



ALLEGATO A alla Dgr n. 1349 del 22 agosto 2017

“CONSULTORIO FAMILIARE SOCIO-EDUCATIVO”

Requisiti per far parte del sistema dei servizi previsti dal Piano socio-sanitario regionale, di cui deve essere data evidenza al momento della comunicazione d'avvio da presentare al Comune dove hanno sede e per conoscenza alla Regione del Veneto – Direzione Servizi Sociali, che va rinnovata a cadenza triennale.

Denominazione: CONSULTORIO FAMILIARE SOCIO-EDUCATIVO (CFSE)

Definizione: è un servizio di interesse pubblico a favore della persona, della coppia e della famiglia

Finalità: sociale, educativa ed assistenziale

Utenza: il servizio può essere utilizzato, per le funzioni previste, dalla famiglia, dalle coppie, dalle singole persone, da gruppi, da servizi pubblici o privati, da Istituzioni.

Requisiti Generali

L'Ente gestore dichiara la Mission, ovvero l'impegno che, attraverso lo svolgimento dell'attività, si vuole dedicare al raggiungimento di un obiettivo generale di carattere socio-educativo e assistenziale.

L'Ente gestore deve definire il risultato generale da raggiungere, individuare il target di utenza e di servizi di riferimento, nonché le attività congruenti agli obiettivi, le modalità di monitoraggio, i momenti di verifica.

L'Ente gestore deve assicurare e documentare la presenza di un progetto che espliciti gli interventi anche dal punto di vista organizzativo/gestionale del servizio.

Nella Carta dei Servizi sono definiti i criteri per l'accesso al servizio e le modalità di funzionamento dello stesso.

Si deve provvedere alla divulgazione della Carta dei Servizi presso gli utenti diretti, indiretti e potenziali.

L'orario di apertura e chiusura del servizio è fissato in modo da garantire la fruizione da parte della popolazione, con particolare riferimento alle caratteristiche della località e alla tipologia prevalente di insediamenti residenziali e produttivi e ad altre specifiche esigenze sociali.

Sono disponibili procedure per l'acquisizione del consenso informato.

Sono individuate le condizioni per facilitare le valutazioni del Servizio da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti e le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali.

Fra le figure professionali deve essere individuato un responsabile.

Il responsabile programma le attività di formazione e aggiornamento.

Il responsabile è referente del sistema informativo ed oltre alle responsabilità specifiche previste dalla normativa nazionale, ha la responsabilità delle procedure di raccolta, verifica della qualità e diffusione dei dati.

La pulizia degli ambienti interni deve essere rispettata; quella degli impianti ad aria deve essere effettuata almeno ogni anno.

Requisiti minimi strutturali e impiantistico - tecnologici generali

Salubrità luoghi lavoro e uso esclusivo della struttura - Sono rispettati i requisiti di igiene dei luoghi di lavoro e quando il luogo è a destinazione sanitaria il suo uso è esclusivo.

Anti infortunistica – Sono rispettati i requisiti sulla sicurezza anti-infortunistica.

Anti infortunistica – In attesa della realizzazione degli adeguamenti dei luoghi di lavoro al dettato del D. lgs. 81 del 2008 sono garantiti i livelli equivalenti di sicurezza.

Barriere architettoniche – Sono rispettati i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di barriere architettoniche

Segnaletica – La struttura dispone di una adeguata segnaletica di orientamento esterna ed interna e di cartellonistica installata.

Sicurezza elettrica e continuità elettrica - Gli impianti sono verificati secondo la periodicità prevista dalle normative.

Impianti elevatori – Gli ascensori e montacarichi sono realizzati secondo le norme vigenti.

Impianti elevatori – Esiste un servizio di pronto intervento in caso di arresto dell'impianto con presenza di persone all'interno della cabina.

Norme antifumo – Sono rispettati i requisiti previsti per il rispetto del divieto di fumo in conformità alla normativa vigente.

Protezione antincendio – Sono rispettati i requisiti di protezione antincendio secondo la normativa vigente.

Gestione della sicurezza antincendio – Sono adottate misure intese a ridurre la probabilità di insorgenza di incendi.

Gestione della sicurezza antincendio – Esistono contenuti minimi dei corsi di formazione per addetti alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, in relazione al livello di rischio dell'attività.

Smaltimento rifiuti – Esiste un piano per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Manutenzione della struttura e degli impianti tecnologici

Esiste documentazione predisposta dai servizi tecnici incaricati relativa alle procedure per gli interventi di manutenzione correttiva e preventiva della struttura e degli impianti.

Sono stati individuati i responsabili degli interventi di manutenzione delle strutture e degli impianti.

Il personale è a conoscenza delle modalità di attivazione delle procedure per gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti.

Procedure per l'organizzazione e la realizzazione del servizio

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

Individuazione del soggetto che assume le funzioni del datore di lavoro.

Istituzione del servizio di prevenzione e protezione e nomina del relativo responsabile

Valutazione dei rischi.

Nomina, ove obbligatorio, del medico competente e attivazione della sorveglianza sanitaria.

Gli operatori della struttura operanti a qualsiasi titolo, sono formati in materia di primo soccorso.

Gli operatori della struttura operanti a qualsiasi titolo, sono formati in materia di prevenzione antincendio.

Requisiti Minimi Specifici

Per lo svolgimento delle attività il Consultorio Familiare Socio-Educativo deve essere dotato di una sede fornita di locali e delle attrezzature indispensabili e ubicata in modo da rispondere ai criteri di accessibilità per la popolazione servita.

L'organizzazione del Consultorio Familiare Socio-Educativo deve garantire un servizio che consenta all'utente condizioni non discriminatorie, di parità e di piena libertà.

Il Consultorio Familiare Socio-Educativo deve essere dotato di un gruppo di lavoro operante in equipe e composto da almeno tre operatori, di cui uno psicologo (e/o psicoterapeuta), un assistente sociale e da una figura professionale tra le seguenti sottoelencate, sulla base dei bisogni dell'utenza:

- educatore professionale
- mediatore familiare
- consulente legale
- mediatore linguistico-culturale
- ostetrica o infermiere o assistente sanitaria o ginecologo per le attività di educazione socio sanitaria.

La stessa equipe può essere integrata dalle medesime figure sopra elencate.

Le figure professionali devono essere in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente.

Le funzioni svolte dal Consultorio Familiare Socio-Educativo si collocano all'interno di due macro aree:

1. Prevenzione e promozione.

2. Sostegno ed assistenza.

La singola prestazione socio-educativa è gratuita.

Le prestazioni vengono rese da professionisti che operano in equipe ed in relazione con gli altri servizi pubblici e privati del territorio.

REQUISITI ORGANIZZATIVI: POLITICHE, OBIETTIVI ED ATTIVITÀ

La direzione, le politiche, l'organizzazione e il piano di lavoro

La Direzione ha definito e documentato le politiche complessive del Consultorio Familiare Socio-Educativo per la qualità degli interventi.

Le politiche per la qualità sono portate a conoscenza degli operatori.

Fin dal primo contatto, la struttura valuta se è in grado di soddisfare il bisogno dell'utente e si attiva per soddisfarli.

La Direzione della Struttura organizzativa, le politiche e l'organizzazione

Il documento delle politiche del Consultorio Familiare Socio-Educativo è verificato e revisionato dalla direzione ad opportuni intervalli.

La Direzione definisce per le prestazioni/servizi erogati, regolamenti interni e/o standard di prodotto intesi come linee guida, protocolli aggiornati.

REQUISITI ORGANIZZATIVI: VALUTAZIONE DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI INTERNI ALLA STRUTTURA

Responsabilità e Organizzazione nella Valutazione

Il Consultorio Familiare Socio-Educativo effettua la valutazione periodica delle attività.

La capacità di valutare obiettivi

È valutato il grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di costi sostenuti per prestazioni/servizi erogati.

È valutato il raggiungimento dei risultati in merito alla soddisfazione degli operatori.

È valutato il raggiungimento dei risultati in merito all'adeguatezza delle risorse.

Le attività di valutazione svolte sono documentate.

La valutazione della soddisfazione

È valutato il grado di raggiungimento della soddisfazione degli utenti.

REQUISITI ORGANIZZATIVI: INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E GESTIONE DELLA CONOSCENZA

La comunicazione con l'utenza

La struttura ha attivato iniziative per ridurre le barriere linguistiche e culturali e assicurare l'accessibilità alle prestazioni.

L'informazione all'utenza

La documentazione di informazione dell'utenza fornisce ulteriori elementi rispetto a quelli già sopra indicati (sito internet, opuscoli, dépliant, carta dei servizi, CD, pubblicazioni periodiche, bilancio sociale, report delle attività annuali).

La documentazione per l'informazione dell'utenza è revisionata ad opportuni intervalli e comunque quando sono intervenute variazioni significative.

La struttura predispone e aggiorna la documentazione per l'informazione dell'utenza, con l'apporto dei responsabili di struttura.

La comunicazione e la gestione interna della conoscenza

Sono disponibili appositi mezzi e modalità per la circolazione delle informazioni.

Esiste un sito internet/intranet.

Esistono momenti documentati di coordinamento e integrazione tra gli operatori.

È redatto un rapporto annuale consultivo sulle attività svolte, con informazioni sul raggiungimento degli obiettivi prefissati e sui problemi ancora aperti.

Il rapporto annuale sulle attività è portato a conoscenza ai vari livelli.

REQUISITI ORGANIZZATIVI: GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.

La politica delle risorse umane

Viene svolta una attività di valutazione per l'attribuzione del personale sulla base delle caratteristiche specifiche a svolgere un determinato tipo di lavoro.

L'inserimento, affiancamento e addestramento del personale

Esiste una documentazione predisposta da distribuire al nuovo personale.

La formazione continua e l'aggiornamento

La programmazione delle attività di formazione e aggiornamento è sviluppata coinvolgendo gli operatori.

Esiste registrazione delle attività di formazione e aggiornamento del personale.

Le conoscenze maturate all'esterno vengono documentate e condivise con tutto il personale interessato attraverso relazioni o meeting o pubblicazioni su strumenti a circolazione interna.

REQUISITI ORGANIZZATIVI: SISTEMA INFORMATIVO

La gestione del dato

Sono disposte procedure di accesso agli archivi nel rispetto della riservatezza richiesta.

La gestione della documentazione

È resa possibile l'identificazione e la rintracciabilità dei documenti.

REQUISITI ORGANIZZATIVI: LINEE GUIDA, PROCEDURE E REGOLAMENTI INTERNI

Le procedure per l'organizzazione e la realizzazione del servizio

Sono disponibili protocolli, linee guida, regolamenti interni per le prestazioni/servizi erogati.

Esistono procedure per l'acquisizione del consenso informato che garantiscano la privacy dell'utente.

REQUISITI ORGANIZZATIVI: GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La responsabilità per il miglioramento continuo della qualità

I progetti e/o attività di miglioramento sono formalizzati e contengono obiettivi chiaramente definiti.

Esiste documentazione dei progetti non terminati e/o in merito al loro fallimento.

Sono discussi e condivisi i casi e le condizioni di fallimento dei progetti.

Esiste traccia documentale dei cambiamenti apportati a fronte dell'implementazione dei progetti e/o attività di miglioramento.