

AZIENDA ULSS N.5 OVEST-VICENTINO
DISTRETTO SOCIO-SANITARIO
U.O.S.D. CONSULTORI FAMILIARI

CARTA DEL SERVIZIO

Premessa

La Carta del Servizio è uno strumento che permette la trasparenza delle azioni e che consente al cittadino la partecipazione garantendogli precisi ambiti di intervento nel percorso verso il cambiamento, mettendo al primo posto la Qualità dei servizi offerti ai cittadini stessi.

I principi cui si ispira L'Ulss n. 5 nella sua azione sono improntati ad alcuni concetti fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/1994):

- **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione.
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio.
- **Diritto di scelta:** è garantita la libera scelta da parte dell'utente in ordine alle diverse strutture esistenti nel territorio di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste, nei limiti oggettivi dell'organizzazione dell'Unità Operativa.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto di presentare reclami e/o proposte di miglioramento dei servizi offerti dall'unità operativa.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie a soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti.

Il Consultorio Familiare

I Consultori Familiari vengono istituiti con la L. n. 405 del 29.07.1975 e recepiti nella Regione Veneto con la L.R. n. 28 del 25.03.1977. Il Consultorio è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria e segue la famiglia in tutte le fasi del ciclo vitale. Infatti il Consultorio non opera solamente su un livello specialistico (prestazioni ostetrico-ginecologiche, interventi psicologici, sociali, consulenze), ma si occupa anche della presa in carico delle crisi evolutive del singolo e della famiglia e della conduzione di programmi di prevenzione in rete con gli altri Servizi dell'Ulss e con altri Enti sia pubblici che privati. Il Consultorio, nato prevalentemente con la finalità di occuparsi della salute psico-fisica della famiglia e della maternità, ha assunto un ruolo sempre più importante rispondendo ai bisogni della famiglia nella sua maggiore complessità considerandola l'organismo primario naturale ed essenziale della società da cui possono scaturire cambiamenti e innovazioni.

Il Consultorio Familiare è un servizio pubblico, fa parte del Distretto Socio-Sanitario, ed è inserito nell'Unità Operativa Complessa Materno-Infantile. Svolge le sue attività con l'apporto di diverse figure professionali ed in collegamento con gli altri servizi socio-sanitari. Eroga interventi di consulenza e assistenza al singolo, alla coppia e alla famiglia in particolare. Il Consultorio Familiare offre un servizio di prevenzione, educazione, promozione, di consulenza oltre che di assistenza in termini di diagnosi e presa in carico, rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri residenti (e/o domiciliati) nel territorio dell'Azienda Sanitaria Locale.

Le finalità sono:

- la promozione della famiglia e delle condizioni che determinano il suo benessere;
- la tutela dei figli a fronte di situazioni di difficoltà e educative e relazionali all'interno della famiglia;
- il sostegno alla genitorialità;
- la tutela della salute della donna e della maternità;
- il sostegno psico-sociale in caso di interruzione volontaria di gravidanza secondo i modi previsti dalla legge;
- l'attivazione di interventi di consulenza e di presa in carico, anche terapeutica, con particolare riferimento alle situazioni di difficoltà relazionale, della persona, della coppia e della famiglia;
- 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;
- la realizzazione di percorsi finalizzati all'accompagnamento e al sostegno, in tutte le fasi, del processo adottivo.

Ambiti di intervento:

1. **Attività psicologica**

Vengono assicurati consulenze e terapie psicologiche per giovani e adulti con problemi di coppia e/o familiari e a singoli in situazioni di difficoltà individuale e/o relazionale.

2. **Attività ostetrico-ginecologica**

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti la contraccezione, la sterilità, la gravidanza, le malattie sessualmente trasmissibili, la menopausa e interventi di prevenzione e assistenza per l'interruzione volontaria di gravidanza (L. 194/78). Inoltre vengono attivati interventi informativi ed educativi sulla sessualità in particolare rivolti agli/alle adolescenti.

3. **Attività psico-sociale**

Vengono assicurati colloqui per crisi, disaccordi o separazione tra coniugi, consulenze per difficoltà nei rapporti educativi tra genitori e figli, consulenze per situazioni di disagio psichico nelle relazioni interpersonali e sessuali, colloqui per problemi sociali economici e relazionali che incidono sul benessere del singolo, della coppia e della famiglia. Vengono svolte funzioni di segretariato sociale per l'analisi dei bisogni e l'orientamento dell'utente fra le diverse unità di offerta, consulenza legale rispetto a separazione e divorzio, colloqui informativi su aiuti e sostegni in riferimento a gravidanze con problematiche di tipo psico-sociale, consulenza e assistenza sociale in caso di interruzione volontaria di gravidanza.

4. **Adozione nazionale e internazionale**

Sulla base delle linee-guida regionali per l'adozione nazionale e internazionale vengono effettuati corsi di informazione e formazione alle coppie aspiranti all'adozione, studi di coppia, accompagnamento post-adozione, collaborazione con gli organi giudiziari in riferimento agli affidi preadottivi e all'adozione.

Le coppie interessate, dopo un colloquio informativo preliminare, partecipano ad un corso di informazione e sensibilizzazione all'adozione organizzato a livello provinciale e condotto da operatori appartenenti all'Equipe Adozione. Viene inviata la dichiarazione di disponibilità all'adozione al Tribunale per i Minorenni che incarica l'Equipe Adozioni competente per territorio a svolgere lo studio psicologico e sociale della coppia. Sulla base della relazione conclusiva il Tribunale emana il decreto di adottabilità. L'Equipe Adozioni, infine, sostiene la coppia nel post adozione.

5. **Attività di Mediazione Familiare**

È un servizio rivolto a genitori divorziati, ex conviventi, separati o in via di separazione con figli minori che desiderano cercare assieme accordi adeguati alla propria situazione. Con l'aiuto di un mediatore viene facilitata la ricerca di soluzioni costruttive e condivise finalizzate al benessere dei figli. Propone alla coppia di genitori uno spazio di confronto dove vengono individuate modalità più efficaci di comunicazione per affrontare i problemi concreti legati alla separazione. Gli obiettivi prefissati sono: favorire il passaggio dalla coppia coniugale alla coppia genitoriale, aiutare i genitori a elaborare un progetto condiviso e negoziato rispetto alla relazione con i figli, trasformare il conflitto in risorsa, prevenire l'insorgere di disagi infantili e/o adolescenziali legati alla conflittualità dei genitori. L'accesso è volontario, gratuito e viene garantita la totale riservatezza. La Mediazione Familiare si concretizza attraverso alcuni incontri effettuati con operatori esperti, non è una consulenza di coppia, familiare, o utilizzabile a fini giudiziari.

6. **Attività di Mediazione Culturale**

Questo Servizio intende dare risposta alle difficoltà di comunicazione che sorgono nei servizi dell'Ulss, nella Scuola e nelle Amministrazioni Comunali tra gli operatori e gli utenti provenienti da paesi stranieri, oltre a favorire l'integrazione sociale degli utenti stessi a vantaggio anche della comunità locale. Mira ad aumentare la conoscenza e l'utilizzo corretto dei servizi da parte degli utenti stranieri. Nella scuola il Servizio agisce, attraverso la figura del mediatore linguistico-culturale, con interventi rivolti al singolo alunno e alla relativa famiglia, per migliorare la comprensione da parte degli insegnanti delle necessità del bambino; agisce con incontri di gruppo rivolti ai genitori per far loro conoscere le regole e le aspettative della scuola; agisce con i laboratori interculturali nelle classi per facilitare l'educazione in senso interculturale.

Tutti gli enti esistenti sul territorio (es.: Comuni, Privato Sociale, Collocamento, Magistratura, ecc.) possono accedere al Servizio.

7. Attività rivolte agli/alle adolescenti

Vengono garantiti interventi a carattere educativo e formativo rivolti agli/alle adolescenti sulla sessualità, sulle dinamiche socio-affettive e di comunicazione e sulle problematiche relative al rapporto adolescenti e adulti a livello di gruppo-classe negli istituti d'istruzione superiore; interventi di ascolto e consulenza individuale a situazioni difficili trattati negli Spazi giovani e negli Sportelli di Ascolto interni agli Istituti Superiori sia ai ragazzi/e che ai loro genitori. Per situazioni che necessitano di una diversa presa in carico è previsto l'invio e l'eventuale accompagnamento a servizi specialistici. Infine è prevista la collaborazione con tutti i servizi interni all'Azienda e con le diverse agenzie educative che si occupano del mondo giovanile nel territorio.

Prestazioni erogate

- Prestazioni ostetrico-ginecologiche:
 - consulenza e visita ostetrico-ginecologica
 - prevenzione dell'Interruzione Volontaria di Gravidanza
 - certificazione e colloquio per Interruzione Volontaria della Gravidanza
 - visita post IVG
 - consulenza contraccettiva
 - visite in gravidanza e puerperio
 - promozione di una sessualità responsabile
 - informazione ed educazione sanitaria sui metodi di contraccezione
 - consulenza e informazione in climaterio
- Prestazioni psico-sociali
 - consulenza familiare
 - consulenza legale
 - consulenza psicologica
 - consulenza sessuologica
 - psicoterapia
 - sostegno psicologico e sociale
 - sostegno post IVG
 - presa in carico psico-sociale
- Servizi per adolescenti
 - consulenza ostetrico ginecologica
 - contraccezione
 - consulenza psicologica
 - psicoterapia
 - prevenzione del disagio e promozione dell'agio
- Percorso Adozioni Nazionali e Internazionali
 - colloqui informativi
 - corsi di informazione e sensibilizzazione alle coppie aspiranti
 - colloqui psico-sociali per lo studio di coppia
 - rapporti col Tribunale per i Minorenni ed Enti Autorizzati (relazioni)
 - sostegno psicologico e sociale nella fase post adottiva
- Mediazione familiare
 - colloqui
- Mediazione culturale
 - intervento di mediazione culturale rivolto al singolo caso (e relativa famiglia)
 - intervento informativo-formativo con gruppo (es. genitori di alunni stranieri, operatori ulss o comunali)
 - laboratorio interculturale nella scuola
 - traduzione di materiali

Modalità organizzative

Tutte le attività vengono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato ed interdisciplinare ed è costituita da Psicologi, Assistenti Sociali, Medici-ginecologi, Personale Infermieristico, Ostetriche, Assistenti Sanitarie, Educatori Professionali. Tutte le prestazioni erogate sono completamente gratuite.

Modalità di accesso

Al Consultorio Familiare si accede tramite appuntamento da richiedersi telefonicamente o con accesso diretto negli orari e con le modalità appositamente previste.

Collaborazioni con i servizi

Il Consultorio realizza un'integrazione socio-sanitaria attraverso la collaborazione con gli altri Servizi dell'Azienda: Dipartimento di Salute Mentale, Dipartimento delle Dipendenze, U.O.S. Età evolutiva e Handicap in età evolutiva, Neuropsichiatria Infantile, U.O.C. Ostetricia e Ginecologia, U.O.S. Tutela Minori, U.O.S. Pediatria di Comunità, Servizio Integrazione Lavorativa, Pediatri di Libera Scelta, Medici di Medicina Generale. Inoltre, in quanto servizio territoriale, il Consultorio svolge le sue attività in sinergia con le altre istituzioni pubbliche e private presenti nel territorio: Enti Locali, Scuole, Privato Sociale e Associazioni di Volontariato, Consulori Familiari Privati, Organi Giudiziari attraverso una progettualità condivisa strutturalmente inserita nei Piani di Zona.

Sedi e orari

Nel territorio operano 3 équipes consultoriali: Arzignano con apertura settimanale a Chiampo dell'ambulatorio ginecologico, Montecchio Maggiore con apertura settimanale a Lonigo dell'ambulatorio ginecologico, Valdagno con apertura settimanale a Cornedo dell'ambulatorio ginecologico. A queste si aggiungono il Servizio di Mediazione Culturale, con sede a Montecchio Maggiore presso il Centro Formazione di Via Ca' Rotte, e l'Equipe Geysler (con tre sedi territoriali) che si occupa degli interventi psico-sociali ed educativi rivolti agli adolescenti e il Servizio di Mediazione Familiare che opera a Lonigo.

Consultori Familiari:

Ad ARZIGNANO, Via Kennedy 0444/475630

apertura al pubblico: su appuntamento dal lunedì al venerdì 8-13 e lunedì e mercoledì pomeriggio 13,30-17,30

A CHIAMPO, Via Fanti d'Italia, 3 tel.0444/426525

apertura al pubblico: su appuntamento giovedì 9.30-12,30

A CORNEDO, Via A. Moro tel.0445/951679-953868

apertura al pubblico: su appuntamento giovedì 8.00-13.00

A LONIGO, presso Ospedale in via Sisana, 1 tel. 0444/431325

apertura al pubblico: su appuntamento lunedì 10.30-12.30

A MONTECCHIO MAGGIORE, Via Giuriolo 0444/703540

apertura al pubblico: su appuntamento dal lunedì al venerdì 8-13 e lunedì e mercoledì pomeriggio 13,30-17,30

A VALDAGNO, Via Galilei 0445/423138

apertura al pubblico: su appuntamento lunedì 8.00-17.30, martedì 8.00-17.30, mercoledì e venerdì 8.00-13.00

Mediazione Culturale

A MONTECCHIO MAGGIORE, Via Ca' Rotte 0444/708156

Apertura del Servizio: martedì e giovedì 8.30-13.00, mercoledì dalle 14 alle 17,30

Mediazione familiare

A LONIGO, P.za Martiri della Libertà, 1 su appuntamento tel.0444/703542

Spazi Adolescenti (su appuntamento)

A LONIGO presso il Distretto in Via Martiri della Libertà il lunedì e il mercoledì pomeriggio dalle 14 alle 16, tel. 0444/431347.

Ad ARZIGNANO in Via Stadio, 9 il martedì e giovedì dalle 14 alle 16, tel. 0444/453553.

A VALDAGNO:

in Via Carducci, 3 il martedì dalle 14 alle 16, tel. 335/1367197.

In Via Galilei, 3 (c/o Consultorio Familiare) il mercoledì dalle 14 alle 16, tel. 0445/423139.