

CARTA DEI SERVIZI DEL CONSULTORIO FAMILIARE SOCIO-EDUCATIVO “IL PONTE”

PREMESSA

Con la presente, il CFSE dichiara quali sono le prestazioni erogate, rende esplicito l’impegno assunto con gli utenti e i clienti e promuove il dialogo e la partecipazione propositiva all’adeguamento e al miglioramento della qualità dei servizi.

In particolare, nell’ambito dei propri valori, intende creare e mantenere un sistema di attività e servizi finalizzati a:

- Rispettare e valorizzare ogni utente come persona;
- Offrire proposte personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici ed unici delle persone;
- Fornire informazioni chiare ed esaurienti alle persone accolte e ai loro familiari sui servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di attuazione;
- Garantire una formazione adeguata, continua ed estesa a tutto il personale;
- Curare i rapporti con gli enti e i servizi del territorio.

Nell’intento di perseguire l’interesse generale della comunità, il CFSE promuove il benessere e l’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi orientati alla risposta dei bisogni delle persone.

PRESENTAZIONE E MISSION DELLA COOPERATIVA TITOLI MINORI

La Cooperativa “Titoli Minori” nasce nel 2000 da un gruppo di giovani volontari accomunati dall’esperienza del Servizio Civile svolta negli anni Novanta e diventata la matrice culturale fondante della Cooperativa stessa. Questa particolare forma d’impegno ha dato la possibilità di sperimentarsi



con il mondo della disabilità, del disagio sociale e dei minori, da qui è nata l'idea di far diventare la relazione con le persone in difficoltà un'attività professionalmente significativa.

La Cooperativa sociale "Titoli Minori" onlus nasce nell'anno 2000. La Cooperativa ha dato avvio a progetti nei territori del veneziano e del rodigino nell'ambito dell'area del disagio, dell'agio e della quotidianità.

Titoli Minori gestisce comunità alloggio e centri diurni per disabili, una comunità educativo-residenziale e centri diurni per minori. Nel corso degli anni a questi si sono affiancati servizi per l'infanzia, come asili e servizi integrativi, servizi d'animazione e tempo libero, come ludoteche e centri d'aggregazione giovanile, progetti di prevenzione selettiva nell'ambito dell'abuso di alcool e sostanze correlate.

Con professionalità, coraggio e metodo costruiamo percorsi di autonomia e benessere per rispondere ai bisogni delle persone nelle province di Venezia e Rovigo.

Promuoviamo l'inclusione sociale attraverso proposte dinamiche e flessibili valorizzando le relazioni all'interno di contesti di vita quotidiana.

PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

- eguaglianza dei diritti degli utenti,
- imparzialità nell'erogazione del servizio,
- efficacia ed efficienza del servizio,
- verifica tramite strumenti di customer satisfaction della qualità percepita.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Gli ostacoli che le persone possono trovarsi ad affrontare nel corso della loro vita possono negativamente incidere sul grado di benessere percepito. I servizi rivolti alla persona possono garantire una migliore qualità di vita attraverso lo sviluppo e la costruzione di una comunità in grado di dare risposte adeguate ai bisogni personali.

La qualità della vita di un contesto sociale può migliorare nel momento in cui vengono favorite la creazione e il miglioramento delle relazioni tra le persone che ne fanno parte.



Le attività del CFSE sono volte a promuovere la costruzione di un contesto sociale e comunitario più forte, che coinvolga non solo le persone che accedono al servizio in quanto portatori di una difficoltà o problematica, ma che sensibilizzi indirettamente anche persone non coinvolte in prima persona, promuovendo momenti di informazione, approfondimento e dibattito, in ambiti di promozione e salute, attraverso incontri pubblici e convegni, con l'intento di promuovere la costruzione di una comunità attiva ed inclusiva, rafforzando il senso di comunità e la capacità di cambiamento sia a livello personale sia comunitario.

MISSION DEL SERVIZIO CONSULTORIO EDUCATIVO

Ci sono momenti della nostra vita in cui ci sentiamo sperduti, ci sentiamo naufragati, soli e abbandonati, altri in cui abbiamo voglia di sognare, di scoprire, di capire... In ogni caso siamo umani, persone ricche di vita, di storia, di opportunità. In questi momenti cerchiamo delle risposte, sentiamo di sentirci compresi; spesso ci sentiamo delle isole così vicine e così lontane.

Il consultorio socio-educativo non vuole essere un'altra isola, bensì un ponte tra isole, in grado di unire percorsi di vita, culture e prospettive diverse; vuole essere uno spazio di dialogo, incontro e contaminazione.

IL PONTE mira a creare nuove connessioni all'interno e all'esterno della persona.

Oggi viviamo in un momento storico in cui siamo alla ricerca di valori, di spazi di condivisione e di ascolto al fine di poterci riconoscere come parte di una comunità.

Con professionalità e metodo lavoriamo per la promozione e la costruzione di percorsi mirati a garantire il benessere della comunità attraverso l'offerta di risposte sociali, educative e socio-sanitarie concrete rivolte alle famiglie, alle coppie o alle singole persone (minori, adolescenti, adulti) che esprimono una particolare condizione di disagio, attraverso l'ascolto, la consulenza e la costruzione di percorsi personalizzati, svolte da parte dei professionisti.

L'intervento generale del servizio può essere suddiviso in due macro-obiettivi:



Titoli Minori
UN MONDO A MISURA DI TUTTI

1. **PREVENZIONE E PROMOZIONE:** garantire risposte mirate alla prevenzione delle forme di disagio personale e sociale presenti nella vita della persona e delle famiglie, promuovendo un benessere bio-psico-sociale.
2. **SOSTEGNO:** fornire sostegno psicologico in situazioni conclamate di disagio individuale o familiare.

Al fine di raggiungere questi obiettivi, le attività di intervento proposte sono:

- Consulenze sociali, pedagogiche e psicologiche (individuali o di coppia);
- Sportello giovani;
- Sostegno alla genitorialità;
- Incontri e formazioni di gruppo su tematiche concordate con l'equipe;
- Convegni e incontri pubblici di promozione e prevenzione;
- Pronto soccorso educativo: servizio di supporto rivolto alle famiglie e ai singoli individui via telefono e via email che potrà essere riproposto in situazioni di emergenza sociale.

Le figure professionali che operano nel servizio sono:

- Psicologo;
- Psicoterapeuta;
- Educatore professionale;
- Consulente legale.

MODALITÀ DI ACCESSO E DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

È possibile accedere al servizio sia telefonicamente che via email all'indirizzo: consultorioilponte@gmail.com nei luoghi e agli orari sotto indicati.

L'orario di apertura al pubblico garantisce la fruizione del servizio da parte dei residenti nel comune di Chioggia e della diocesi di Chioggia.

Durante il contatto telefonico o via email viene indagata la macro-area di richiesta di aiuto della persona in modo tale da proporre un appuntamento con il professionista adeguato a rispondere alle esigenze dell'utente. La singola consulenza è erogata gratuitamente. Non è necessaria l'impegnativa del medico di famiglia.

È disponibile una procedura per l'acquisizione del consenso informato: la privacy dell'utenza è garantita secondo le norme vigenti in materia.

Vengono registrate le richieste dell'utenza ai fini di indagine statistica.

All'utenza viene fornito un modulo di valutazione da completare al termine del servizio erogato.

ORGANIZZAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La struttura adempie alle nomine e alle procedure previste dal D. lgs. 81 del 2008 e successive modifiche e integrazioni.

Il soggetto che assume le funzioni di datore di lavoro è la dott.ssa Valeria Tiozzo.

Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione è il dott. Cristiano Stevanato.

Gli operatori della struttura sono formati in materia di primo soccorso e prevenzione antincendio.

RAPPORTO CON L'UTENZA

L'organizzazione del CFSE garantisce un servizio che consente all'utente condizioni non discriminatorie, di parità e piena libertà, assicurando i principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza e riservatezza.

Il CFSE accoglie principalmente i cittadini del Distretto 4 dell'azienda Ulss 3 Serenissima con particolare riferimento a persone, famiglie, coppie, gruppi, servizi pubblici e privati, istituzioni e comunità.

La struttura ha attivato iniziative per ridurre le barriere linguistiche e culturali e assicurare l'accessibilità alle prestazioni: all'utenza di lingua straniera viene garantito l'accesso in lingua e le documentazioni vengono tradotte nelle lingue delle principali etnie presenti nel territorio.

Secondo i principi di non discriminazione e di pari opportunità, il CFSE eroga i propri servizi con particolare attenzione alle categorie in svantaggio socio-economico.



Il Consultorio prevede un dialogo con l'utenza anche in forma anonima, attraverso la messa a disposizione della modulistica in sede.

MONITORAGGIO E VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il controllo della qualità del Servizio è di fondamentale importanza per il miglioramento continuo dello stesso e per garantire che le consulenze soddisfino le richieste dell'utenza, garantendo flessibilità a seconda del contesto socio-culturale specifico.

Monitoraggio e valutazione vengono effettuati al fine di osservare e tarare la progettualità del servizio attraverso questionari anonimi che registrano soddisfazione, suggerimenti, reclami. All'interno del Servizio è presente un contenitore per le segnalazioni che garantisce l'anonimato.

Il servizio si impegna a dare risposta entro 30 giorni nel caso di reclami o segnalazioni che avvengono via mail o telefono. Dai questionari di soddisfazione e dalle segnalazioni vengono estrapolati ed analizzati i dati annualmente in fogli elettronici.

Il responsabile del servizio stende un report annuale sull'andamento del servizio al fine di condividere con l'equipe i dati emersi ed individuare eventuali modifiche o cambiamenti che possono soddisfare i bisogni emersi.

L'equipe si impegna a formarsi in modo continuo sulle tematiche psico-sociali che emergono dall'indagine interna, compilando un piano formativo annuale.

Viene valutato, inoltre, il grado di soddisfazione percepito dagli operatori interni al Servizio.

SEDE E CONTATTI

Il CFSE si trova in Via Madonna Marina 28, Chioggia (VE).

Orari di apertura: martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00, mercoledì dalle 15.00 alle 19.00.

Numero di telefono: 345 6054756

Indirizzo email: consultorioilponte@gmail.com

STANDARD DI SERVIZIO

ASPETTI QUALITATIVI:

Servizio gratuito
Accesso al servizio attraverso (telefono e email): 345 6054756 consultorioilponte@gmail.com
Equipe multidisciplinare formata da: Psicologo, Psicoterapeuta, Educatore professionale,
Sede del servizio in centro di Sottomarina accessibile da persone con disabilità e facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
L'equipe è composta da operatori di genere maschile e femminile
Rispetto delle normative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro che garantisce la sicurezza anche per l'utente
Rispetto della normativa sulla privacy per il trattamento dei dati dell'utenza anche quella che desidera accesso anonimo
Più canali attivi per la raccolta delle segnalazioni, reclami, rilievi suggerimenti: email, cassetta in sede, telefono e colloquio con il responsabile del servizio

ASPETTI QUANTITATIVI AL 31/12/2020

Numero di utenti	61
Risposta a segnalazioni o reclami in 15 giorni	Nessun reclamo
Grado di soddisfazione dell'utenza	2.6/3
Ore di formazione in equipe	> o = a 20 ore
Ore di apertura del servizio	480 ore annuali
Numero di incontri e formazioni di gruppo su tematiche	19 incontri 400 partecipanti