

CARTA DEI SERVIZI

Premesse

Il Consultorio "Rezzara" nasce nel 1966, prima ancora che in Italia venisse promulgata la normativa che istituisce i Consultori Familiari (L. 405 del 29.07.1975) e che la Regione Veneto la recepisce (con L.R. 28 del 25.3.1977). Viene riconosciuto, poi, dalla Regione Veneto, il 30 maggio 1978, ai sensi degli artt. 13, 15 e 17 della L.R. 28 del 25.3.1977.

Esso prese forma dalla volontà e dal sostegno della Chiesa vicentina di valorizzare e promuovere la persona umana. Si tratta di un servizio che pone al centro la famiglia, intesa come risorsa e, contemporaneamente, come primo nucleo della società, che può necessitare di supporto nei diversi momenti del suo esistere.

Il Consultorio Familiare Socio Educativo

Il Consultorio familiare offre servizi rispondenti ai bisogni emergenti del territorio e, grazie alla pluridecennale esperienza, si è delineato nel tempo, come un Consultorio Familiare Socio Educativo, di natura privata, ma in stretta relazione con altri enti del territorio che promuovono il benessere e sostengono le situazioni di fragilità. Il Consultorio Familiare Socio Educativo viene istituito dalla Regione Veneto con Deliberazione della Giunta n. 1349 del 22.8.2017, che ne delinea i requisiti. Integrando l'All. B della DGR 84 del 6.3.2007, la Regione intende inserire tale unità di offerta tra quelle elencate e definite nella L.R. 22 del 16.8.2002.

I principi fondamentali

Il Consultorio familiare, per garantire la qualità dei servizi offerti, opera a partire dai seguenti principi (come delineati nel DPCM del 27.01.1994):

- Eguaglianza: i servizi e le prestazioni sono offerti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione.
- Imparzialità: i servizi vengono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri, ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia ed 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 a cambiare struttura.
- Partecipazione: gli utenti hanno il diritto di presentare reclami o proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Consultorio familiare.
- Efficienza ed efficacia: i servizi e le prestazioni sono forniti adottando tutte le misure necessarie a soddisfare i bisogni degli utenti.
- Riservatezza: gli interventi sono effettuati nel rigoroso rispetto delle norme sulla *privacy* e gli operatori rispettano il segreto professionale, secondo quanto delineato nel codice deontologico della professione.

La Mission

Il Consultorio "Rezzara" opera nel rispetto della persona umana, considerandola la protagonista della sua storia. Di fronte alle nuove problematiche, infatti, il Consultorio risponde prontamente generando una presa in carico multiprofessionale per poter offrire una risposta quanto più utile, puntuale e personalizzata a chi vi si rivolge. Il lavoro dei professionisti in campo prevede, in ogni caso, l'attivazione delle risorse personali dell'utenza al fine di sviluppare percorsi personalizzati e partecipati. Il Consultorio assume un importante ruolo nella valorizzazione della famiglia, intesa come risorsa e come primo nucleo della società, che può necessitare di un supporto nei differenti momenti del suo esistere.

La finalità generale

Il Consultorio opera per sostenere le persone e le famiglie nella loro complessità, affinché possano gestire in prima persona ed in modo gradualmente più responsabile le loro situazioni, partendo dalle personali abilità di autodeterminazione e di scelta, in modo che siano orientate al loro benessere.

Gli ambiti d'intervento

Il Consultorio svolge le sue attività all'interno di due macro-ambiti, quali:

1. la prevenzione e la promozione del benessere;
2. il supporto e l'assistenza degli utenti.

A chi è rivolto

Le attività del Consultorio sono rivolte all'intera popolazione e, nello specifico, prevede interventi rivolti a singoli (adolescenti, giovani, adulti ed anziani); a coppie; a genitori; a famiglie; a gruppi.

Il Consultorio "Rezzara", che risponde alle problematiche della famiglia, in tutte le sue accezioni, pone l'attenzione alle problematiche quotidiane della vita familiare, accogliendo tutte quelle situazioni che rischiano di raggiungere uno stato emergenziale gravemente compromesso (che richiederebbe l'intervento di autorità pubbliche). Per quanto riguarda la violenza di genere, propone un percorso per soggetti maltrattanti, primo e fondamentale passo nella prevenzione e nella risoluzione del problema della violenza domestica.

Gli obiettivi specifici perseguiti

Il Consultorio "Rezzara", al fine di promuovere il reale benessere dei singoli e delle famiglie, lavora per:

- ⊙ orientare i bisogni dell'utenza ai servizi più adatti (all'interno del Consultorio "Rezzara" e presso specifici enti nel territorio);
- ⊙ sostenere, da un punto di vista psico-sociale, il singolo, la coppia e la famiglia, in momentanea difficoltà individuale e relazionale:
 - accompagnare gli adolescenti ed i giovani nei percorsi di scelta di vita, sostenendone timori e desideri;

- sostenere la coppia in crisi, orientandola con consulenze specifiche (in caso di conflittualità o separazione, con massima attenzione alla tutela dei figli);
 - potenziare il ruolo genitoriale;
 - offrire spazi di rielaborazione del lutto;
 - supportare i neo pensionati (con sintomi depressivi legati al venir meno del ruolo sociale);
- ⊙ orientare ed accompagnare i singoli e le coppie ad una scelta contraccettiva responsabile;
 - ⊙ informare e consigliare l'utenza da un punto di vista legale rispetto ai rapporti giuridici che regolano l'istituto familiare;
 - ⊙ promuovere e sensibilizzare al tema del benessere della popolazione.

Le prestazioni offerte e le modalità d'intervento

Le attività svolte all'interno del Consultorio risultano congruenti con gli obiettivi specifici delineate sono:

- ⊙ Attività psicologica:
 - consulenze e terapie psicologiche rivolte ad adolescenti e giovani;
 - consulenze e terapie psicologiche rivolte ad adulti e coppie in situazioni di difficoltà individuale e/o relazionale;
 - consulenze e terapie psicologiche rivolte agli anziani.
- ⊙ Attività sociale:
 - assistenza e segretariato sociale per l'analisi dei bisogni e l'orientamento ai servizi del territorio;
 - sostegno alla genitorialità;
 - servizio di mediazione familiare, per la riorganizzazione costruttiva delle relazioni familiari il caso di conflittualità di coppia e separazione, con primaria tutela dei figli.
- ⊙ Attività di consulenza affettivo-sessuale:
 - informazione e consulenza per una scelta contraccettiva responsabile;
 - assistenza per una scelta contraccettiva responsabile.
- ⊙ Attività legale, con consulenze legali in ambito di diritto di famiglia;
- ⊙ Attività di promozione dei servizi offerti dal Consultorio (attraverso il potenziamento della rete esistente con altri enti e servizi del territorio) e di sensibilizzazione sulle tematiche seguite dagli operatori.

Tutte le attività mirano all'attivazione della personale responsabilità di ciascun utente, pensato come persona che vive una momentanea situazione di difficoltà e che possiede già le risorse per superarla. La modalità di lavoro dei professionisti è rivolta al potenziamento concreto delle competenze personali di ciascun utente nell'affrontare i problemi: il lavoro di sostegno, infatti, è volto ad una responsabilizzazione dei singoli rispetto alle potenzialità che debbono scaturire da loro e ai compiti connessi ai loro ruoli sociali.

La presa in carico di ciascuna situazione è dell'intero Consultorio, e non di un singolo specialista, al fine di garantire agli utenti risposte precise di fronte a tutti gli aspetti delle problematiche presentate. Gli operatori operano in *équipe* e, attraverso periodici incontri, analizzano e condividono interventi e pensieri garantendo, così, un servizio realmente multifunzionale e poliedrico.

Le attività svolte dal Consultorio si realizzano principalmente attraverso consulenze, sia nei colloqui con i singoli che con le coppie o le famiglie. Soprattutto con queste ultime, poiché la complessità assunta dalle relazioni familiari rende quanto mai urgente e necessaria l'attività di servizi in grado di accoglierla e di aiutare coloro che la vivono a relazionarsi in modo sano e profondo. Pur nella sua complessità e fragilità, la famiglia ha dimostrato di essere ancora un punto di riferimento per la maggior parte delle persone, ma anche un soggetto attivo nelle politiche e negli interventi che la riguardano, accanto allo Stato, al mercato e al terzo settore. Il Consultorio si offre come luogo di sostegno alla famiglia in tutte le sue accezioni. In particolar modo, i professionisti del "Rezzara" pongono l'attenzione alle problematiche quotidiane della vita familiare, accogliendo tutte quelle situazioni che rischiano di raggiungere uno stato emergenziale gravemente compromesso (che richiederebbe l'intervento di autorità pubbliche). Più nello specifico, il Consultorio si occupa di accompagnare e sostenere quanti vi si rivolgono, siano essi singoli, fidanzati, coppie sposate o meno, genitori, figli, anziani, ecc. nella ricerca di una elaborazione delle criticità e del raggiungimento di una serenità personale e relazionale.

L'organizzazione del Consultorio ed i professionisti presenti

La Fondazione Consultorio "Rezzara" è composta da un Consiglio d'Amministrazione e da un'equipe multi-professionale che si fa carico delle situazioni degli utenti che si rivolgono al Consultorio.

È possibile trovarvi: psicologi e psicoterapeuti, assistenti sociali, mediatori familiari, consulenti legali, assistenti sanitari.

Sedi ed orari

Gli operatori del Consultorio svolgono le loro attività su appuntamento all'interno della sede centrale, sita in Vicenza, in Contrà delle Grazie, 12 (martedì 14.15 – 18.45; sabato 9.00 – 13.00) e a Camisano Vicentino (giovedì 16.00 – 20.00); opera presso alcuni sportelli dislocati nel territorio nei Comuni di Sandrigo e Chiampo, a richiesta degli utenti locali (mercoledì e venerdì 16.00 – 20.00)

Modalità d'accesso

L'orario di apertura del Consultorio di Vicenza e degli sportelli nel territorio provinciale garantisce la fruizione del servizio da parte degli utenti con una flessibilità di orario che tiene conto delle difficoltà quotidiane di conciliare i tempi con gli impegni familiari e lavorativi.

Nell'intera giornata, e non solo nell'orario di apertura del servizio consultoriale, è sempre presente un operatore che risponde alle richieste telefoniche e le indirizza al primo operatore libero in tempi brevi. Nella maggior parte dei giorni di apertura le figure professionali presenti sono due.