

#### TITOLO:

# "SISTEMI DI QUALITÀ DELLA CONSULENZA FAMILIARE"

Project work per il Corso di Alta Formazione:

"Linguaggi e Tecniche della Consulenza Familiare Online"

Candidati: BIANCHI Marco

**BOSCHIERO** Liviano

CATTAI Mara

CIRILLO Francesca Maria Rosaria

FANI Dario

FIORENTINI Roberta

FLORIANI Eleonora

MAZZELLA Rosaria

MONACI Davide

NORADINO Vincenzo

Docente: Prof. LOMBARDI Assunta

A.I.C.C.e F.
Assoc azione Italiana
Consulent Conjugali
e Familiari
Fondata nel 1977

In collaborazione con:

Anno accademico 2020-2021

# **SOMMARIO**

Introduzione	pag.	3
Metodo - Contenuti	pag.	4
Definizione e concetti di Qualità		
<ul><li>Cos'è la qualità</li><li>Evoluzione del concetto di qualità nella storia</li></ul>	pag.	5 7
Indicatori di Qualità		
<ul> <li>Il Processo di valutazione</li> <li>Perché si valuta</li> <li>Come si valuta</li> </ul>	pag. pag. pag.	10 11 12
Strumenti di valutazione della qualità	pag.	13
Scheda di valutazione	pag.	14
Carta dei Servizi		
<ul> <li>Premessa normativa</li> <li>Principi generali</li> <li>Tipologia di servizio - Principi regolatori le attività ed il servizio</li> <li>Obiettivi e finalità della professione - Professionalità - Accesso- Tempi</li> <li>Costo dei servizi - Gestione della privacy - Informativa al pubblico Continuità dei servizi</li> <li>Processi di qualità - Procedure reclami - Orari - Come arrivare</li> </ul>	pag. pag. pag. pag. pag.	16 17 18 20 21 22
Monitoraggio e Strutturazione di una comunità pratica per la sperimentazione di qualità	del sist	'ema
<ul> <li>Strutturazione</li> <li>Prerequisiti di accesso alla sperimentazione - Attività di monitoraggio</li> <li>Standard di Qualità</li> </ul>	pag. pag. pag.	23 24 25
Conclusioni	pag.	29
Bibliografia e sitografia	pag.	30
Appendici		
<ul> <li>Codice deontologico del Consulente Familiare</li> <li>Modulo di segnalazione, reclamo, suggerimenti</li> <li>Questionario di gradimento del servizio di consulenza (per utenti)</li> <li>Questionario di gradimento del servizio di consulenza (per operatori)</li> </ul>	pag. pag. pag. pag.	31 34 35 37

2

# Introduzione

Abbiamo iniziato il corso di Alta formazione per consulenti familiari, promosso da Ecclesia Mater in collaborazione con AICCeF sul "linguaggio e tecniche della consulenza on line", perché pur essendo già consulenti, abbiamo pensato potesse essere un'opportunità per formarci all'uso degli strumenti digitali e professionalizzare ulteriormente la nostra attività.

Come consulenti crediamo fortemente nel valore della relazione di aiuto, in ambito socioeducativo, ed in un mondo che va di corsa, le relazioni rischiano di essere usurate e questo chiede una manutenzione più attenta e contestualizzata al momento che stiamo vivendo. Inoltre l'evento pandemico ha aggravato ulteriormente la solitudine delle famiglie.

Gli strumenti tecnologici che sono entrati nelle famiglie all'improvviso nel tempo della pandemia per gestire la scuola dei ragazzi e per il lavoro in Smart working, in parte hanno aiutato ed in parte hanno aggiunto usura ad un tessuto sociale come quello delle famiglie, già molto fragile.

Pertanto abbiamo colto l'opportunità formativa proposta da Ecclesia Mater ed Aiccef, che ci ha permesso di affrontare nuovi scenari per aggiornare al meglio la professione del Consulente familiare sviluppando nuove competenze tecniche relative alla consulenza on-line.

Tra i vari temi proposti da sviluppare nei project work, abbiamo consapevolmente scelto il tema della qualità nella consulenza familiare perché siamo consapevoli che è giunto il momento di valorizzare la nostra professione e di confrontarci con tutte le altre professioni presenti nel sociale con queste finalità:

- Sensibilizzare tutto l'ambiente della consulenza familiare ad avviare processi di analisi della qualità offerta.
- Offrire alcune proposte utili a garantire, al cliente l'offerta consulenziale in termini qualitativi attraverso l'utilizzo della carta dei servizi e la rilevazione della qualità percepita.
- Proporre una sperimentazione per attivare il sistema qualità nella consulenza familiare.
- Valorizzare e dare visibilità sociale alla professione del Consulente Familiare
   (attualmente infatti, non è ancora molto conosciuta nel tessuto sociale, pertanto

può essere qualificante presentarsi con una valutazione del servizio, che permetta di identificare il professionista e che corrisponda il più possibile con le aspettative e i bisogni della famiglia e del singolo).

#### **METODO**

Il gruppo di lavoro, composto da 10 persone con parità di genere, si è strutturato, sin da inizio agosto, con alcune modalità comunicative on line (Chat, tel-email, piattaforma google-meet), cartelle comuni su drive, tempi e compiti sia individuali (raccolta informazioni) sia in piccoli gruppi flessibili e comunicanti. La collaborazione ed il sostegno reciproco che ognuno ha dato, compatibilmente con le proprie risorse e competenze ed il confronto con la nostra Tutor, hanno determinato la presentazione di un lavoro di cui ne andiamo fieri e che ci ha spinto ad ipotizzare una eventuale continuazione della collaborazione per avviarne una sperimentazione.

#### **CONTENUTI**

L'elaborato di studio si articola in 6 parti ed una appendice:

- 1) La qualità: definizione e concetti di qualità e loro evoluzione storica.
- 2) Indicatori e criteri di qualità.
- 3) Strumenti di valutazione della qualità.
- 4) Carta dei servizi.
- 5) Monitoraggio e strutturazione di una comunità di pratica per la sperimentazione del sistema di qualità.
- 6) Conclusioni.



# Definizione e concetto di qualità

Cos'è la qualità

Il termine "qualità" viene utilizzato in vari ambiti, con significati differenti tra loro e per scopi diversi.

Pirsig sosteneva che, "definire la qualità in termini oggettivi, non fosse affatto facile".

La qualità può essere quindi intesa come caratteristica (conformità alle specifiche tecniche) o come valore (idoneità all'uso) ed essendo un concetto relativo, può essere definito in una pluralità di significati, poiché si compone di una parte oggettiva (gli aspetti tecnici che devono soddisfare le richieste specifiche del cliente) e di una parte soggettiva (che riguardano gli aspetti che devono soddisfare le aspettative del cliente).

È un rapporto tra una realizzazione e un'attesa, tra le aspettative del cliente e il servizio offerto. Più le aspettative e il servizio coincidono, più essi saranno percepiti servizi "di qualità".

La qualità è "customer driven", cioè indirizzata dal cliente, perché esso è colui che valuta il livello di qualità.

La percezione della qualità è multiforme e può dipendere dalla natura del servizio, dal contesto di riferimento, dalle aspettative, dalla percezione interna ed esterna, e dai bisogni emersi al momento della valutazione.

In questo caso, ci apprestiamo oltre che ad esprimere una visione generale sul concetto qualità, ad estendere tale visione alla Consulenza Familiare. Oggi, parlando di qualità si esprime sempre più il concetto di performance dei sistemi, al fine di raggiungere un livello

sempre più elevato di soddisfazione dell'utenza, a testimonianza della rilevanza strategica che riveste questo tema.

Nell'excursus storico che ci apprestiamo a presentare, si osserva come la qualità, inizialmente basata su una "attenzione al prodotto", si sia estesa, oggi, sempre più anche alle attività sociali nelle quali rientra a pieno titolo la Consulenza Familiare.

Nella elaborazione di una nozione di qualità, dunque, risulta essere necessario includere una pluralità di elementi che insieme concorrono al raggiungimento dell'obiettivo ultimo di rispondere all'esigenza di tutela vista nella Consulenza Familiare come capacità di cura della persona negli aspetti socio-educativi.

David Garvin nel 1987 individuò otto componenti della qualità; la prestazione, l'affidabilità, la durata, la manutenibilità, gli aspetti formali, la funzionalità, la qualità percepita e la conformità alle norme. La qualità, quindi, deve rappresentare il punto di incontro tra l'efficacia (la qualità del servizio offerto), l'efficienza (il contenimento dei tempi e la rispondenza al setting in tutti i suoi aspetti) e l'elasticità, cioè la capacità di cogliere le novità presenti nei vari contesti e la risposta rapida agli stessi.

La qualità non è allora un "pacchetto" già pronto all'uso, ma diventa parte integrante ed essenziale di esso, poiché rendono lo stesso efficace e professionale; lavorare sulla qualità significa maggiore attenzione ai bisogni del cliente, per sviluppare una crescente consapevolezza e per aggiungere valore alle proprie attività. All'interno della Consulenza Familiare e di una organizzazione consultoriale, l'applicazione della qualità, persegue una pluralità di scopi tra cui ricordiamo:

- Dare particolare importanza alla capacità di offrire in modo continuativo servizi efficienti, affidabili e corrispondenti ai requisiti.
- Dare importanza all'impegno dell'organizzazione nella continua ricerca di miglioramento al fine di una organizzazione del lavoro più proficua.
- Valorizzare e favorire lo sviluppo delle risorse umane, incoraggiando il gruppo di lavoro in maniera continuativa ad un processo di autovalutazione.
- Far diminuire il numero delle non conformità rispetto allo standard qualitativo scelto.
- Rendere fruibile la documentazione delle varie attività svolte.

- Far crescere nel gruppo spirito di collaborazione, orgoglio, senso di appartenenza nei confronti dei servizi dell'organizzazione; perseguire obiettivi comuni e condivisi, dove tutti si sentano responsabili per i successi e gli insuccessi dell'organizzazione.
- Implementare la soddisfazione dei clienti predisponendo opportuni test di valutazione del gradimento verso il servizio ricevuto.
- La qualità ci aiuta a comprendere meglio le esigenze dei nostri clienti e a migliorare il servizio offerto tramite la consulenza e le altre attività erogate.

#### Evoluzione del concetto di qualità nella storia

#### La qualità nell'antichità

Il concetto di qualità ci viene tramandato già dal tempo dei Fenici, nel codice di Hammurabi (intorno al 2150 aC.), infatti, si parla della presenza di ispettori che infliggono punizioni di vario genere, fino ad arrivare all'uccisione, se non venivano rispettate le norme, ad esempio per la corretta costruzione di una casa.

La più antica "guida alla qualità" risale al 1450 a.C. ed è stata scoperta in Egitto.

#### Medioevo

Con l'avvento delle Corporazioni, vennero formalizzate per la prima volta le regole alla base delle modalità di lavoro. Assistiamo per la prima volta alla creazione di un marchio sui prodotti che identificava il produttore e di conseguenza le responsabilità relative alla qualità del prodotto.

#### Prima rivoluzione industriale

Alla fine del XVIII secolo, con la prima rivoluzione industriale, in Gran Bretagna, si passò da una produzione artigianale ad una produzione di massa, grazie all'utilizzo dell'energia termica ricavata dal carbone, all'utilizzo di nuove macchine, alla possibilità di trasportare le merci su rotaie e alla suddivisione del lavoro. La qualità dei prodotti dipendeva sempre più dalla progettazione e dalla formalizzazione dei processi produttivi.

#### La seconda rivoluzione industriale

Con l'avvento dell'energia elettrica, nel 1890, l'industria ebbe una ulteriore trasformazione: il lavoro fu ancor più suddiviso fino all'introduzione delle catene di montaggio. La qualità veniva qui garantita dall'aderenza alle varie fasi della catena produttiva. Negli anni che precedono la prima guerra mondiale, la quantità rimase un obiettivo prioritario della produzione, e la qualità venne affidata ad un nuovo ente separato, il Collaudo.

#### Gli anni '20 fino al 1945

Con la nascita delle prime grandi aziende, che erano strutturate in maniera più complessa, nascono i primi metodi statistici per il controllo della qualità basati su supporti grafici: le carte di controllo. L'obiettivo principale del controllo di qualità era quello di separare i prodotti a norma da quelli non a norma, verificando i punti critici della produzione. In questo periodo si svilupparono le tecniche di controllo statistico della qualità. Furono introdotte tecniche di controllo non più finalizzate a verificare il difetto di un prodotto, ma sull'intero processo produttivo. I controlli sulla qualità avvenivano attraverso criteri statistici non più su ogni singolo prodotto (si dimostrò troppo costoso), ma su un campione di prodotti finiti. Questo tipo di controllo fu utilizzato anche durante la seconda guerra mondiale, quando per l'industria bellica divenne indispensabile utilizzare molta manodopera femminile non specializzata e quindi soggetta a un margine di errore maggiore.

#### Dopo la seconda guerra mondiale

La sconfitta subita dal Giappone impose a questo paese la ricerca di uno strumento per potersi risollevare dalla profonda crisi economica che rappresentasse una nuova variabile competitiva. La qualità per i giapponesi divenne uno strumento di rivalsa nei confronti del mondo. Inizia a farsi strada il "modello giapponese", cambiando l'approccio al problema basato per la prima volta sulla prevenzione degli incidenti sui manufatti, attraverso la progettazione e l'applicazione di un Sistema Qualità capace di ridurre la possibilità di generare errori. La strada della qualità moderna era stata tracciata. L'apporto del Giappone, grazie a Deming, che iniziò a collaborare con i docenti di statistica giapponese, promosse lo sviluppo e la diffusione del controllo della qualità fino ad arrivare alla nascita del Quality Control Research Group (QCRG). Negli anni '50 nacque l'Assicurazione Qualità, si riconosceva con essa che la qualità era il risultato di sforzi congiunti di tutte le funzioni e ciò che era fondamentale era la qualità dei processi aziendali, e non più solo quella dei prodotti. Nel 1954 un altro studioso americano, il dottor Juran, fu inviato in Giappone e spiegò che il controllo della qualità era una strategia e uno strumento manageriale. Nel 1959 il

Dipartimento della difesa americana emise la prima norma dedicata alla qualità, questo standard venne adottato dalla NATO con norme che introducono il principio della prevenzione dei difetti, fissando le prime basi dei "Sistemi Qualità".

Negli anni '70, assistiamo alle prime evoluzioni dei Sistemi di Qualità, e si fa strada il concetto della qualità intesa come soddisfazione del cliente. Il punto di riferimento si sposta da chi produce a chi riceve il prodotto. Nel 1979 le British Standards pubblicano la BS 5750 per i Sistemi Qualità che può essere considerata come la progenitrice delle attuali ISO 9001. Sempre nel 1979 si istituì il comitato tecnico TC che ha il compito, ancora oggi, di aggiornare le norme della serie ISO 9000. A partire dagli anno '80 le prime aziende occidentali soprattutto americane, si resero conto dell'importanza dello sviluppo della qualità per il successo di una organizzazione. Fu celebre la frase pronunciata in un documentario: "If Japan can... why can't we?". Deming iniziò a lavorare come non aveva mai fatto prima e società come Ford Motor Company e General Motors chiesero la sua collaborazione. Ormai la qualità non era più un mezzo per risolvere i problemi, ma come un'opportunità di business.

Nel 1983 Margaret Thatcher in un famoso discorso sostenne che la qualità era essenziale per il successo dell'industria britannica.

Nel '94 lo standard ISO 9000 venne rivisto e vennero emesse le norme UNI EN ISO 9001 fino al 2000 quando gli standard di ISO 9000 vennero rivisti. Si puntava sulla garanzia della qualità del prodotto, sulla descrizione dei requisiti che un Sistema Qualità deve avere e sulla soddisfazione del cliente attraverso la conformità ai requisiti. Con l'emissione della serie UNI EN Iso 9000:2000, nacque la correlazione del concetto di qualità certificata con quello di qualità percepita e della soddisfazione del cliente.

Da questa presentazione dell'evoluzione del concetto di qualità, si evidenzia come essa sia elemento strutturale e qualificante della Consulenza Familiare, e come oggi si renda necessario applicarla anche alla consulenza in modalità online.



# Indicatori di Qualità

Proposta di valutazione permanente delle prestazioni professionali di un Consulente Familiare e Coniugale e/o di un servizio che eroga consulenze familiari.

#### Il processo di valutazione:

Assumendo note le finalità della metodologia di Total quality nella gestione di processi che coinvolgono la produzione di beni o l'erogazione di servizi, la fase di valutazione si sviluppa attraverso una serie di passaggi:

#### Raccolta dati:

- DATI SOGGETTIVI/qualitativi percepiti
- DATI OGGETTIVI / quantitativi misurati
- Analisi
- Identificazione Punti di Forza /di Debolezza
- Proposta di Miglioramento

I dati oggetto di valutazione sono definiti in funzione dello specifico processo, del contesto in cui si opera e degli obiettivi che si intendono raggiungere.

Nel nostro caso la consulenza è una attività di prestazione di servizio professionale in ambito socio-educativo finalizzata a dare una risposta di aiuto ad un bisogno del cliente. Tale attività è svolta sia in libera professione, sia all'interno di Centri di Servizio e/o Consultori Familiari Socio-educativi.

Compito e dovere del CF è perseguire la tutela della salute e dell'integrità psicofisica dell'uomo e della donna, intesi come persona e membri di una famiglia, di una coppia, di un gruppo sociale, nel pieno rispetto della dignità e della libertà di ogni essere umano, senza discriminazione alcuna di età, dì sesso, dì razza, di stirpe di lingua, di nazionalità, di religione, d'ideologia, di condizione sociale ed economica.

Le costanti dell'intervento di CF in presenza e on-line sono:

- 1. la domanda del cliente
- 2. l'azione del professionista
- 3. La relazione quale strumento mediante il quale si produce il cambiamento
- 4. attivazione verso il cambiamento, quale condizione di processo

La relazione di aiuto inizia con l'accoglienza calda ed incondizionata da parte del CF si perfeziona con la stipula del contratto, che racchiude il bisogno che il cliente porta in consulenza.

L'elemento basilare del prendersi cura è l'empatia che è il flusso di emozioni che passa dall'uno all'altro e che permette un coinvolgimento attivo e consapevole del cliente.

La necessità di una piena collaborazione tra CF e cliente nel raggiungimento dell'obiettivo rende la consulenza familiare e coniugale un'attività professionale particolare, assai diversa da qualsiasi altra prestazione di servizi. Tale specificità si deve necessariamente riflettere negli indicatori di qualità e nel processo di valutazione.

Qualora l'attività sia svolta all'interno di un Servizio strutturato (centro di ascolto, consultorio) assume importanza valutare anche altri elementi strutturali.

#### Perché si valuta:

Il sistema di valutazione permanente delle prestazioni professionali di un CF può avere diverse finalità che al momento abbiamo individuato nel modo seguente:

- 1. Migliorare le prestazioni professionali utilizzando la valutazione come stimolo di miglioramento delle prestazioni del CF.
- 2. Favorire la crescita professionale del CF.
- 3. Disporre di informazioni per facilitare la scelta del cliente rispetto alle sue esigenze personali.
- 4. Dare voce ai vantaggi oggettivi raggiunti dai clienti nella propria esperienza consulenziale al termine del percorso. I vantaggi oggettivi sono il risultato complementare dell'attività del C.F. e della partecipazione del cliente al percorso.

- 5. Migliorare la gestione della consulenza nella struttura in cui il CF opera (solo se CF opera in struttura).
- 6. Contribuire alla scelta della migliore assegnazione del CF al cliente rispetto alle sue specifiche necessità di aiuto (solo se CF opera in struttura).
- 7. Qualificare la struttura attraverso la qualificazione dei CF che vi operano.

#### Cosa si valuta:

- La prestazione individuale svolta dal CF.
- Il contributo che il CF ha dato nella relazione di aiuto.
- Valutare se il cliente si è sentito informato su natura, scopo, metodologia e prevedibile durata dell'intervento consulenziale.
- Valutare se il cliente si è sentito protagonista nel superamento del suo disagio attraverso l'attivazione delle proprie risorse.
- Valutare se il cliente si è sentito rispettato nelle proprie convinzioni etiche, religiose, politiche.
- Valutare se il cliente si è sentito all'interno di uno spazio relazionale protetto caldo ed empatico.
- Il setting consulenziale.
- Le garanzie a tutela della privacy.
- Gli obiettivi raggiunti.
- L'adeguatezza organizzativa della struttura (solo se CF opera in struttura).
- Il contributo che la struttura ha dato nella relazione di aiuto (solo se CF opera in struttura).
- La capacità di utilizzare gli strumenti necessari alla consulenza on line.



# Strumenti di valutazione della Qualità

Sulla base delle considerazioni contestuali diverse in cui operano i CF riteniamo opportuno, per la fase di sperimentazione, proporre strumenti di valutazione diversificati.

Al fine della valutazione come sopra indicato, abbiamo pensato di predisporre:

- una scheda su piattaforma informatica rivolta ai clienti nella consulenza on line.
- una scheda cartacea rivolta ai clienti che non hanno la possibilità di accedere alla piattaforma informatica.
- una scheda cartacea rivolta agli operatori CF operanti in una struttura.

All'inizio della scheda il cliente sarà informato e rassicurato in merito alla totale riservatezza e anonimato della valutazione che vorrà rilasciare al termine del percorso di consulenza.

Inoltre il cliente sarà lasciato libero di compilare la scheda di valutazione sia in modalità informatica che cartacea (quest'ultima se la consulenza si svolge presso una struttura).

Nel caso di compilazione della scheda di valutazione elettronica questa sarà direttamente disponibile per il CF e per l'Associazione di categoria di appartenenza del CF, e opzionalmente per la struttura in cui il CF opera.

Nel caso di compilazione della scheda di valutazione cartacea questa sarà consegnata in forma anonima alla struttura in cui opera il CF.

Per la scheda elettronica si può utilizzare Google Forms, strumento gratuito di uso molto semplice e che permette di inserire domande sia con risposta binaria (si/no) sia con una scala di valutazione (ad es. da 1 a 4) sia con un testo libero per commenti. Dovrà essere previsto un formulario differenziato se il CF svolge la sua attività in libera professione o presso una

struttura. Nel secondo caso la scheda include domande anche sulla qualità del servizio della struttura stessa.

La scheda è accessibile online attraverso il suo indirizzo url. Le schede di risposta possono essere scaricate per l'elaborazione statistica sia singolarmente che raggruppate in un foglio excel, o esportate in un formato .csv compatibile con il caricamento in un database.

La scheda di valutazione contiene i dati di riferimento e gli indicatori di qualità previsti.

La composizione della scheda proposta e gli indicatori sono riportati di seguito.

Una proposta di scheda è all'indirizzo

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdIMJJf0T0VjJtP9hn7LQnhetaqaUXqOrBdMQ 1085HPA3w5Zw/viewform

#### Scheda di valutazione:

Al termine della consulenza il cliente deve sentirsi incoraggiato a compilare la scheda di valutazione, ma al tempo stesso libero di farlo oppure no.

Sulla prima pagina della scheda andranno inserite:

- 1. le indicazioni personali minime ritenute utili per la valutazione (sesso ed età del cliente).
- 2. le generalità del CF.
- 3. data di inizio e fine della consulenza.
- 4. il luogo dove è stata svolta l'attività consulenziale (Consultorio, centro ascolto, parrocchia, studio professionale.
- 5. modalità on-line e/o off-line.
- 6. tipo di consulenza (individuale, coppia, famiglia, gruppo).

L'indice di gradimento sarà possibile indicarlo con una crocetta corrispondente a:

- una valutazione da 1 a 4.
- un livello di soddisfazione (per niente, poco, abbastanza, molto).
- assenza/ presenza (SI/NO) dell'elemento in questione.

Le successive sezioni riguardano rispettivamente:

- 1. una sezione comune a tutti, da compilarsi individualmente, con il feedback del cliente relativo agli adempimenti giuridici (contratto e consenso), alla relazione con il consulente, al raggiungimento degli obiettivi generali della consulenza e specifici del contratto, al setting, all'accessibilità fisica e informatica al luogo della consulenza. Alcuni punti della sezione approfondiscono gli aspetti relativi alla consulenza di coppia, di famiglia e di gruppo. Un punto è dedicato specificamente alla modalità online.
- 2. una sezione di valutazione di gradimento della struttura, se la consulenza è stata effettuata presso un Consultorio o un centro, con aspetti di organizzazione, di segreteria, e valutando il contributo che la struttura ha apportato alla consulenza.
- una sezione di osservazioni finali, che permettono di indicare in modo discorsivo gli aspetti ritenuti di particolare soddisfazione o insoddisfazione, o passibili di miglioramento.

Per quanto riguarda il questionario cartaceo di rilevazione qualità gli utenti ed il questionario rivolto ai CF operanti in una struttura, ne riportiamo i modelli in appendice assieme alle rispettive schede in excel per la registrazione dei dati raccolti.



# Carta dei servizi

#### Premessa Normativa

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui si individuano i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art.2 del D.L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D.Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.. Il decretolegge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendo il valore vincolante. La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi; infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati. Anche la CiVIT (Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

#### Principi generali

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" tra soggetto erogatore del servizio pubblico ed utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- <u>promozione del servizio</u> e informazione del servizio, verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di <u>ascolto e customer satisfaction</u>, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo <u>strumento del</u> <u>reclamo</u> e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e <u>partecipazione</u> del cittadino-utente alla definizione del progetto.

L'obiettivo è elaborare una Carta dei Servizi nella quale il CONSULENTE FAMILIARE e/o il Servizio che eroga consulenze tramite i propri operatori, dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire.

#### Proposta

La "Carta dei Servizi della Consulenza Familiare" è il documento in cui sono esplicitate attività, percorsi, luoghi e tempistica relativi all'offerta socio-educativa proposta alla persona; essa regola i rapporti tra il cliente e il consulente familiare: fornisce informazioni sulle modalità di accesso, i servizi e le prestazioni erogate, al fine di facilitare la fruizione e tutelare gli utenti garantendo informazioni chiare e risposte precise, anche in caso di disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati. Su questa linea, la Carta dei Servizi impegna il consulente familiare al costante miglioramento qualitativo delle proprie attività. In linea con i principi ispiratori della Associazione A.I.C.C.e F. di rispetto dei diritti e di tutela della persona, il consulente familiare si *deve dotare* di strumenti - tra i quali appunto il Codice Etico e la Carta dei Servizi - finalizzati al mantenimento di corrette relazioni con il pubblico e al potenziamento di ogni utile iniziativa rivolta alla "cura" della persona. Impegno del consulente familiare è il costante aggiornamento della Carta dei Servizi, per seguire la naturale evoluzione organizzativa e funzionale dei servizi offerti.

#### Tipologia di servizio (servizio e obiettivi)

Il servizio consultoriale si qualifica come una relazione d'aiuto che tende a fare della persona la protagonista del superamento della sua difficoltà, instaurando un rapporto di fiducia e di collaborazione affinché l'utente con le sue stesse risorse, superi il momento di disagio, nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti.

#### Principi regolatori le attività e il servizio

L'erogazione dei servizi del Consulente Familiare si basa sui principi della tutela e della dignità della persona, garantendo a tutti gli utenti

#### TRASPARENZA E CORRETTEZZA

Ovvero alle persone che usufruiscono del servizio deve essere possibile verificare la qualità, la correttezza dei comportamenti ed il rispetto delle regole imposte dalla stessa carta dei servizi, nonché la semplicità di reperire le informazioni per facilitare la partecipazione al servizio e garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle percorso che sarà realizzato, con chiarezza di eventuali costi e motivazioni di spese.

*RISERVATEZZA* garantita dal Segreto Professionale: il consulente deve mantenere il segreto su tutto ciò che gli viene confidato o che può conoscere in ragione della sua professione; deve mantenere altresì il riserbo sulle prestazioni professionali o programmate, anche nel confronto dei familiari dell'utente.

#### **AUTONOMIA**

La possibilità continua e costante da parte dell'utente di poter agire in totale autonomia riguardo la scelta del percorso e il proseguo del servizio richiesto

#### CONTINUITA'

ovvero regolarità nell'erogazione del servizio in maniera costante, progressiva e migliorativa con capacità di discernimento per lo smistamento ad altri professionisti d'aiuto quando necessario.

#### EGUAGLIANZA e PARTECIPAZIONE

intesa come l'assenza di ogni discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizio e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.

#### EFFICIENZA ed EFFICACIA

circa la soddisfazione dei bisogni della persona con il miglior utilizzo delle risorse e degli strumenti possibili in dotazione al Consulente Familiare, inclusi i programmi di formazione e aggiornamento continuo e la supervisione.

#### Obiettivi e finalità della professione

Compito del consulente è perseguire la tutela della salute e dell'integrità psicofisica e relazionale dell'uomo e della donna, intesi come persona e come membri di una famiglia, di una coppia, di un gruppo sociale, nel pieno rispetto della dignità e della libertà di ogni essere umano, senza discriminazione alcuna di età, di sesso, di razza, di stirpe, di lingua, di nazionalità, di religione, d'ideologia, di condizione sociale ed economica.

#### Professionalità

Il consulente nell'esercizio della professione si attiene alle conoscenze scientifiche dei vari campi delle discipline antropologiche e si ispira ai valori etici fondamentali.

Possiede una specifica preparazione nel campo della consulenza familiare, acquisita attraverso la frequenza di scuole e corsi riconosciuti dall'Associazione A.I.C.C.e F.; si impegna a mantenere ed approfondire le sue conoscenze e la sua pratica nella consulenza familiare. Il consulente si avvale di una supervisione individuale o di gruppo.

#### Accesso

Il primo contatto con il consulente avverrà tramite contatto telefonico o via posta elettronica. L'accesso avviene mediante contatto con la segreteria qualora il professionista operasse presso un Consultorio (contatto telefonico, via posta elettronica o accesso personale), che provvede a fissare il primo incontro con l'operatore.

#### Tempi di attesa e modalità di comunicazione per le prestazioni

Occorre indicare il tempo massimo di attesa tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione previsto. Come viene gestita l'impossibilità a espletare un colloquio, i tempi di preavviso e modalità con cui sarà data comunicazione (telefonica, e-mail, sms...) di conferma e di disdetta.

Costo dei servizi e modalità di pagamento.

Onorario del servizio pattuito nella fase iniziale del rapporto professionale e non potrà essere

condizionato o subordinato ai risultati dell'intervento professionale.

Specificare: costo – Modalità di pagamento

Gestione della Privacy e trattamento dei dati personali.

E' obbligo per il consulente rispettare e rispondere del segreto professionale derivante dal

codice deontologico di riferimento. Il trattamento dei dati personali sensibili, come previsto

dal D. Lgs. n° 196/03, è subordinato dalla sottoscrizione su apposito modulo del consenso che

informa l'utente sulle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili. La compilazione

del consenso permette l'accesso ai servizi consultoriali e regola la riservatezza sui dati, la

conservazione della documentazione in ambiente controllato e accessibile solo ai

professionisti coinvolti.

Informativa esaustiva al pubblico

Vengono inoltre illustrate la metodologia e le finalità della consulenza, onde verificarne la

comprensione e l'adesione. Dopo il primo colloquio l'operatore valuta per un eventuale invio

ad altra figura professionale, qualora non possa dare adeguata risposta alle esigenze emerse.

Continuità del servizio.

Nel caso di interruzione del servizio per temporanea indisponibilità del consulente, l'utente

viene tempestivamente informato, garantendo in ogni caso la continuità del servizio. L'utente

è tenuto a comunicare tempestivamente l'eventuale rinuncia alla prestazione.

Processi di Qualità

La Carta deve presentare tutti i processi che vengono monitorati e informare il pubblico in

relazione agli indicatori che saranno presi in esame. In ogni caso, sia i clienti, sia gli operatori

devono avere la possibilità di esprimere la propria valutazione in merito alla qualità della

21

prestazione e al proprio grado di soddisfazione, abitualmente al termine del percorso concordato o qualora lo richiedano.

Il questionario di Gradimento del servizio è messo a disposizione degli utenti per consentire di rilevare il grado di soddisfazione del servizio.

#### Procedura per il reclamo

Tutti i clienti possono avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi offerti ed eventualmente sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti nella Carta dei Servizi. Deve essere presente nella Carta un modello standard da utilizzare per inviare il proprio reclamo. (vedi mod. in appendice)

#### Orari

È importante anche vi sia un facile specchietto inerenti orari.

#### Luogo – come arrivare

Sulla Carta occorre indicare dove si svolgono le attività e come accedere ai locali.



# Monitoraggio e strutturazione di una comunità pratica per la sperimentazione del sistema qualità.

Il gruppo di lavoro, in applicazione del progetto presentato, intende sensibilizzare gli operatori CF ed i

servizi presso cui esercitano la professione, proponendo l'avvio di una sperimentazione sul campo del sistema qualità in ambito di consulenza familiare e presso i servizi che la erogano. L'obiettivo del progetto è l'introduzione nel tessuto sociale della consulenza familiare di processi orientati alla total quality al fine della diffusione delle buone pratiche nell'ambito della Consulenza Familiare.

Nella nostra proposta prevediamo che vengano coinvolte le associazioni di categoria dei CF, avvalendosi della loro collaborazione per la costituzione di una comunità pratica, ovvero un gruppo guida formato da questo nostro gruppo di lavoro integrato da rappresentanti delle associazioni di categoria dei CF.

#### Strutturazione:

Pertanto si crede opportuno avviare, con il sostegno delle Associazioni, le seguenti azioni:

- Promuovere la disponibilità di consulenti familiari a partecipare alla sperimentazione.
- Selezionare un numero di 100 partecipanti CF suddivisi per regione, tipologia di contesto (liberi professionisti, centri di ascolto, consultori di appartenenza).
- Svolgere il ruolo di punto di raccolta, elaborazione per ambito regionale, per tipologia di contesto e per servizio/consultorio di riferimento e reportistica dei dati raccolti.
- Restituzione degli esiti ai singoli CF ed eventualmente al singolo servizio/consultorio
- Diffusione e condivisione dei risultati con enti territoriali di riferimento.

#### Prerequisiti di accesso alla sperimentazione :

- Richiesta di partecipazione alla sperimentazione e dichiarazione di impegno ad avviare un percorso di qualità.
- Condivisione della carta dei servizi in cui vengono individuati e scelti gli indicatori ed i parametri cui far riferimento nell'attività di valutazione.
- Utilizzo di almeno uno degli strumenti proposti rilevazione della qualità percepita.

#### Il gruppo guida avrà i seguenti compiti:

- Individuare i tempi durata della sperimentazione.
- Stabilire tempi e modalità di monitoraggio.
- Fornire supporto informativo e di processo a coloro che partecipano.
- Monitorare il processo di sperimentazione intervenendo con eventuali correzioni e migliorie.
- Rilevare a fine sperimentazione il grado di soddisfazione dei CF e dei servizi partecipanti.
- Elaborare e condividere i risultati ottenuti evidenziando punti di forza, criticità e proposte migliorative e sviluppi possibili.

Per fare tutto ciò sarà necessario definire alcune figure di riferimento (per il monitoraggio, per il processo, per la carta dei servizi ecc).

#### L'attività di monitoraggio:

Deve avere come oggetto tutte le dimensioni descritte così da migliorare le prestazioni.

Condividere le best-practice e incentivare la volontà di apprendimento e miglioramento continuo e, al contempo, all'individuazione dei punti di debolezza su cui lavorare.

In un ambito complesso come quello della consulenza familiare in cui vi è una marcata influenza della soggettività e della percezione individuale, è importante l'utilizzo di strumenti che permettano di standardizzare e di creare un linguaggio attraverso il quale le realtà possa essere analizzata, resa intelligibile e narrata.

A tal proposito vogliamo proporre per eventuali possibili sviluppi di approfondimento e dettaglio i seguenti

#### Standard di qualità di una consulenza familiare e rispettivi indicatori:

- 1. Il servizio di consulenza definisce chiaramente cosa intende per «consulenza» e quali prestazioni vi siano comprese.
- 2. L'accesso all'offerta di consulenza è assicurato per il gruppo di destinatari.
- 3. Lo svolgimento del processo di consulenza è definito e descritto.
- 4. Il problema è analizzato da più prospettive.
- 5. Lo scopo della consulenza è di ampliare le possibilità di azione di chi chiede consiglio.
- 6. Le consulenze sono svolte soltanto da persone che dispongono delle necessarie competenze nel settore della consulenza o del coaching: formazione, esperienza, perfezionamenti o formazione continua.
- 7. Gli eventuali punti ciechi della consulenza sono costantemente sottoposti ad autoriflessione.
- 8. È operativo un sistema di gestione della qualità.
- 9. Nel processo di consulenza, il/la consulente svolge il ruolo che gli/le è attribuito in virtù dell'incarico.
- 10. L'organizzazione responsabile del servizio di consulenza (esempio consultorio) ne appoggia l'impegno di parte.

STANDARD DI QUALITÀ'	INDICATORI DI QUALITÀ'
1- Il servizio di consulenza definisce chiaramente cosa intende per «consulenza» e	1.1 I destinatari del servizio di consulenza sono definiti
quali prestazioni vi siano comprese	1.2 La consulenza è adeguata ai destinatari
	1.3 Gli obiettivi dell'offerta di consulenza sono definiti.
	1.4 Le offerte di consulenza sono definite
	1.5 Eventuali offerte/obiettivi (di consulenza) sono chiaramente distinti

	1.6 Sono fissate per iscritto norme sulla protezione dei dati, sull'obbligo del segreto e sulla sicurezza dell'informazione
	1.7 È definita l'impostazione della consulenza (telefonica, personale, per via elettronica , digitale ecc.).
	1.8 Il servizio di consulenza definisce chiaramente la complessità dei casi di cui si occupa
2- L'accesso all'offerta di consulenza è assicurato per il gruppo di destinatari	2.1 Il servizio di consulenza è accessibile a tutti i destinatari
gruppo di destinatari	2.2 Il servizio di consulenza può essere contattato personalmente, telefonicamente e/o per scritto.
	2.3 Il servizio di consulenza è facilmente raggiungibile.
	2.4 Gli orari di consulenza sono adeguati ai suoi obiettivi
	2.5 Il servizio di consulenza garantisce la comunicazione anche in caso di barriere linguistiche.
3- Lo svolgimento del processo di consulenza è definito e descritto.	3.1 La consulenza è articolata essenzialmente sui seguenti passi: accettazione del. caso, assessment (analisi della situazione, accordo sugli obiettivi e sul procedimento), esecuzione (incluso il monitoraggio) e conclusione / valutazione
	3.2 Nel caso in cui il servizio di consulenza non sia in grado di offrire un sostegno adeguato, la persona interessata è indirizzata a altro professionista e o viene richiesto il sostegno specialistico di un altro ente competente.
	3.3 Se la persona interessata è già stata assistita da altri consulenti, il consulente, d'intesa con l'interessato/a, lo contatta per valutare e conoscere il percorso effettuato

	3.4 Gli obiettivi, la portata, la durata ed costi della consulenza sono discussi fin dall'inizio con la persona interessata.
	3.5 I mezzi ausiliari e il materiale informativo utilizzati per la consulenza sono definiti
	3.6 Sono stabilite le modalità per documentare lo svolgimento del caso.
4- Il problema è analizzato da più prospettive così da garantire la considerazione di più punti di vista (formazione,	4.1 Al primo contatto, a chi chiede consiglio viene lasciato abbastanza tempo e spazio per formulare la propria visione del problema e le proprie aspettative.
esperienza).	4.2 L'analisi del problema si svolge all'insegna del rispetto della persona
	4.3 Nel quadro della prima consulenza, il/la consulente è competente per le possibili complessità legate al problema familiare rappresentato
5- Lo scopo della consulenza è di ampliare le possibilità di azione di chi richiede l'intervento	5.1 Il/La consulente analizza il contesto nel quale si è sviluppata la problematica rappresentata 5.2 Nel corso della consulenza non è intrapreso alcun passo senza l'accordo della persona interessata.
	5.3 Le possibilità d'intervento studiate nel quadro della consulenza tengono conto innanzitutto dei bisogni della famiglia
	5.4 Al momento dello studio delle possibilità d'intervento, il/la consulente illustra i costi presumibili e la portata della procedura
6 - Le consulenze sono svolte soltanto da persone che dispongono delle necessarie	6.1 Il/La consulente è in possesso di una solida formazione nel settore della consulenza
competenze – in termini di formazione, esperienza, perfezionamenti o formazione continua – nel settore della consulenza	6.2 Mediante un determinato volume di prestazioni di consulenza l'anno, il/la consulente acquisisce la necessaria esperienza

	6.3 Il/La consulente si perfeziona costantemente, si informa sulle nuove norme e best pratice e legge la pertinente letteratura specializzata
	6.4 Il/La consulente sa riflettere sui propri ruoli, principi e privilegi, ma anche sui propri limiti personali e strutturali.
7 - Gli eventuali punti ciechi del/lla consulente sono costantemente sottoposti ad autoriflessione.	7.1 Il servizio di consulenza prevede misure di autoriflessione in caso di problemi nel processo di consulenza.
	7.2 Si svolge regolarmente una discussione del caso/intervisione su base collegiale
	7.3 Il/La consulente fruisce regolarmente di una supervisione individuale e/o di gruppo professionale da parte di un/a esperto/a.
8 È operativo un sistema di gestione della qualità.	8.1 La AICCEF garantisce la verifica regolare delle qualifiche dei/delle consulenti.
	8.2 È verificata regolarmente la qualità della consulenza da un supervisore.
9. Indipendenza della consulenza familiare	9.1 Il servizio di consulenza è indipendente dall'amministrazione pubblica
	9.2 Il servizio di consulenza è politicamente e confessionalmente indipendente
	9.3 Il servizio di consulenza non beneficia di finanziamenti che potrebbero compromettere l'impegno
10. L'organizzazione responsabile del servizio di consulenza (es.consultorio) appoggia l'impegno di parte.	10.1 Sostiene eventuali necessità atte a garantire e migliorare il servizio in presenza e on line 10.2 Realizza patti di collaborazione con altri istituti, enti o professionisti.

#### CONCLUSIONI

L'approccio a questo progetto è avvenuto per ciascuno di noi senza conoscere i nostri compagni di viaggio, senza sapere nulla delle reciproche competenze, delle nostre esperienze specifiche sull'argomento da trattare. Ciò che ci ha reso un gruppo coeso e motivato è stata la passione per il ns. lavoro e per la ns. Professione.

Il Consulente Familiare aiuta l'altro a entrare o ritornare in contatto con sé stesso, e con le proprie emozioni, a comprendere i propri sentimenti, imparare ad adattarsi alle situazioni, a riattivare le proprie risorse, ma soprattutto perché la ns. professione è essenzialmente una" Scelta D'Amore"

Dalla lettera di Padre Domenico Correra alla giornata di studio dell'AICCeF del 27/04/14

"La Consulenza d'aiuto oggi ha accezione diversa da quella passata però per me è sempre un rapporto di amore verso coloro che chiedono la mia compartecipazione al loro disagio. L'amore non ha innovazione, non ha tradizioni, ma ha il potere di stare con coloro che soffrono e chiedono di essere aiutati in qualunque modo, l'ascolto, la comprensione, l'accettazione empatica, la trasparenza coerente sono elementi preziosi per esercitare una Consulenza D'Amore. Io propongo come innovazione e conferma della Consulenza di essere amore e sviluppare amore"

Abbiamo la fiducia che questo progetto sia attuato e porti la ns. professione a una maggiore visibilità e ad essere a pieno titolo inserita tra le professioni d'aiuto già riconosciute.

La ns. esperienza ci conduce a credere ed a sperimentare ogni giorno quanto il Consulente Familiare ancor prima di essere un professionista sviluppi un "modo d'essere" che lo differenzia da qualsiasi altra figura professionale.

Ringraziamo L'Istituto Ecclesia Mater, L'AICCeF e tutti i Docenti per l'opportunità che ci hanno concesso.



#### BIBLIOGRAFIA

- Di Stanislao Francesco e Liva Carlo -Qualità dei servizi sanitari in Italia- IBS 1996
- Donabedian Avedis- Qualità dell'assistenza sanitaria. Principi e metodologie di valutazione ed. Carocci 1990)
- Fiorilli F., La conversazione nell'era digitale, Ed Alpes
- Nardo Maria Teresa *La mappatura dei servizi e la valutazione della loro qualità* Formez FSE-PON- Asse E Obiettivo 5.1- Performance PA
- Normann Richard La gestione strategica dei servizi ed. Etas- Milano 1985
- Palma Monica, Forte Andrea (Università del Salento)- *La valutazione della qualità dei servizi consultoriali* Pensa editore- gennaio 2014
- Parisi Roberto Rapporto customer satisfaction consultori familiari ASL Roma 1
   Regione Lazio 2016
- Rogers Car l-La terapia centrata sul cliente- Ed Psyco
- Visconti Gianfranco Metodo ServQual per la misurazione ed il monitoraggio della customer satisfaction delle imprese dei servizi Rivista Marketing 5/2007
- Raccolta Atti sociali e normativa Aiccef
- Protocollo Consulenza on line Aiccef

### SITOGRAFIA

- http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/carta-dei-servizi/
- https://consultoriofamiliare.org/wp-content/uploads/2020/09/C.F.-Carta-dei-servizi.pdf
- http://www.gliaquiloni.net/archivio/cartaservizi.pdf
- https://aiccef.it/
- https://www.ucipem.info/

#### **APPENDICI**

- Codice deontologico AICCeF
- Modello di reclamo
- Questionario di gradimento del servizio di consulenza (per utenti)
- Questionario di valutazione della qualità del servizio (per operatori)

#### CODICE DEONTOLOGICO DEL CONSULENTE FAMILIARE

A.I.C.C. e F. Associazione Italiana Consulenti Coniugali e Familiari Fondata il 5 febbraio 1977 CODICE DEONTOLOGICO DEL CONSULENTE FAMILIARE La prima stesura del 1999 è stata modificata dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea Ordinaria dei Soci nel 2009. GENERALITÀ 1.- Definizione Il codice deontologico dell'Associazione Italiana Consulenti Coniugali e Familiari [A.I.C.C. e F.], [di seguito indicata con il termine di Associazione], trascrive l'insieme dei principi e delle regole che il consulente coniugale e familiare, [di seguito indicato con il termine di consulente] deve osservare nell'esercizio della propria professione, quale che sia l'ambito e lo stato giuridico in cui essa è svolta. Esso prescrive i comportamenti conformi alle finalità e agli scopi della professione di consulente. 2.- Normatività Le indicazioni del presente codice deontologico sono vincolanti per tutti gli iscritti Nell'Elenco dei consulenti dell'Associazione stessa specificano le norme indicate nello statuto e nel regolamento dell'Associazione. L'inosservanza delle norme fissate nel presente codice deontologico può provocare il provvedimento di decadenza dall'Associazione. 3.- Autonomia professionale L'attività del consulente si fonda sulla libertà e sull'autonomia della professione di consulente, nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti. 4.- Specificità della professione La consulenza coniugale e familiare si qualifica come una relazione d'aiuto che tende a fare della persona la protagonista del superamento della sua difficoltà, instaurando un rapporto di fiducia e di collaborazione, affinché l'utente con le sue stesse risorse, superi il momento di disagio. 5.- Esercizio di più professioni Il consulente, iscritto contemporaneamente ad altri Ordini od Albi professionali, esercita la sua professione di consulente nel doveroso rispetto di ambiti e competenze. PROFESSIONALITÀ 6.- Finalità della professione Compito e dovere del consulente è perseguire la tutela della salute e dell'integrità psicofisica e relazionale dell'uomo e della donna, intesi come persona e come membri di una famiglia, di una coppia, di un gruppo sociale, nel pieno rispetto della dignità e della libertà di ogni essere umano, senza discriminazione alcuna di età, di sesso, di razza, di stirpe, di lingua, di nazionalità, di religione, d'ideologia, di condizione sociale ed economica. 7.- Competenza professionale Il consulente nell'esercizio della professione deve attenersi alle conoscenze scientifiche dei vari campi delle discipline antropologiche ed ispirarsi ai valori etici fondamentali. È richiesta una preparazione specifica nel campo della consulenza familiare, acquisita attraverso la frequenza di scuole e corsi riconosciuti dall'Associazione, assumendo come principi fondanti della sua attività la tutela della vita, della salute psicofisica, della dignità e libertà di ogni persona, della convivenza democratica, senza mai soggiacere a interessi, imposizioni, suggestioni di qualsiasi natura, provenienti da singoli individui o parti sociali o dall'intera collettività. 8.- Formazione interdisciplinare Nell'esercizio professionale e nella formazione permanente il consulente può avvalersi della collaborazione dei colleghi e delle competenze specifiche di altri esperti. A.I.C.C.e F. - CODICE DEONTOLOGICO 2 9.- Aggiornamento e formazione permanente Il consulente considera suo particolare e specifico impegno mantenere ed approfondire le sue conoscenze e la sua pratica nella consulenza familiare attraverso letture, documentazione, studi, l'esercizio della propria professione e la doverosa partecipazione a convegni, seminari e iniziative similari, promossi dall'Associazione e da altre Istituzioni scientifiche e culturali. 10.- Responsabilità professionale Il consulente salvaguarda la propria autonomia nella scelta dei contenuti e dei metodi della propria attività professionale, nonché della loro utilizzazione, ed è perciò responsabile della loro applicazione, uso, e delle eventuali valutazioni, anche di fronte all'Associazione, che tutela dignità, professionalità, correttezza, rigore scientifico, deontologia degli associati e della professione. 11.- Esercizio della professione L'esercizio della professione può avvenire tramite l'attività singola o associata, in Consultori familiari e in Enti pubblici o privati che richiedono la prestazione professionale del consulente. 12.- Supervisione Il consulente si avvale di una supervisione individuale o di gruppo. 13.- Rapporti interprofessionali Nella collaborazione con colleghi e con professionisti di altre discipline, il consulente esercita la propria autonoma competenza professionale nel rispetto delle altrui competenze. I rapporti devono ispirarsi ai principi del rispetto reciproco, della lealtà e della collaborazione. Egli quindi si astiene dal proferire pubblicamente giudizi negativi relativamente alla preparazione e all'esercizio professionale di colleghi o comunque valutazioni lesive del loro decoro e della loro reputazione professionale. 14.- Limiti professionali Il consulente non deve avvalersi del suo status professionale al fine di vantaggi e profitti individuali. 15.- Salvaguardia della professione Il consulente informa l'Associazione su comportamenti non conformi alla deontologia professionale e su ogni iniziativa tendente a screditare la professione e l'Associazione stessa, da qualunque parte essi provengano. Parimenti non

avalla con il proprio titolo professionale attività o iniziative ingannevoli o disdicevoli. RAPPORTI CON GLI UTENTI 16.- Doveri verso gli utenti Il consulente è consapevole della responsabilità etica e sociale della sua professione per il fatto che, quando si attiene al suo ruolo di aiuto a maturare scelte autonome e responsabili, può intervenire in modo significativo nella vita di altre persone, nelle dinamiche della famiglia e di gruppi, collettività e comunità. 17.- Diritti degli utenti Nell'esercizio professionale il consulente rispetta e tende a valorizzare la dignità, il diritto alla riservatezza, l'autonoma determinazione di manifestazioni di pensiero e di comportamenti di coloro che usufruiscono delle sue prestazioni; in ogni caso agisce nel pieno rispetto delle loro convinzioni etiche, religiose, politiche, etniche ed altre che siano per loro rilevanti, anche se personalmente non le condivide. 18.- Segreto professionale Il consulente deve mantenere il segreto su tutto ciò che gli è confidato o che può conoscere in ragione della sua professione; deve altresì mantenere il riserbo sulle prestazioni professionali effettuate o programmate, anche nel confronto dei familiari dell'utente. 19.- Estensione del segreto professionale La partecipazione di notizie ed informazioni ad altri consulenti o ai membri del gruppo di lavoro consultoriale è da considerarsi estensione del segreto professionale. Deve avvenire di norma con il consenso degli interessati, rispettando il massimo della riservatezza anche nei riguardi del gruppo di lavoro consultoriale, e soltanto in funzione di una sempre migliore qualità della prestazione professionale. 20.- Rivelazione del segreto professionale Il segreto professionale può essere rivelato soltanto con il consenso dell'interessato, previa specifica informazione sulle A.I.C.C.e F. - CODICE DEONTOLOGICO 3 conseguenze o sull'opportunità o meno della rivelazione stessa. Il consulente limita allo stretto necessario il riferimento di quanto appreso in occasione del proprio rapporto professionale di consulenza, valutando con prudenza le ipotesi nelle quali la propria doverosa riservatezza comporti gravi pericoli per la vita o per la salute psicofisica di terze persone. 21.-Consulenza in gruppo Nel caso di consulenza che si svolga in gruppo, il consulente è tenuto ad invitare con fermezza gli utenti ad attenersi alla riservatezza per quanto riguarda la composizione del gruppo stesso, ai contenuti e allo svolgimento delle sedute. 22.- Libera scelta In ogni contesto professionale il consulente deve adoperarsi affinché sia il più possibile rispettata da parte dell'utente la libertà di scelta del professionista cui rivolgersi. 23.- Incompatibilità professionale È professionalmente sconveniente e deontologicamente scorretto iniziare e mantenere un rapporto professionale con persone con le quali si sia in rapporto di stretta parentela o con le quali si abbiano relazioni affettive o sessuali. È doveroso astenersi dall instaurare dette relazioni, pena la cessazione immediata della prestazione. 24.- Interruzione del rapporto professionale Se, dopo attenta valutazione, il consulente constata che l'utente non trae alcun beneficio dalle sedute e che non è ragionevolmente prevedibile che trarrà giovamento dal loro proseguimento, concorda l'interruzione del rapporto di consulenza. Parimenti il consulente rispetta gli ambiti e i limiti della sua professione; egli, di propria iniziativa o se richiesto, indirizza opportunamente l'utente della prestazione ad altri consulenti o a professionisti di altre discipline. 25.-Controindicazione al rapporto professionale Il consulente, quando riconosce che i propri problemi personali o le proprie particolari sensibilità o reattività in determinati campi possono rendere inadeguata la propria prestazione, si astiene dall'intraprendere o dal proseguire il rapporto professionale. PROCEDURE DI LAVORO 26.-Documentazione Il consulente documenta la propria attività di lavoro tramite la tenuta di una cartella personale per ogni utente e\o per ogni coppia ovvero nucleo familiare. 27.- Custodia delle cartelle Tutti i documenti sono custoditi con riservatezza, sotto la diretta cura e responsabilità del consulente, per la salvaguardia del segreto professionale. 28.- Invio a specialisti Se lo svolgimento della consulenza ovvero l'utente della prestazione lo richiede, il consulente invia il soggetto e, se del caso, lo presenta a colleghi ovvero ad altri professionisti, specialisti od esperti in precisate discipline, tenendo conto delle loro specifiche competenze e modo d'intervento 29.- Riserbo professionale Il consulente non esprime valutazioni e giudizi professionali relativi alla sua attività che non siano fondati sulla conoscenza diretta ovvero su una documentazione adeguata ed attendibile. 30.--Ricerca e divulgazione Il consulente si ritiene impegnato a comunicare all'Associazione i progressi delle proprie conoscenze e delle sue tecniche e metodologie di lavoro. Parimenti promuove la divulgazione nella società civile di tali acquisizioni quando, a giudizio dell'Associazione, tali conoscenze abbiano significativa rilevanza in ordine al benessere umano e sociale. RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI 31.- Inquadramento lavorativo Il consulente svolge la propria opera in qualità di: 1. dipendente o collaboratore di una struttura di Ente pubblico o di Istituzione privata 2. libero professionista. 32.- Strutture operative Di norma la struttura ove svolge la sua attività è un Consultorio familiare, di cui alla Legge 29 luglio 1975, n. 405 [G.U. 27.8.1975, n. 277], e successive modificazioni. 33.- Condizioni operative Il consulente non accetta condizioni, situazioni e ambienti di lavoro che possano compromettere la propria autonomia e dignità professionale e il rispetto delle norme A.I.C.C.e F. - CODICE DEONTOLOGICO 4 dell'Associazione di categoria e del presente codice deontologico. Si adopera affinché tali norme siano rispettate qualunque sia l'ambito lavorativo, la natura del suo rapporto di lavoro e la propria posizione gerarchica. 34.- Collaborazione operativa Il consulente, quando opera in un'Istituzione e specificatamente in un Consultorio familiare, collabora con i diversi operatori e figure professionali, si avvale delle loro competenze specialistiche, contribuisce a perseguire le finalità e gli scopi dell'istituzione, partecipa attivamente al gruppo di lavoro interdisciplinare. 35.- Prestazioni professionali per terzi Quando si acconsente a fornire prestazioni professionali, dietro richiesta di Enti, Istituzioni e soggetti esterni al rapporto di lavoro e di collaborazione, si è tenuti a chiarire con gli stessi e con l'utente della

prestazione la natura e gli scopi dell'intervento, nonché l'uso al quale l'intervento è finalizzato, rilasciando possibilmente certificazioni di avvenuto intervento, senza entrare in merito ai contenuti dello stesso. 36.-Prestazioni a minori o interdetti L'erogazione di prestazioni professionali a soggetti minorenni o interdetti è subordinata al consenso di chi esercita nei loro confronti la potestà genitoriale o la tutela, fatti salvi i casi in cui tali prestazioni siano ravvisate urgenti o indilazionabili per la salute, l'integrità e lo sviluppo psico-fisico dei soggetti indicati. TARIFFA PROFESSIONALE 37.- Onorario L'importo dell'onorario del consulente deve essere dignitoso. 38.- Prestazioni gratuite Il consulente è libero di prestare la propria opera gratuitamente, anche se non è retribuito dall'Istituzione con cui collabora. È compatibile con dette indicazioni, nell'ambito operativo di un'Organizzazione di volontariato ovvero di un'Organizzazione non lucrativa di utilità sociale, usufruire del recupero delle spese sostenute. 39.- Pattuizione dell'onorario L'onorario deve essere pattuito nella fase iniziale del rapporto professionale e non può essere condizionato o subordinato ai risultati dell'intervento professionale. 40.- Informazioni Il consulente, nella fase iniziale del rapporto professionale, fornisce agli utenti informazioni adeguate e comprensibili circa le sue prestazioni, le finalità, gli scopi e la metodologia delle stesse, nonché, ove possibile, la prevedibile durata, anche se solo indicativa. SANZIONI DISCIPLINARI 41. Sanzioni disciplinari Il Consulente familiare che contravviene ad uno o più prescrizioni contenute nel presente Codice deontologico viene deferito al Consiglio Direttivo. Il Consiglio Direttivo, in relazione alla gravità delle infrazioni, alla loro reiterazione e al tipo di interesse offeso, potrà applicare la sanzione del richiamo scritto, della sospensione temporanea, del depennamento dall'Elenco dei professionisti, della decadenza dall'Associazione. 42. Ricorsi. Contro i provvedimenti del Consiglio Direttivo in materia di deontologia professionale è ammesso il ricorso al Collegio dei Probiviri, entro 60 giorni dal ricevimento dello stesso. Il giudizio dei Probiviri, da emanare entro tre mesi, è insindacabile. NORME FINALI 43.- Riferimenti normativi Per quanto non previsto dal presente codice deontologico si fa riferimento alle norme e alla leggi dello Stato italiano e dell'Unione Europea ed in particolare all'art. 622 del Codice penale, alla Legge 31 dicembre 1996, n. 675 "tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" (s.o. G.U. 8.1.1997, n. 5) corretta e integrata dal D. L.vo 9 maggio 1997, n.123 (G.U. 10.5.1997)

Spazio per logo struttura	Al Consultorio/Centro di servizi di	
Spazio per logo struttura	Ai Consultorio/Centro di servizi di	

# MODULO DI SEGNALAZIONE, RECLAMO, SUGGERIMENTI

In caso di disservizio o mancato rispetto degli standard dichiarati nella Carta dei servizi

					Detto degli standar					
					Il sottoscritto					
Cognome					Nome		Codice Fis	cale		
Data	di nascita		Sesso (M/F)		Cittadinanza		Luogo di nascita			
					Residenza					
Provincia		Comur	ne		Indirizzo		Civico	Сар		
Talafana			Telefono cellulare		E-mail		-	anii DEC		
Telefono	casa	Telefolio Celiulare					E-mail PEC			
					TDACMETTE					
			~~~~1~ <del>~</del> i~~		TRASMETTE					
			segnalazior	1e	□reclamo	□suggerin	nento			
		C	ampo della	segn	alazione, reclamo	o, suggerime	ento			

#### Questionario di gradimento del servizio di consulenza (per utenti)

Questo questionario "anonimo" è stato preparato per offrire agli utenti la possibilità di esprimere valutazioni sul gradimento del servizio fornito e darci, quindi, la possibilità per migliorare la qualità delle azioni future.

La ri	La ringraziamo per la collaborazione e per tutti i suggerimenti e le proposte.								
Sesso	: DF DM Anno nascitaResidenza								
\$	o di studio: nessuno - media inferiore — qualifica prof.l Stato Civile: nubile/celibe - coniugata/o - separata/o - sessione: servizi domestici - operaia/o - impiegata/o - peraia/o professionista - studente - disoccupata	divorziata/oensionata/o	′o - □ve						
Cons	sulenza □in presenza □on line □singolo	□di	coppia		li gruppo				
La ir	nvitiamo a fornirci un Suo parere rispetto i seguenti a	rgomenti	:						
	(Utilizzi la scala 1-2-3-4, in cui 1 è il minim	o e 4 il ma	ssimo)						
1	Facilità nel prendere contatto con il servizio.	□1	□2	□3	□ 4				
2	Accesso a materiale informativo (opuscoli – locandine – site Web – utilizzo social)	D □1	□2	□3	□ 4				
3	Cordialità e gentilezza nell'accoglienza percepita al primo contatto. (segreteria)	□1	□2	□3	□ 4				
4	Tempestività nell'avvio della prestazione richiesta.	□1	□2	□3	□ 4				
5	Disponibilità e flessibilità nel fissare il calendario degli incontri	□1	□2	□3	□ 4				
6	Pulizia e Confort degli ambienti		□2	□3	□ 4				
7	Tempo, disponibilità, gentilezza e cortesia da parte degli operatori	□1	□2	□3	□ 4				
8	Rispetto della riservatezza e privacy	□1	□2	□3	□ 4				
9	Condivisione della "Carta dei Servizi" e del "Contratto di Consulenza"	□1	□2	□3	□ 4				
10	La competenza da parte dell'operatore con cui ha fatto consulenza.	la 🗆 1	□2	□3	□ 4				

#### Relativamente al percorso di consulenza esprimo una mia valutazione:

11	Mi sono sentito rispettato nelle mie convinzioni etiche, religiose e politiche	□1	□2	□3	□ 4			
12	Sono stato informata/o su natura, scopo, metodologia e prevedibile durata della consulenza	□1	□2	□3	□ 4			
13	Mi sono sentita/o protagonista nel superamento delle mie difficoltà attraverso l'attivazione di mie risorse.	□1	□2	□3	□ 4			
14	Gli strumenti utilizzati nella consulenza sono stati utili ed efficaci per la mia consapevolezza	□1	□2	□3	□ 4			
15	Mi sono sentita/o protetta/o nello spazio di relazione con la/il consulente.	□1	□2	□3	□ 4			
16	Ho avviato significativi cambiamenti verso un maggiore benessere.	□1	□2	□3	□ 4			
17	La durata del percorso è stata coerente con i miei bisogni	□1	□2	□3	□ 4			
18	Le mie aspettative sono state soddisfatte	□1	□2	□3	□ 4			
Aspe	etti del servizio rispetto ai quali esprimo una particolare <b>so</b> d	ldisfazi	one:					
Aspetti del servizio rispetto ai quali esprimo particolare insoddisfazione:								
Suggerimenti e proposte per rendere il servizio migliore ed all'altezza delle Sue aspettative								
Data								

# QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

# da parte degli **Operatori**

La presente scheda ha lo scopo di rilevare la qualità del servizio che offriamo ai clienti.

			· ·		`	consulenza, mediazione ondente alla risposta più
La scheda si compone	e di due parti: - la prir	na rileva i dati del sog	getto compilato	re ed il periodo di rile	vazione;	
	- la sec	conda presenta gli indi	catori di qualità	e registra le Sue valu	tazioni in merito.	
PARTE PRIMA – il	soggetto che compila	la scheda, il periodo	di rilevazione (	e il tipo di attività		
Sesso: □ F □ M	anno nascita	Collabora	tore/collaboratr	ice □ SI □ NO	Inizio collaborazione	
Professionalità:	□consulente familiare	e □educatore/educatric	e □psicologo/a	□pedagogista	a □assistente so	ciale
	□psicoterapeuta	□mediatore/mediatric	ce familiare	□assitente etico	□assitente legale	□altro
Attività svolta:	□ cons.direttivo	□segreteria	□consulenza	□mediazione		□formazione
	□coord. equipe	□coord. Formazione	⊔informazion	e/promozione	□altro	
Risponda al question	nario avendo in mento	e il seguente periodo (	di attività:	da 202	P1 ad oggi.	

PARTE SECONDA – Gli indicatori di qualità dei Servizi del Consultorio Familiare

Nella tabella seguente sono riportati alcuni indicatori di qualità del servizio "consultorio familiare". La preghiamo di compilare la seconda, terza e quarta colonna per ogni indicatore. Nella colonna "Sì/No" scriva se la caratteristica dell'indicatore è presente o meno nella Sua attività selezionando l'apposita casella. Nella colonna "Come lo so", indichi le fonti di informazione relative all'indicatore che Le consentono di esprimere la valutazione che specificherà nella quarta colonna con scala 1-2-3-4 (in cui 1 è il minimo e 4 è il massimo). Nel caso desideri aggiungere ulteriori informazioni, può utilizzare la colonna "Eventuali specificazioni".

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
La struttura dispone di un piano di sviluppo	□ Sì	<ul> <li>□ Documento in cui sono stati definiti gli obiettivi e programmate le azioni</li> <li>□ Bilancio annuale</li> <li>□ Altro (specificare)</li> </ul>	Dia la Sua valutazione in merito alla condivisione all'interno della struttura dei contenuti del piano di sviluppo  1B  Dia la Sua valutazione in merito all'aggiornamento dei contenuti del piano di sviluppo	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 1 □ 2 □ 3 □ 4	
La struttura differenzia le sue modalità di promozione del servizio sulla base delle caratteristiche dei destinatari	□ Sì □ No	□ Presenza di un documento che collega i tipi di servizio con i tipi di target □ Documenti attestanti l'invio ai partner della rete più idonei □ Le prassi relative agli invii agli altri servizi del territorio sono condivise e formalizzate □ Presenza di iniziative promozionali dei servizi proposti dalla struttura e rivolte al proprio target utenti □ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia delle azioni di promozione dei servizi  2B  Dia la Sua valutazione in merito alla coerenza tra iniziative di promozione e tipi di utenze	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4	

Viene condotta periodicamente un'analisi delle risorse a disposizione rispetto alle esigenze espresse dal contesto e dall'utenza	□Sì □ No	□ Documenti di programmazione del servizio □ Bilancio periodico □ Altro (Informale)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse strutturali rispetto al tipo di servizi da erogare  3B  Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse umane rispetto al tipo di servizi da erogare	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4	
Vengono accertate e valorizzate le competenze di base ritenute necessarie all'erogazione dei servizi	□Sì □ No	□Esistenza archivio curriculum vitae degli operatori □Esistenza profilo competenze degli operatori. □ Feedback con l'utenza e altre strutture □ Questionari di gradimento dell'utenza □ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle competenze di base rispetto al tipo di servizi da erogare	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4	
5 E' attiva la supervisione di gruppo per i collaboratori	□Sì □No	□ Frequenza bimensile □ Frequenza trimestrale □ Al bisogno	Dia la Sua valutazione in merito alla efficacia del servizio di supervisione	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4	
6 I servizi all'utenza sono offerti su più "canali": telefono, e-mail, on line, in presenza.	□ Sì □ No	<ul> <li>□ A-Consulenza in presenza</li> <li>□ B- Consulenza on line</li> <li>□ C- Consulenza di gruppo</li> </ul>	Dia la Sua valutazione in merito alla efficacia della modalità di erogazione	6A □ 1 6B □ 1 6C □ 1	□ 2 □ 3 □ 4 □ 2 □ 3 □ 4 □ 2 □ 3 □ 4

7 La struttura dispone della "carta dei servizi"	□ Sì □ No	<ul> <li>□ E' pubblicata nel sito della struttura</li> <li>□ E' visibile in segreteria</li> <li>□ Viene periodicamente aggiornata</li> <li>□ Viene consegnata/letta al cliente</li> </ul>	7A  Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla conoscenza e condivisione del documento fra gli operatori  7B  Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla conoscenza e condivisione del documento presso i clienti	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4	
8 La struttura dispone di un archivio fisico ed informatico protetto secondo le disposizioni di legge	□ Sì □ No	<ul> <li>□ Vengono compilate schede sulla privacy</li> <li>□ La segreteria svolge registrazioni di dati</li> <li>□ Vengono fatti periodicamente report statistici</li> </ul>	Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla conoscenza delle procedure di archiviazione dati ed alla loro applicazione	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4	
9 Esistono indicazioni e facilitazioni per accedere fisicamente alla struttura	□ Sì □ No	<ul> <li>□ Targa all'esterno dell'edificio</li> <li>□ Mappa sul sito Web</li> <li>□ Presenza di indicazioni sui social</li> <li>□ Assenza di barriere archittetoniche</li> </ul>	Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla facilità di accesso.	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4	
Esiste un servizio di segreteria in presenza	□ Sì □ No	<ul> <li>□ Con orario fisso</li> <li>□ Con orario variabile</li> <li>□ Raggiungibile anche fuori orario per urgenze</li> </ul>	Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla efficienza ed efficacia del servizio di segreteria	□ 1 □ 2 □ 3 □ 4	

Il Consultorio è inserito nella rete territoriale dei servizi alla persona	□ Sì	□ Accreditamento Regionale □ Convenzioni e protocolli d'intesa □ Altro (specificare)	11  Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla qualità del lavoro in rete		
La rete condivide le risorse informative sui servizi alla persona	□ Sì □ No	<ul> <li>□ Accordi per la condivisione di risorse informative</li> <li>□ Materiali informativi cartacei e informatici comuni</li> <li>□ Altro (specificare)</li> </ul>			
La rete organizza attività di formazione continua per lo sviluppo delle competenze del personale	□ Sì □ No	☐ Esistenza di un piano formativo ☐ Realizzazione ore di formazione comuni ☐Altro (aggiornamenti sul bisogno)			
La rete è impegnata in attività progettuali comuni ai livelli provinciale, regionale, nazionale e comunitario	□ Sì □ No	<ul> <li>□ Presenza di progetti gestiti in rete in ambito locale</li> <li>□ Presenza di progetti gestiti in rete rivolti al territorio regionale</li> <li>□ Presenza di progetti nazionali</li> <li>□ Partecipazione a progetti europei gestiti in rete</li> <li>□ Altro (specificare)</li> </ul>			
La rete ha un approccio condiviso alla valutazione del servizio	□ Sì □ No	<ul> <li>□ Condivisione di sistemi di accreditamento comuni</li> <li>□ Condivisione di sistemi di certificazione di qualità comuni</li> <li>□ Esistenza di una valutazione unica esterna</li> <li>□ Altro (specificare)</li> </ul>			