



**Associazione di Promozione Sociale
UNIVERSITA' POPOLARE**

ATENEIO TERZO VALORE

*Ente non profit iscritto al Registro Nazionale
delle APS CSEN ex art.5 DM 471/2001 n. 77
(in traslazione al RUNTS)
via Castellana 22 – 31050 Vedelago (TV)
c.f. 92041880268*

Telefono:

0422.1483004 - 347.9473932

Email:

ateneoterzovalore@gmail.com

PEC:

ateneoterzovalore@securpec.eu

Pag. 1

CONSULTORI FAMILIARI SOCIO EDUCATIVI

“U.P. ATENEIO TERZO VALORE”

PROMOSSE DALLA REGIONE VENETO

ai sensi della DDGR N. 1349/2017 e N. 198/2018

Decreto Direttore U.O. Famiglia, Minori, Giovani, Servizio Civile n.147 del 7-12-2022

Aut. CFSE n. 39 – Vedelago; n. 40 – Morgano; n. 41 - Trebaseleghe

con delibera pubblicata sul BUR Regione Veneto n. 155 del 23.12.2022



CONSULTORIO
FAMILIARE
SOCIO-EDUCATIVO

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 "Ateneo Terzo Valore" 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 CFSE. 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

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, al minore, all'anziano.

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 Socio-Educativo garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili dell'utenza, forniti con consenso libero e informato, avvenga nel pieno rispetto del ex art.13, Regolamento 2016/679/UE 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:

- **Sportello di ascolto e "Family point":**

Sportello d'ascolto individuale per l'adolescente, i giovani, l'adulto e l'anziano; gruppi di Metodo di Studio e Apprendimento; percorsi di crescita personale; mediazione per la coppia e per la famiglia; corsi di formazione e progetti inerenti alla creazione e sostegno della Comunità Educante; progetti per il sostegno alla genitorialità; corsi di educazione all'affettività e gestione delle emozioni; eventi informativi sulla prevenzione in ambito pediatrico e temi relativi all'infanzia e adolescenza; prevenzione al decadimento cognitivo nell'anziano; laboratori espressivi per bambini e ragazzi; seminari per lo sviluppo del potenziale rivolto a tutte le età;

- **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 e 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 e mediazione familiare per aiutare la transizione e favorire la presa di consapevolezza del ruolo genitoriale.

- **Sostegno agli anziani per invecchiamento attivo**

Consulenza e percorsi di sostegno alla terza età con azioni di prevenzione e invecchiamento attivo.

- **Informazione al primo soccorso pediatrico e manovre salvavita**

Seminari e lezioni interattive-gratuite sulla conoscenza della manovre salvavita pediatriche e sugli elementi di primo soccorso pediatrico.

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 e relazione d'aiuto;
Percorsi di Crescita personale.

Servizi per Adolescenti e Giovani

Prevenzione del disagio giovanile;
Consulenza psicologica;
Servizio di orientamento e sostegno al disagio scolastico;
Educazione all'apprendimento e al giusto metodo di studio;

Sostegno agli Adulti e Anziani

Prevenzione del disagio nella terza età;
Consulenza psicologica;
Servizio di orientamento e sostegno al disagio in età adulta;
Prevenzione all'invecchiamento;

Progetti di prevenzione e educazione alla salute

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

Percorsi formativi di prevenzione al primo soccorso di base e manovre salvavita;

Progetti di promozione del benessere con gli Istituti Comprensivi e le Scuole del territorio

- **Servizi di staff:**

Sistema informativo, segreteria e amministrazione;

Assegnazione e presa in carico;

Riunione di équipe;

6. FORMAZIONE

La Formazione viene rivolta a genitori, nonni, 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, gruppi e altre associazioni del territorio.

Si vogliono sviluppare 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, Esperti in Giurisprudenza, Educatori professionali, Mediatori familiari, Consulenti Familiari certificati, Infermieri e personale sanitario.

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 Socio Educativo si accede sia liberamente durante gli orari di sportello definiti nella singola sede di insediamento, ovvero tramite appuntamento da richiedersi o via mail o telefonicamente negli orari di Segreteria (dal lunedì al venerdì, al mattino con orario 8:30-12:30) al numero dedicato 324.0212090.

La sede legale e dirigenziale del Consultorio Familiare Socio-Educativi è situata a Vedelago (TV) in via Castellana n. 22.

Le sedi operative dei CFSE "ATENEO TERZO VALORE" sono distribuite nel:

- a) Comune di VEDELAGO (TV) in via Castellana n. 22 / polo didattico "Cantieri Educativi";
- b) Comune di MORGANO (TV) in via Sile n.3 / Centro Civico di Badoere;
- c) Comune di TREBASELEGHE (TV) in via Roma n. 22 / Biblioteca Comunale

9. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

La richiesta di consulenza o terapia viene valutata da un Operatore incaricato dall'Organo Direttivo e successivamente, condiviso in sede d'Equipe, l'assegnazione 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 primi tre incontri sono gratuiti per l'utente e hanno lo scopo di una prima accoglienza, definizione della richiesta e opportunità di risoluzione della problematica. Gli eventuali incontri successivi verranno concertati con l'Utente e con lo Specialista e/o

Struttura individuata.

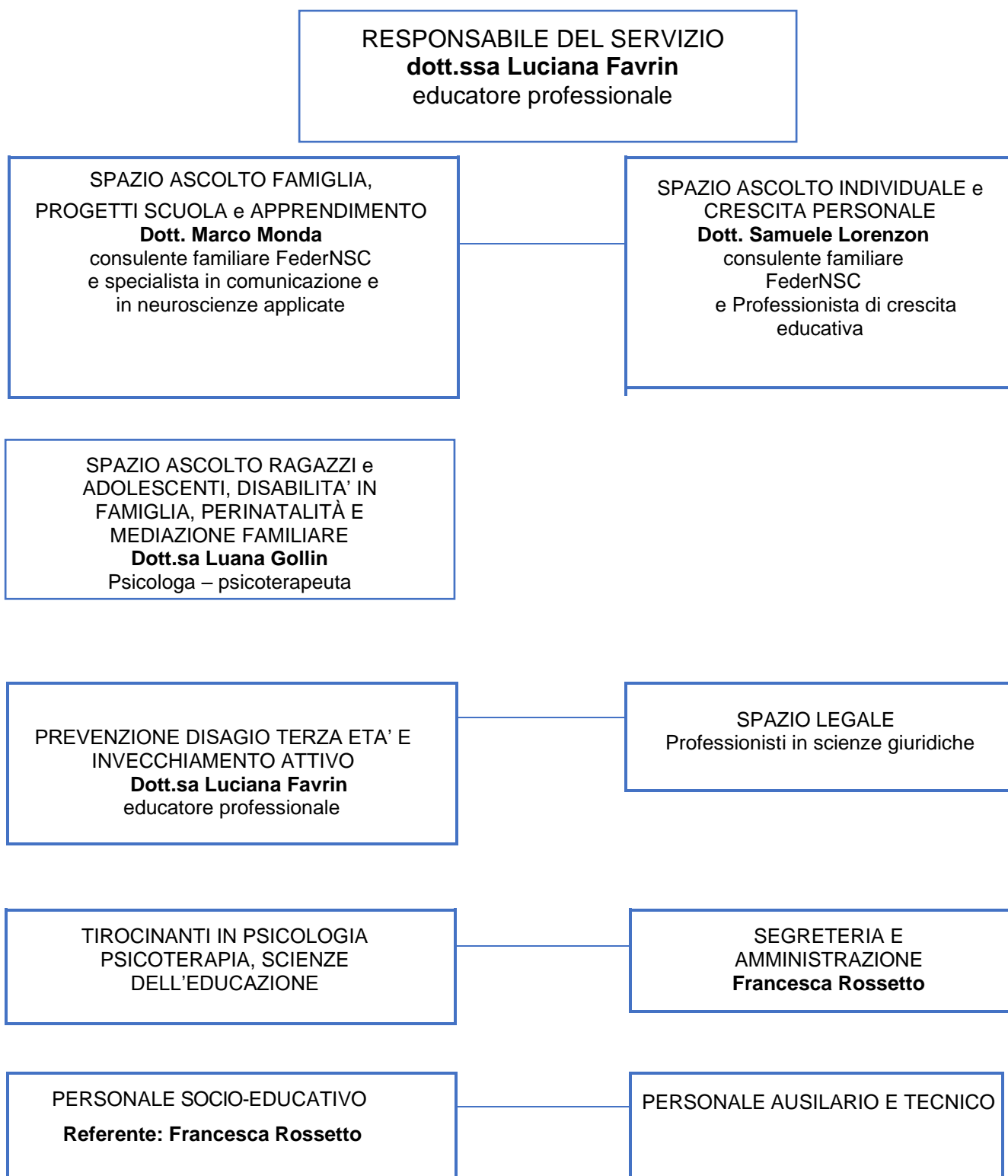
10. RECLAMI

I reclami relativi a disservizi possono essere presentati di persona al Presidente e Legale Rappresentante dell'Ente, telefonicamente al n. 347.9473932 e/o con lettera/email indirizzata al Responsabile del Consultorio Familiare Socio-Educativo, c/o U.P. ATENEO TERZO VALORE - via Castellana n.22 – 31050 Vedelago (TV).

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 “ATENEIO TERZO VALORE”



*aggiornato al 2.01.2023