

# CARTA DEL SERVIZIO

CONSULTORIO FAMILIARE  
P.M.Kolbe



Consultorio familiare  
"P. M. Kolbe"

Associazione di promozione sociale

Sede di Bolzano V.lo Mendola 19  
Sede di Bressanone via Tratten 13  
Sede di Merano C.so Libertà 106  
Sede di Laives via N.Sauro 20  
Sede di Vipiteno via S.Giacomo 8

[www.consultoriokolbe.it](http://www.consultoriokolbe.it)

## **Introduzione**

### **Cos'è il Consultorio Familiare**

- ❖ Associazione Consultorio Familiare P:M.Kolbe
- ❖ Finalità istituzionali
- ❖ "Mission"
- ❖ Target dell'utenza
- ❖ Attività

### **Principi fondamentali**

- ❖

### **La sede centrale e le sedi distaccate**

- ❖ Bolzano
- ❖ Bressanone
- ❖ Laives
- ❖ Merano
- ❖ Vipiteno

### **Modalità di accesso ed operative**

- ❖ Consenso al trattamento dei dati
- ❖ Diritto ai propri dati sanitari

### **Verifica di Qualità e Modalità di Tutela**

- ❖ Accreditemento
- ❖ customer satisfaction - lo strumento del questionario

### **Gestione dei reclami**

- ❖ la gestione dei reclami
- ❖ il reclamo "visto in positivo": come strumento d'ascolto e miglioramento continuo

## Introduzione

A garanzia primaria dei cittadini e di tutte le persone che vi accedono, il Consultorio Familiare Padre Massimiliano Kolbe adotta la seguente Carta dei Servizi predisposta dal Comitato di Gestione secondo le indicazioni dello Statuto comprensiva dei "livelli minimi di qualità".

La Carta dei Servizi è lo strumento idoneo a far conoscere in modo chiaro e dettagliato la nostra attività ai cittadini ed a tutti coloro che utilizzano i nostri servizi.

### Finalità istituzionali

L'Associazione Consultorio Familiare P.M.Kolbe, sorta alla fine degli anni Sessanta su suggerimento della Diocesi e formalizzata con atto costitutivo il 9 marzo 1976, è un'Associazione privata, iscritta in un primo momento all'Albo delle Associazioni di Volontariato, e successivamente al riordino, riconosciuta all'Albo provinciale degli **Enti di Promozione Sociale, convenzionata** con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, l'Azienda dei Servizi Sociali, con le Comunità Comprensoriali della Provincia di Bolzano e l'Agenzia per la Famiglia per il finanziamento delle prestazioni erogate.

L'esperienza associativa e gestionale maturata, la professionalità del nostro personale, la presenza diffusa sul territorio con le quattro sedi, una centrale e tre periferiche, ci pongono tra gli interlocutori privilegiati per offrire servizi e prestazioni alla persona singola, alla coppia, alla famiglia secondo le disposizioni della LN 405/75 e della LP 10/79 con successivo Regolamento.

**Il Consultorio Familiare** svolge la sua attività dal 1976 nella sede centrale di Bolzano e nelle sedi distaccate di Laives, Bressanone e Merano.

è membro della Confederazione dei Consultori di Ispirazione Cristiana

è parte della Rete dei servizi contro la violenza della Città di Bolzano

è ente riconosciuto ed accreditato per l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario e sociale secondo gli accordi di programma in forma gratuita ed in regime di esenzione alla spesa sanitaria secondo la delibera n.1068 /2010

### La mission

L'attività dell'Associazione Consultorio Familiare P.M.Kolbe è principalmente rivolta alla **prevenzione** e alla **valorizzazione della persona, della coppia, della famiglia** nella sua integrità, **per la promozione delle sue risorse e dei punti di forza per il raggiungimento del benessere personale e sociale di ciascun componente, con particolare attenzione al ruolo educativo e genitoriale.**

### Chi può accedere

Il Consultorio familiare P.M.Kolbe offre servizi e prestazioni a tutte le persone residenti e/o temporaneamente domiciliate sul territorio provinciale, siano esse singole, coppie e famiglie, secondo le disposizioni della Legge di riferimento n. 405/75 e della LP 10/79 e successivo Regolamento ed alle leggi applicate sul territorio a sostegno delle persone immigrate. E' inserito nella rete territoriale dei Servizi sociali e sanitari con i quali ha in atto protocolli specifici di invio e di collaborazione sui casi seguiti.

Documento elaborato in loco, aggiornato al 30 settembre 2019 e valido fino al 30 settembre 2020. Am Sitz hausgearbeitete Dokument, aktualisiert am 30 settembre 2019 und gültig bis zum 30 September 2020

## Attività

Alla base delle nostre scelte operative vi è l'impegno a fornire

-**attività gratuite di informazione, segretariato ed invio** ai servizi pubblici e privati del territorio contattandoli quando necessario

-**accoglienza**, primo ascolto e terapia per le problematiche personali, offrendo appoggio e consulenza con ulteriori colloqui

-**servizi di consulenza, sostegno e terapia** sociale, psicologica, medico-ginecologica e legale per rispondere alle esigenze dei singoli, delle coppie e delle famiglie riguardo ai problemi ed ai conflitti relazionali, nella preparazione al matrimonio ed alla famiglia, nell'educazione dei figli, privilegiando quanto più possibile la prevenzione così da eliminare le eventuali difficoltà prima che queste aggravino l'equilibrio della persona e della famiglia stessa.

- **prestazioni orientate alla prevenzione** del disagio ed alla valorizzazione delle risorse residue

-**prestazioni efficaci** per il raggiungimento degli obiettivi condivisi con la persona

-qualità, segretezza e delle prestazioni offerte

-percorsi di informazione, cultura sociale e campagne di sensibilizzazione sulle problematiche della famiglia

-le comunicazioni in rete con i servizi del territorio

## I principi fondamentali

**L'Associazione** Consultorio Familiare P.M.Kolbe si ispira nello Statuto di fondazione e con la legislazione di riferimento L. 405/ 75 e LP. 10/79 ai principi di

**Non Discriminazione** sull'appartenenza sessuale, sociale, culturale, religiosa

**Eguaglianza** per tutti i soggetti che ad essa si rivolgono, nel

**Rispetto e Dignità** della persona e dei suoi valori fondanti, proponendo prestazioni e percorsi significativi e professionalmente qualificati nel rispetto della

**Libertà di scelta** che il soggetto ha nel partecipare e nell'accettare le proposte che lo riguardano nella **Tutela** del cittadino e per promuovere

**la Cultura sociale e la sensibilizzazione** sulle problematiche della famiglia e dei singoli, garantendo attenzione ai

**Principi etici e morali** per la valorizzazione della vita umana in ogni sua espressione

**la Continuità e la Qualità** dei servizi per i quali si avvale della competenza e dell'esperienza di operatori appartenenti alle diverse professionalità: consulenti familiari e legali, assistenti sociali, psicologi psicoterapeuti, ginecologi, ostetriche, pediatri, infermiere pediatriche ed esperti di morale, offrendo servizi nella

**Gratuità** secondo i principi ispiratori del Consultorio Familiare.

Dall' 1/10/2010, le prestazioni sanitarie sono soggette al pagamento del ticket ed alle relative esenzioni previste secondo le indicazioni della Deliberazione Della Giunta Provinciale 1068/10 e le quote sono riscosse, a nome e per conto dell'Azienda Sanitaria, presso il Consultorio stesso.

Il Consultorio Familiare P.M.Kolbe collabora con

i Servizi e le Organizzazioni Istituzionali quali l'Azienda Sanitaria A-Adige Bolzano, l'Ospedale Civile, i Servizi Sanitari territoriali, il Servizio Psicologico e la psichiatria H e CSM, la neuropsichiatria infantile, l'Ufficio Tutela Minori e inclusione sociale e il Dipartimento Famiglia e Organizzazione amministrativa della P.A.Bolzano, L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, i Comuni, i Distretti Socio Sanitari e le Comunità Comprensoriali, le Agenzie educative, i medici ed i pediatri di Base;l' Agenzia per la Famiglia;

Servizi non Istituzionali quali i Consultori Familiari, le associazioni e cooperative a scopo sociale, parrocchie ed Associazioni di volontariato, di tutela della donna, la Comunità Murialdo.

Con tutti concorda di volta in volta un protocollo specifico e reciproco per l' invio della persona attraverso una richiesta telematica che specifichi la motivazione dell'invio, le attese dell'inviante e le indicazioni fornite alla persona inviata così da mantenere un contatto e confronto tra i soggetti coinvolti, prevedendo sicuramente una comunicazione nel corso ed al termine del percorso svolto.

### **Lingua e accesso**

Il consultorio accoglie ed offre prestazioni e progetti ad entrambi i gruppi linguistici presenti sul territorio. Si avvale, quando necessario della consulenza dei mediatori culturali presenti presso i Servizi Istituzionali.

### **La sede Centrale**

**Bolzano in Vicolo Mendola 19**  
**Tel. 0471 401959 fax 0471 469138**

Situata a ridosso del Tribunale, ben servita da tutti gli autobus urbani ed extraurbani, è accessibile sia da Corso Italia che da via Duca d'Aosta. Le vie adiacenti sono provviste sul piano stradale di spazi per abili e disabili blu e di parcheggi interrati a 50 metri.

**Orari di apertura** dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13 e lunedì e mercoledì pomeriggio dalle 14,30 alle 18,30

## L'equipe di Bolzano:



### Gli Operatori

**1 AS direttrice**

**2 op segreteria**

**6 psicologi**

**1 avvocato**

**1 mediatore familiare AiMeF**

**1 medico ginecologo**

**1 medico pediatra**

**1 infermiera pediatrica**

**1 ostetrica**

**1 insegnante yoga**

**1 insegnante A.i.m.i.**

**1 musicoterapista**

### Consulenza

**Consulenze specifiche di tipo socio-psico-pedagogico** con l'elaborazione di progetti educativi, sanitari e sociali rivolti a giovani, coppie e famiglie particolarmente nei conflitti generazionali e nella mediazione familiare.

### Consulenza psicologica

ed eventuale terapia di appoggio individuale, di coppia, di famiglia o in gruppo

### **Consulenza medico-ginecologica di prevenzione**

visita ginecologica, pap-test, visita senologica, colloqui informativi e di consulenza sanitaria secondo quanto concordato nella convenzione con l'Azienda Sanitaria.

### **Consulenza e accompagnamento della coppia nell'educazione ai Metodi Naturali**

per la conoscenza della fertilità "Scopro i ritmi del mio corpo" attraverso il metodo Rötzer, utile alle donne interessate ad avere o ad evitare una gravidanza.

7

### **Consulenza genitoriale in età evolutiva**

Due operatori, una psicoterapeuta e una consulente hanno attivato un servizio di consulenza per genitori di bambini in età evolutiva, così da offrire un percorso specifico secondo le problematiche tipiche dell'età.

### **Consulenza agli adolescenti ed ai loro genitori**

Due professionisti sono disponibili per la consulenza agli adolescenti che possono accedere liberamente o su invio da parte dei pediatri o medici di base, degli insegnanti, degli sportelli scolastici.

Un operatore psicologo psicoterapeuta svolge le consulenze psicologiche agli adolescenti ed ai genitori interessati ai temi dell'adolescenza ed alla consulenza nei rapporti con i figli.

### **Mediazione Familiare**

Un/a professionista mediatore familiare AiMef, svolge un percorso di max 10 incontri di mediazione offerto alle coppie, in situazione di alta conflittualità per la gestione delle relazioni genitoriali con figli minori durante e dopo la separazione. Il primo incontro, detto di mediabilità, è il momento in cui si verificano le motivazioni della coppia alla mediazione e si chiede l'impegno a partecipare agli incontri.

### **Attività di gruppo**

#### **Gruppo terapeutico**

Nell'approccio centrato sulla persona, il piccolo gruppo possiede tutto il potenziale di guarigione ed un aspetto socio-terapeutico della comprensione degli altri e del miglioramento della comunicazione con loro.

Documento elaborato in loco, aggiornato al 30 settembre 2019 e valido fino al 30 settembre 2020. Am Sitz hausgearbeitete Dokument, aktualisiert am 30 settembre 2019 und gültig bis zum 30 September 2020

Gli obiettivi del gruppo non sono predefiniti; il gruppo si orienta spesso ad una direzione comune ma in quanto organismo, prevede lo sviluppo del potere personale e può muoversi in molteplici direzioni. Il gruppo è un rituale e in quanto tale segue un significato comune, un simbolo condiviso. Il ruolo del conduttore, **una psicologa psicoterapeuta** specificatamente qualificato per la gestione del gruppo di consulenza e del gruppo terapeutico, è quello di assicurare a ciascun partecipante l'occasione di focalizzarsi sul proprio mondo interiore, accettando la propria esperienza e le trasformazioni che ne conseguono su di sé e sugli altri. Il professionista accompagna e dirige le complicazioni che si sviluppano nel gruppo, mantenendo la comunicazione sulla scia del significato che il processo ha per la persona e per il gruppo.

**L'accesso al gruppo è preceduto da un colloquio di entrata con il conduttore.**

### **Training Autogeno di Base**

L'esperienza del Training Autogeno, ormai consueta presso il nostro Consultorio, lo fa ritenere un utile strumento per sostenere e prevenire situazioni di difficoltà intra ed interpersonali prima che queste si trasformino da richiesta di consulenza in quella di terapia sia individuale che di coppia. L'offerta dell'esperienza del gruppo consente alla persona di ricevere i benefici concreti della vicinanza e dello scambio nell'apprendere la tecnica ma anche nell'affrontare contestualmente tematiche d'interesse comune.

Il corso composto da 7 lezioni settimanali è condotto da una psicoterapeuta esperta.

### **Percorsi di preparazione alla maternità ed alla paternità**

rivolti alle coppie di futuri genitori dal 7° mese di gravidanza con  
9 incontri settimanali serali compresa la visita alla sala parto  
8 incontri pomeridiani di preparazione yoga  
1 incontro con i futuri nonni

### **Percorsi post parto**

composti da 8 incontri di gruppo rivolti ai neo genitori e dedicati al periodo immediatamente successivo al parto con l'ostetrica, il pediatra, la consulente sul tema del rapporto intimo con il bambino e 5 incontri dedicati all'insegnamento del massaggio sempre con la presenza del bambino.

### **Gruppi di sostegno alla genitorialità**

**con incontri pomeridiani** per genitori e bambini con la presenza di uno psicologo

### **Gruppo libero per famiglie affidatarie**

valutate e già affidatarie che propone incontri serali sui temi proposti dai partecipanti, a cadenza mensile con la presenza di una psicologa

## **Gruppo di sostegno per donne che vivono le esperienze del cambiamento corporeo e di vita**

indirizzato alle donne in menopausa, alle donne che vivono il cambiamento della vita familiare in seguito alla separazione o divorzio

## **Gruppo libero nel periodo post-adozione**

“Insieme è più bello” per i genitori adottivi e in attesa di adozione, attivo dal 2003, con incontri serali a cadenza mensile

## **Serate di gruppo per le giovani Famiglie**

Nell'attività svolta è offerta la consulenza individuale e di coppia, ma sono proposti anche progetti con metodologia di **gruppo**, con particolare riferimento alle famiglie essa offre una buona opportunità per proporre la competenza dei professionisti, valorizzando lo scambio interpersonale e le risorse presenti nei singoli partecipanti

9

### **le sedi distaccate :**

## **Bressanone v. Tratten 13 tel e fax 0472 830920**

La sede attiva dal 1978 , ha qui trasferito la sua sede, anch'essa in zona centrale, ben raggiungibile a piedi e con i mezzi. Il consultorio è ben inserito nella realtà territoriale della Val d'Isarco e Alta val d'isarco – Pusteria.

Orari di apertura lunedì martedì dalle 14 alle 18. Mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8,15 alle 12, 15.

### **L' equipe di Bressanone:**



### **Gli Operatori**

**1 op segreteria**

**7 psicologi / psicoterapeuti**

**1 psicologo psicoterapeuta per la sede distaccata di Vipiteno**

**1 avvocato**

**1 psichiatra psicoterapeuta**

### **Prestazioni fornite**

L'attività risponde ai bisogni del territorio organizzando progetti di prevenzione su temi specifici in collaborazione diretta con ASL, Ospedale e Comunità Comprensoriale **e le scuole primarie e secondarie della zona**

Sono attivati annualmente

### **Consulenze specifiche di tipo socio-psico-pedagogico**

con l'elaborazione di progetti educativi, sanitari e sociali rivolti a giovani, coppie e famiglie particolarmente nei conflitti generazionali e nella mediazione familiare.

### **Prestazioni Ostetrico-ginecologiche**

IL Consultorio Familiare P.M.Kolbe, nella sede di Bressanone, via Tratten 13, ha esternalizzato il servizio Ostetrico-Ginecologico con un Accordo scritto stipulato tra il Consultorio ed il Primario del Reparto di Ostetricia e Ginecologia dell'Ospedale territoriale di Bressanone -Bz. Le eventuali richieste di visita medica e di consulenza medica e/o ostetrica verranno inviate al Primario e seguiranno le seguenti procedure:

- la segreteria del CF comunica via e -mail all'attenzione del Primario la richiesta ed il solo nominativo della donna richiedente, specificando per quanto possibile la motivazione o la situazione di particolare necessità rilevata:

- il Primario/ o la sua segreteria invia data ed orario dell'appuntamento alla segreteria del CF;
- la segreteria del CF comunica alla donna l'appuntamento e quanto necessario per accedere alla visita richiesta. Eventuali modalità aggiuntive o se necessario, sostitutive a quelle descritte, verranno concordate in itinere.

### **Accompagnamento e riavvicinamento dei minori ai genitori**

non affidatari per agevolare la comunicazione e migliorare i rapporti nella crescita dei figli.

11

### **Incontri per giovani coppie in lingua italiana sui temi pre e post matrimoniali**

#### **Gruppi di psicoterapia in collaborazione con l'Ospedale territoriale**

Una bella esperienza di gruppo che arricchisce nello scambio di esperienze su temi condivisi in collaborazione anche con il Servizio Psicologico territoriale

#### **Affido Familiare**

Una psicologa svolge la valutazione delle famiglie che si rendono disponibili ad essere risorsa per l'**affidamento familiare** in collaborazione con i Distretti del territorio.

## **Vipiteno v. S.Giacomo 8 Tel. 349 6543457**

Sede distaccata della sede di Bressanone, aperta dall'anno 2018 per rispondere alle necessità della popolazione del territorio dell'Alta Val D'Isarco – Vipiteno su indicazione e richiesta dell' Azienda Sanitaria Alto Adige Nord e del Servizio Sociale di Vipiteno/ Wipptal.

Orari di apertura martedì e giovedì dalle 9 alle 10 e dalle 14 alle 19.

### **L' equipe di Vipiteno**

Documento elaborato in loco, aggiornato al 30 settembre 2019 e valido fino al 30 settembre 2020. Am Sitz hausgearbeitete Dokument, aktualisiert am 30 settembre 2019 und gültig bis zum 30 September 2020



## Gli Operatori

**2 psicologi psicoterapeuti**

### **Prestazioni fornite**

L'attività risponde ai bisogni del territorio con prestazioni consultoriali temi specifici in collaborazione diretta con l'Azienda Sanitaria e la Comunità Comprensoriale per offrire **prestazioni consultoriali di consulenza e terapia psicologica.**

**Laives v. N. Sauro 20**  
**tel e fax 0471 950600**

La sede è attiva da 20 anni, in una zona marginale della città di Laives, ma proprio per questo, apprezzata dai cittadini per essere meno visibile e maggiormente garante della privacy.

Orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30.

Il consultorio è ben inserito nella realtà di Laives anche grazie al valore che è sempre stato dato al **lavoro di rete**. L'equipe risponde ai bisogni del territorio organizzando progetti di prevenzione su temi specifici.

### **L'equipe di Laives**



### Gli Operatori

- 1 op di segreteria**
- 1 consulente legale**
- 5 psicologi**
- 1 ostetrica**

- 1 pediatra**
- 1 infermiera pediatrica**
- 1 musicoterapista**

### Gruppi di preparazione alla nascita

Sono proposti 12 incontri compresa la visita alla sala parto, rivolti alla coppia di futuri genitori.  
condotti da professionisti specializzati ostetrica, pediatra, infermiera pediatrica, musicoterapista e psicologi

### Gruppi post parto

### Incontri per futuri padri (a richiesta)

### Prestazioni Ostetrico-ginecologiche

Documento elaborato in loco, aggiornato al 30 settembre 2019 e valido fino al 30 settembre 2020. Am Sitz hausgearbeitete Dokument, aktualisiert am 30 settembre 2019 und gültig bis zum 30 September 2020

IL Consultorio Familiare P.M.Kolbe, nella sede di Laives, via N.Sauro 20, essendo parte del Distretto Sanitario di Bolzano, si avvale del Servizio medico-ginecologico ed ostetrico presso l'ambulatorio della sede P.M.Kolbe di Bolzano

### **Gruppi di sostegno alla genitorialità**

#### **Gruppo di crescita personale per animatori**

Il progetto è rivolto ad un gruppo di animatori di un centro giovanile del territorio.

#### **Gruppo per le competenze sociali**

Il progetto è articolato in 8 incontri finalizzati all'acquisizione di competenze sociali, è stato condotto da due psicologi del consultorio. L'utenza che ha partecipato apparteneva ad entrambi i gruppi linguistici.

#### **Gruppo genitorialità**

gruppi d'incontro per mamme, a cadenza mensile, condotti da una psicoterapeuta o da una musicoterapista. I temi sono proposti dai genitori.

#### **Progetto "genitori in gioco "**

Percorso di 6 incontri rivolto a genitori con figli in età compresa tra 0 e 6 anni. Partecipano al progetto due esperti di tecniche di gioco, un mimo ed una psicologa psicoterapeuta del Consultorio

#### **Progetto "genitori in gioco" residenziale**

Dopo 3 edizioni di genitori in gioco è stato realizzato un week end di approfondimento esteso alle famiglie dei partecipanti.

**Merano C.so Libertà 106**  
**tel e fax 0473 233411**

La sede, inaugurata nell'autunno 2011, è situata in centro alla città, di fronte al Pavillon des Fleurs, subisce la regolamentazione della zona a traffico limitato, ma è collocata nelle vicinanze del parcheggio delle Terme di Merano.

Orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 e giovedì dalle 15 alle 18.

#### **L'equipe di Merano:**



### **Gli Operatori**

**1 op segreteria**  
**2 psicologi**  
**1 avvocato**

**1 medico pediatra su richiesta**  
**1 infermiera pediatrica**  
**1 ostetrica**

### **Gruppi di Training Autogeno di base**

#### **Corsi di preparazione al parto**

accompagnamento alla nascita compresi incontri di sostegno alla paternità;  
**consulenza post parto**

e rieducazione pelvica

#### **Incontri di baby-massaggio**

#### **Gruppo aperto per genitori sullo svezzamento**

### **Pronto soccorso pediatrico**

### **Prestazioni Ostetrico-ginecologiche**

IL Consultorio Familiare P.M.Kolbe, nella sede di Merano, c.so Libertà 106 , ha esternalizzato il servizio Ostetrico-Ginecologico con un Accordo scritto stipulato tra il Consultorio ed il Primario del Reparto di Ostetricia e Ginecologia dell'Ospedale territoriale di Merano-Bz. Le eventuali richieste di visita medica e

Documento elaborato in loco, aggiornato al 30 settembre 2019 e valido fino al 30 settembre 2020. Am Sitz hausgearbeitete Dokument, aktualisiert am 30 settembre 2019 und gültig bis zum 30 September 2020

di consulenza medica e/o ostetrica verranno inviate al Primario e seguiranno le seguenti procedure:

- la segreteria del CF comunica via e-mail all'attenzione del Primario la richiesta ed il solo nominativo della donna richiedente, specificando per quanto possibile la motivazione o la situazione di particolare necessità rilevata;
- il Primario/ o la sua segreteria invia data ed orario dell'appuntamento alla segreteria del CF;
- la segreteria del CF comunica alla donna l'appuntamento e quanto necessario per accedere alla visita richiesta. Eventuali modalità aggiuntive o se necessario, sostitutive a quelle descritte, verranno concordate in itinere.

16

è attivo un **servizio di consulenza a genitori di bambini in età evolutiva**, così da offrire un percorso specifico secondo le problematiche tipiche dell'età.

### **Affido Familiare**

Una psicologa svolge la **valutazione** delle famiglie che si rendono disponibili ad essere risorsa per l' **affidamento familiare** in collaborazione con il Distretto e l'Ufficio Affidi di Merano

## **Modalità di accesso per il cittadino**

La persona interessata ad una consulenza presso il CF P.M.Kolbe , accede alle nostre sedi in via personale, via telefono e/o via e-mail, chiedendo un appuntamento.

La segreteria accoglie le richieste ed individua la data per un primo colloquio, che a Bolzano viene svolto dall' Assistente Sociale, mentre nelle altre sedi il personale consulente familiare o di segreteria si occupa di raccogliere le prime informazioni.

Documento elaborato in loco, aggiornato al 30 settembre 2019 e valido fino al 30 settembre 2020. Am Sitz hausgearbeitete Dokument, aktualisiert am 30 settembre 2019 und gültig bis zum 30 September 2020

La richiesta accolta e così filtrata e se ritenuta di competenza, viene portata all'attenzione dell'equipe che si incontra una volta o 2 volte al mese, e viene attribuita ad uno dei professionisti secondo la preparazione professionale e le rispettive competenze .

I tempi di attesa, solitamente minimi, variano da 2 giorni a 2 settimane. E' in quella sede che tutti i professionisti fanno il punto delle consulenze concluse ed individuano le nuove disponibilità. Quanto raccolto nel primo colloquio serve all'equipe per individuare al meglio il percorso che il Consultorio può offrire , per accogliere la domanda espressa e proporre nuove opportunità, con l'obiettivo di prevenire l'aggravarsi della situazione del singolo, della coppia e/o della famiglia, rafforzando le competenze acquisite e promuovendo nuove prospettive per migliorare il benessere della persona e di tutto il nucleo familiare. Dopo una breve discussione si individua l'operatore che meglio può rispondere alla richiesta ricevuta. Il giorno successivo all'equipe, l'assistente sociale a Bolzano o la segreteria della sede, propone all'interessato la data e l'orario per l'appuntamento con il professionista individuato e da lì si avvia il percorso . Durante il percorso, gli operatori professionisti individuano anche momenti di verifica con la persona stessa e/o, se necessario, con altri colleghi invidanti o coinvolti interni o esterni , sempre con l'approvazione della persona soggetto del percorso. Alla conclusione del trattamento è previsto un questionario di gradimento dell'offerta ricevuta.

17

## **Modalità operative**

La segreteria svolge il compito di accoglienza, accettazione, gestione degli appuntamenti e inserimento dei dati in un programma specifico, coperto da password, ove sono conservati tutti i dati personali, le date dei colloqui ed i relativi professionisti che li hanno svolti. La documentazione soggetta alla privacy viene protetta nelle cartelle cartacee e queste sono conservate in consultorio, in classificatori chiusi a chiave per le cartelle in uso e in archivio in classificatori chiusi a chiave. Gli operatori del Consultorio hanno accesso alle cartelle cartacee e sono tenuti al segreto d'ufficio ed al segreto professionale.

**Il protocollo di esecuzione delle prestazioni sanitarie di tipo psicologico, ginecologico e di prevenzione** prevede un primo colloquio, la visita medica, il pap-test , la visita senologica, il controllo mensile della salute della donna in gravidanza, i colloqui di informazione sulla contraccezione, i colloqui con le giovani adolescenti in ordine all'educazione alla salute fisica e psicologica nella contraccezione.

**Il protocollo di esecuzione delle altre prestazioni** prevede un incontro di primo colloquio , l'accesso alle consulenze psicologiche con 3 incontri di conoscenza e di approfondimento della richiesta pervenuta, la definizione della problematica e degli obiettivi che il percorso consultoriale offre, sulla base del piano individuale, da 1 fino a 15- 20 incontri di consulenza/ terapia psicologica, sociale, legale, sanitaria tra quelle previste dal Nomenclatore, le verifiche in itinere e finali sull'evoluzione delle consulenze.

Sono attivi i **protocolli specifici** della valutazione per **l'AFFIDO** familiare che prevede 4 o più incontri con l'equipe di psicologa e assistente sociale incaricati e la stesura delle due relazioni; per **l'ADOZIONE** che prevede un max di 15 ore per incontri di valutazione psicologica con la stesura della relazione; per il periodo Post adottivo con incontri di sostegno e di consulenza per l'inserimento scolastico.

**L'accesso al gruppo terapeutico ed ai gruppi nas** proposti, prevede solitamente un primo colloquio di accesso e/o informativo, individuale o di coppia secondo il tema trattato e l'obiettivo del gruppo.

Sono attivi protocolli specifici per rispondere alle richieste degli Istituti primari e secondari del territorio con incontri su tematiche specifiche legate all'affettività e alla sessualità ed il legame affettivo per adolescenti e giovani con incontri nelle scuole e visite guidate al Consultorio Familiare.

Dall'ottobre 2010 sono riscossi i ticket previsti in ottemperanza alla delibera 1068 del 21 giugno 2010.

Sono rispettate le norme sulla tutela della riservatezza dei dati personali ed è in uso la **cartella personale** dell'utente del servizio contenente la scheda di anamnesi personale, la scheda statistica con l'elenco delle prestazioni usufruite in ordine di data, la scheda di consenso al trattamento dei dati e le cartelle singole interne relative al tipo di prestazioni ricevute.

**Il consultorio familiare rilascia su richiesta diretta e motivata della persona, una dichiarazione del periodo di frequenza al servizio.**

**E' in uso una cartella sintetica informatizzata su programma DATA BASE , protetto da password.**

Tutti i professionisti e gli operatori hanno accesso ai programmi ed agli archivi e rispondono dell'adempimento del proprio segreto professionale e del segreto d'ufficio.

E' garantito il diritto all'informazione attraverso un servizio di accoglienza e di segretariato sociale ad opera di una professionista assistente sociale qualificata, l'uso di materiale informatico e l'aggiornamento del sito internet [www.consultoriokolbe.it](http://www.consultoriokolbe.it).

Tutti gli operatori di ciascuna sede partecipano alle riunioni d'equipe che hanno costante cadenza quindicinale o mensile e che prevedono 2 momenti: uno di tipo organizzativo- contenutistico che riguarda l'attività e la sinergia all'interno del Consultorio e uno specifico che riguarda la discussione dei casi. La presenza di **operatori di diversa formazione** rende questo un momento particolarmente proficuo. Il lavoro sui casi è inoltre supervisionato periodicamente da un **supervisore esterno**.

Nell'attività svolta è privilegiata la metodologia di **gruppo**, riconoscendo in essa una buona opportunità per proporre la competenza dei professionisti, valorizzando lo scambio interpersonale e le risorse presenti nei singoli partecipanti.

Una delle peculiarità del lavoro consultoriale è la modalità operativa di confronto tra i colleghi, attraverso lo strumento professionale della **riunione d'équipe** e **gli incontri di discussione dei casi**.

L'attività consultoriale ha peraltro luogo anche fuori dall'orario di apertura, nelle ore pomeridiane e talvolta serali.

### **Segnalazioni e reclami**

In sala di attesa è affissa la **cassetta dei reclami** e suggerimenti dove è possibile segnalare eventuali disservizi e suggerimenti circa l'attività svolta e le prestazioni ricevute.

### **Tempi di attesa**

Quando necessario, la segreteria compila e mantiene aggiornata la **Lista d'attesa**, individuando le priorità in ordine di tempo e secondo un criterio

condiviso in equipe su eventuali urgenze compatibilmente con l'attività consultoriale che non prevede un servizio di emergenza.