

# CONSULTORIO FAMILIARE SOCIO EDUCATIVO

## “OBIETTIVO FAMIGLIA”

*SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA E LEGALE, PSICOTERAPIA PER IL SINGOLO, LA FAMIGLIA E LA COPPIA, ORIENTAMENTO E SOSTEGNO AL DISAGIO SCOLASTICO, FORMAZIONE, INTERVENTI PSICOCORPOREI E PROMOZIONE DEL BENESSERE BIO-PSICO-SOCIALE  
PROMOSSO DALLA REGIONE VENETO  
(DDR N.18 del 27/04/2018 - CFSE 27  
DDR N.2 dell'11/02/2021 - CFSE 34 - 35)*



### CARTA DEI SERVIZI

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

I principi su cui si ispira l'attività del Consultorio Familiare Socio Educativo "Obiettivo Famiglia" si basano su alcuni concetti fondamentali:

### Uguaglianza

I servizi e le prestazioni sono forniti a tutti senza alcuna discriminazione.

Il consultorio è aperto a tutti e le domande saranno valutate dall'equipe, prima della presa in carico.

### Imparzialità

I servizi e le prestazioni vengono forniti senza privilegio per nessuna persona a discapito di altri operatori. Gli operatori, stessi, rispettano i criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.

### Disponibilità e trasparenza orari

I servizi e le prestazioni vengono offerte in base agli orari indicati e in ogni caso in modo da rendere minimi i disagi per le persone che accedono al Consultorio. Le variazioni di orario vengono comunicate con debito preavviso.

### Partecipazione

Le persone che accedono al servizio hanno diritto di presentare reclami e/o proposte di miglioramento delle prestazioni.

### Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni devono rispettare la tempestività nella risposta e che i tempi vengano rispettati e per quanto riguarda l'efficacia organizzativa risultano fondamentali le caratteristiche del personale, le procedure di riferimento, i ruoli, le responsabilità e i programmi.

### Riservatezza

Gli interventi sono effettuati nel rigoroso rispetto delle norme sulla "Privacy" vigente, 2016/679 con la revisione del GDPR DEL 25/05/2018

---

## 2. FINALITA'

Il Consultorio Familiare vuole offrirsi come servizio di prevenzione, di promozione del benessere, di assistenza, di sostegno psico-sociale, di mediazione familiare e legale, rivolto al singolo, alla coppia, alla famiglia e al minore.

Il Consultorio eroga interventi di Consulenza in termini di presa in carico e in cura rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri, proponendosi di soddisfare i bisogni di salute delle persone. La salute come stato di benessere fisico, mentale e sociale non è solo assenza di malattia, ma è un diritto dell'individuo e un interesse della collettività.

Il Consultorio eroga inoltre interventi esperienziali rivolti alle famiglie di tutto il territorio, avvalendosi anche di esperti esterni, al fine di promuovere lo sviluppo e il consolidamento di una Comunità educante, in rete con le pubbliche amministrazioni, le associazioni del territorio e le famiglie.

## 3. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Consultorio Familiare garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili dell'utenza, forniti con consenso libero e informato, avvenga nel pieno rispetto del D.Lgs.196 del 30/06/2003 e provvede a che siano tutelati da ogni forma di uso illecito.

## 4. AREE D'INTERVENTO E PRESTAZIONI

Le aree di attività riguardano la tutela della salute, delle relazioni di coppia e di famiglia, delle competenze di cura ed educazione delle nuove generazioni; consulenza legale e mediazione familiare. Queste aree fanno riferimento a:

- **La tutela della salute della donna:**

Sensibilizzazione sui comportamenti sessuali a rischio, prevenzione del disagio psico-sociale nel ciclo di vita. Sensibilizzazione verso l'importanza dell'allenamento del pavimento pelvico sin dalla giovinezza.

- **Corsi pre parto e accompagnamento alla genitorialità:**

Preparazione al parto attraverso incontri di coppia con la formazione specifica sullo sblocco dei segmenti di Reich e l'utilizzo del respiro. Consulenza durante il puerperio anche a domicilio.

- **Tutela dell'infanzia e dell'età evolutiva:**

Sensibilizzazione al disagio infantile, adolescenziale in età scolare e giovanile, attivazione di progetti con le scuole, colloqui di sostegno psico-educativo, colloqui di orientamento,

---

counseling psicologico di valutazione al minore, ai genitori e più ampiamente alla famiglia.

- **Sessualità:**

Informazione ed educazione, problematiche e patologie anche connesse con le diverse fasi della vita

- **Relazioni di coppia e famiglia:**

Corsi per giovani coppie e corsi per genitori a carattere esperienziale e modellati in base al tipo di utenza

- **Supporto a coppie in via di separazione e famiglie in crisi**

Consulenza legale e mediazione familiare per aiutare la transizione e favorire la presa di consapevolezza del ruolo genitoriale.

## **5. PROCESSI CONSULTORIALI E TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE**

I Processi consultoriali non prescindono dalle tipologie di prestazione previste per il Consultorio Familiare che si articolano nelle attività suddivise in servizi di accesso (servizi che consentono ai futuri e potenziali utenti di accedere al servizio e diventare utenti/clienti), servizi primari (rappresentano il cuore del servizio, la ragione stessa per cui l'utente/cliente si rivolge all'erogatore del servizio), servizi di staff (è l'insieme delle prestazioni di supporto a coloro che erogano i servizi di accesso, primari e complementari).

- **Servizi di accesso:**

**Primo contatto**

**Colloquio di accoglienza/sportello**

- **Servizi Primari:**

**Prestazioni psicologiche e sociali individuali e famigliari:**

Consulenza psicologica individuale;

Consulenza Familiare e di Coppia;

Consulenza Legale;

Consulenza Psicologica/Psicoterapica;

Sostegno psicologico.

**Servizi per Adolescenti**

Promozione alla sessualità responsabile;

Consulenza psicologica;

---

Prevenzione del disagio giovanile;  
Servizio di orientamento e sostegno al disagio scolastico.

### **Progetti di prevenzione e educazione alla salute**

Cicli di incontri su tematiche di pertinenza psico-educativa programmati in base alle esigenze che emergono;

Progetti di promozione del benessere con gli Istituti Comprensivi del territorio

- **Servizi di staff:**

Sistema informatico, segreteria e amministrazione;

Assegnazione e presa in carico;

Riunione di équipe;

## **6. FORMAZIONE**

La Formazione viene rivolta a genitori, educatori, coppie e gruppi come percorso di prevenzione e soluzione a problemi individuali e familiari. I contenuti della formazione vengono specificati a seconda dei Progetti proposti e, diversificati in base agli interlocutori, siano essi genitori, scuole o gruppi. Si vuole proporre al meglio le proprie competenze modificando la comunicazione tra professionista e interlocutore il quale non viene considerato un recipiente da riempire con informazioni bensì un esperto in possesso di risorse educative ricche del sapere pratico che viene acquisito nella relazione con gli interlocutori. Vengono create le situazioni (setting protetto) o vengono curate le condizioni per cui gli interlocutori possano sentirsi a proprio agio e partners attivi nel processo di formazione.

## **7. EQUIPE PROFESSIONALE**

Il Centro si avvale di un Team multidisciplinare formato da Psicologi, Psicoterapeuti, Avvocati, assistente sociali del territorio ed educatori specializzati.

Il Team lavora in un clima di collaborazione dando attenzione all'aggiornamento e alla formazione professionale. Si prevede che le attività programmate vengano rivolte al territorio presso Scuole, Comuni e Istituzioni con l'obiettivo di sostenere il network tra gli enti al fine di diffondere la cooperazione e la collaborazione tra le diverse Agenzie e Associazioni e far crescere sempre più lo spirito del lavoro di rete come sostegno collettivo alle famiglie.

---

## **8. MODALITA' DI ACCESSO**

Al Consultorio Familiare si accede tramite appuntamento da richiedersi o via mail o telefonicamente negli orari di segreteria il lunedì dalle 10:00 alle 13:00 e il mercoledì dalle 16:00 alle 18.30.

La sede dirigenziale del Consultorio è situata a Castelvucco in via degli Alpini 7.

Le sedi operative sono distribuite presso il Comune di Castelvucco nella sede dell'ex Municipio di Castelvucco sita in viale Papa Giovanni XXIII 11; nel Comune di Riese Pio X presso la Barchessa Zorzi; nel Comune di Maser presso la Biblioteca.

## **9. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

La richiesta di consulenza o terapia viene valutata in sede d'equipe ed assegnata alla figura professionale più idonea alla situazione presentata. Nel successivo contatto verrà fissato un appuntamento, illustrato e firmato il consenso informato alla prestazione. Si valuterà assieme all'interessato l'opportunità di farvi partecipare anche altri membri familiari (soprattutto se si tratta di minori). I tre incontri sono gratuiti e hanno lo scopo di una prima accoglienza e definizione della richiesta. Gli incontri successivi avvengono su accordo diretto tra l'utente e lo specialista.

## **10. RECLAMI**

I reclami relativi a disservizi possono essere presentati di persona alla responsabile del servizio, telefonicamente al n. 347.1449750 o con mail indirizzata al Responsabile del Consultorio dott.ssa Luana Gollin, [consultorio@obiettivo-famiglia.it](mailto:consultorio@obiettivo-famiglia.it) . La risposta verrà data nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

11. ORGANIGRAMMA

**CONSULTORIO FAMILIARE SOCIO EDUCATIVO CFSE  
“OBIETTIVO FAMIGLIA”**

