centro delle sue attività la Persona: minori soli, giovani disorientati, adulti in difficoltà e coppie, gestendo Servizi che mirano a restituire alle persone la propria dignità attraverso il lavoro e una vita sociale attiva.

FOCUS vuole dare una risposta all'esigenza, sempre più evidente, di ascolto di qualità, sostegno e supporto per le famiglie che abitano il territorio in cui Co.Ge.S. don Milani è presente con tutti i suoi servizi.

Il Consultorio Familiare Socio Educativo è un servizio di base ad accesso diretto, fortemente orientato alla promozione della salute, all'accoglienza ed alla presa in carico di prima istanza, al raccordo e all'integrazione con le altre strutture distrettuali, aziendali ed extra aziendali nella predisposizione sia di programmi personalizzati su singoli casi o coppie e famiglie, sia di attività generali dirette ai gruppi.

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. Offre i propri servizi nei confronti dei nuclei familiari, dell'ambito minorile, degli adolescenti, dell'adulto in difficoltà, dell'anziano.

L'utente è il protagonista principale del progetto di intervento. FOCUS opera secondo una logica di rete dei servizi e orienta quindi il singolo e le famiglie, a partire dai loro bisogni, verso i servizi che la rete è in grado di offrire.

Mission e Obiettivi

FOCUS ha come principale obiettivo il **benessere della famiglia e dell'individuo** e il superamento dello stato di difficoltà, temporaneo o permanente. In particolare, le **finalità** di FOCUS sono:

- ✓ la promozione e il sostegno della persona e la tutela del suo benessere e dell'equilibrio psicofisico;
- ✓ la promozione della famiglia e delle condizioni che determinano il suo benessere;
- ✓ il sostegno alla genitorialità;
- ✓ l'attivazione di interventi di consulenza e di presa in carico della persona, della coppia e della famiglia, con particolare riferimento alle situazioni di difficoltà affettiva, relazionale, sessuale, sociale e culturale;
- ✓ la realizzazione di azioni finalizzate all'accompagnamento degli adolescenti nei percorsi di scelta di vita, anche con interventi di consulenza e di presa in carico in collegamento ed in rete con gli altri servizi

FOCUS garantisce spazi d'incontro nel rispetto della riservatezza e dell'abbattimento delle barriere sia fisiche che linguistico-culturali.



Prestazioni e Ambiti di intervento

Focus offre prestazioni **individuali**, di **coppia** nelle seguenti aree:

- Socio-educativa
- Interculturale e cittadinanza sociale
Psicologica
- Mediazione familiare
- Adolescenti

Area socio - educativa: consulenze sociali, ascolto, 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. Viene anche offerto un servizio di educazione finanziaria, da parte di un operatore certificato.

Area interculturale e di cittadinanza sociale: attività di mediazione all'interno della comunità e di aree cittadine per cocostruire nuove risoluzioni per convivenze sostenibili e partecipate.

Area psicologica: Percorsi di sostegno psicologico individuale. Sostegno di coppia e familiare. Percorsi di orientamento attraverso colloqui di counselling psicologico.

Area di 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. È 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. Viene inoltre offerto un servizio di accompagnamento familiare partecipato nella gestione dell'anziano.

Area adolescenti: Vengono proposti interventi di ascolto e consulenza, a carattere educativo e formativo rivolti agli/alle adolescenti e agli insegnanti degli istituti di istruzione, sulla sessualità, sulle dinamiche socio-affettive e di comunicazione e sulle problematiche relative al rapporto adolescenti e adulti, anche a livello di gruppo classe negli istituti d'istruzione. Vengono sviluppate azioni finalizzate all'accompagnamento degli adolescenti nei percorsi di scelta di vita, consapevolezza di sé e dell'importanza della conoscenza e dell'ascolto dei propri bisogni, anche con interventi di consulenza e di presa in carico in collegamento ed in rete con gli altri servizi del territorio.

Il consultorio Focus organizza inoltre **percorsi di gruppo** a sostegno di diverse aree quali ad esempio: sostegno alla genitorialità (in tema emozioni, comunicazione, espressione, rapporti con adulti e coetanei, convivenza con soggetti anziani, educazione sessuale, integrazione), gruppi psicoeducazionali e di mutuoaiuto, approfondimento di tematiche di coppia, gruppi tematici specifici per anziani, gruppi di consapevolezza con spazi di approfondimento di sé e dei propri bisogni, svolti all'interno del servizio o presso enti esterni che ne fanno richiesta nell'ambito cittadino.

Il Consultorio predispone 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



CFSE Focus
Coges don Milani

Consultorio Familiare PsicoSocioEducativo



**Coges
don Milani**
Cooperativa sociale

individuali (es. Tribunale dei Minori). Le richieste devono essere inoltrate, in forma scritta, tramite la segreteria di FOCUS (focusconsultorio@cogesdonmilani.it).

Costo delle prestazioni

Per ogni nuovo utente è previsto un colloquio iniziale in presenza o on line, con un operatore dedicato, della durata di circa un'ora. La **prestazione singola**, di accoglienza del bisogno, consulenza e orientamento è **gratuita**. Gli incontri successivi verranno erogati in regime di solvenza, con tariffe calmierate e modulate secondo l'intervento proposto. In relazione al progetto concordato verrà fornito l'appuntamento diretto con lo specialista di riferimento.

Per gli incontri di gruppo potrebbe essere richiesta una quota di rimborso spese.

Modalità di accesso e fruizione del Servizio

Non è necessaria impegnativa del medico di base. La documentazione necessaria per il primo incontro è una copia del codice fiscale, un documento di identità. Se si evidenziassero barriere linguistiche, verrà immediatamente attivata la mediazione linguistico-culturale per assicurare l'accessibilità alle prestazioni.

Focus è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00. È inoltre possibile concordare appuntamenti in orari diversi in caso di necessità.

Si accede a FOCUS **su appuntamento** tramite la segreteria chiamando il numero fisso 041.5316403 int. 0150 oppure il cellulare **3930655047**.

La segreteria risponde direttamente dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 14.

Negli altri orari è possibile inviare un messaggio vocale o scritto tramite whatsapp a cui seguirà uno scambio, per fissare l'appuntamento secondo disponibilità. Con FOCUS si può comunicare sempre anche tramite Whatsapp, Posta Elettronica (focusconsultorio@cogesdonmilani.it) e attraverso i social.

Facebook: <https://www.facebook.com/FocusConsultorioCoges>

Instagram: <https://www.instagram.com/focusconsultorio>

Gli appuntamenti per il primo colloquio vengono fissati entro una settimana dalla richiesta. Gli appuntamenti successivi con gli specialisti di riferimento vengono fissati massimo entro 15 giorni dopo il primo colloquio. Nel caso di richieste di particolare urgenza, valutate dall'equipe, i tempi possono essere abbreviati. Le disdette degli appuntamenti devono essere comunicate alla Segreteria o direttamente allo specialista di riferimento, entro il giorno prima dell'appuntamento.

Diffusione della carta dei servizi

La presente Carta del Servizio è uno strumento che permette la trasparenza delle azioni e che favorisce la partecipazione del cittadino, garantendogli precise informazioni sugli ambiti di intervento, mettendo al primo posto la Qualità dei servizi offerti ai cittadini stessi. È possibile trovarla presso la sede del Consultorio e on line sul nostro sito web www.cogesdonmilani.it.

La documentazione per l'informazione dell'utenza prodotta da FOCUS e divulgata a vari livelli, è revisionata ad opportuni intervalli e comunque quando intervengano variazioni significative, con l'apporto dei responsabili di struttura.



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 gestisce le proprie attività assicurando i principi fondamentali di *uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, trasparenza e 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
Qualità delle prestazioni	Il Servizio viene erogato attraverso procedure di gestione e controllo dedicate. Le attività vengono monitorate e verificate a cedenza 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



CFSE Focus
Coges don Milani

Consultorio Familiare PsicoSocioEducativo



**Coges
don Milani**
Cooperativa sociale

Valutazione del Servizio

La verifica della correttezza e dell'appropriatezza degli interventi è garantita da 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 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.

E' redatto un rapporto annuale consuntivo sulle attività svolte, con informazioni sul raggiungimento degli obiettivi prefissati e sui problemi ancora aperti, che viene portato a conoscenza ai vari livelli, sia di direzione della cooperativa, che di discussione e condivisione tra gli operatori.

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 la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione 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 la sede e il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami. All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, l'utente riceve l'informativa 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.

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, Studi dei professionisti, Aule per gruppi) e al piano primo (Segreteria, Direzione e Coordinamento). La struttura, priva di barriere architettoniche, è fornita di ampio parcheggio interno e è raggiungibile:

Dalla stazione ferroviaria: All'uscita dalla stazione ferroviaria di Mestre, prendere l'autobus n. 43 o il n. 15 da piazzale Favretti (50 m a destra dall'uscita della stazione): partenze ogni mezz'ora. Scendere in Via Forte Marghera, alla terza fermata (Moretti) 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



CFSE Focus

Coges don Milani

Consultorio Familiare PsicoSocioEducativo



**Coges
don Milani**

Cooperativa sociale

(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.

Il personale

Le figure professionali che operano in FOCUS collaborano costantemente in modo coordinato e integrato al fine di garantire la realizzazione del Progetto socio-educativo attraverso il lavoro di rete (Servizi del territorio). L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'equipe. Nelle riunioni d'equipe, si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel consultorio Focus.

Particolare attenzione è posta alla formazione e l'aggiornamento degli operatori che è finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa

L'équipe è composta da:

Ester Manera – Psicologo, Psicoterapeuta, Responsabile del Servizio

Alberto Bottaro- Psicologo, Psicoterapeuta

Alessandra Dalla Costa - Assistente Sociale

Renato Mingardi- Educatore

Tiziana Venturini - Educatore

Nel Servizio operano inoltre le seguenti figure professionali, disponibili a chiamata:

Infermieri professionali, Consulente legale, Mediatori linguistico culturali, Assistenti Sociali e Mediatori Familiari Referente Sistema Qualità, Personale di Segreteria, Personale Amministrativo

Coordinatore dell'ufficio di Segreteria:

Alice Zanardo

Mestre, 12 Marzo 2024