

## METODO E LINEE GUIDA

Il Consultorio opera avendo a cuore il rispetto dei principi e dell'etica della persona. Per questo accoglie chiunque si presenti garantendo il massimo rispetto della privacy.

L'accesso è libero e gratuito.

Il consultorio valorizza le risorse di ogni persona, facendo leva sugli aspetti di forza.

Il lavoro che viene svolto e offerto in Consultorio pone a suo fondamento le seguenti linee guida:

- la centralità della persona, la qualità dell'accoglienza e la cura nell'accompagnare l'utente nelle varie fasi dell'intervento multidisciplinare;
- il miglioramento continuo della qualità come leva strategica professionale, gestionale ed organizzativa;
- l'attenzione ai bisogni nuovi e alle nuove tipologie familiari;
- la scelta del volontariato: l'anima dei consultori Ucipem, la loro identità, la ragione forte della loro lunga, complessa ed articolata esperienza, da sempre, si radica nella scelta di dedicare una parte del proprio lavoro al volontariato.

## IL PRIMO CONTATTO

Il primo contatto (telefonico, o diretto se la persona si presenta in consultorio in orario di sportello) è svolto dal personale di segreteria che accoglie la persona e compila una breve scheda con le generalità, il tipo di richiesta, il canale di conoscenza del servizio o l'inviante.

Viene anche brevemente spiegato il metodo di lavoro e fissato l'appuntamento.

## I COMPITI DEL CONSULENTE FAMILIARE – PRIMA VISITA

Il primo contatto con il Consultorio avviene, generalmente, tramite il consulente familiare.

Questi accoglie la domanda portata dalla persona, presenta al cliente la metodologia del Consultorio e raccoglie il consenso scritto al trattamento dei dati personali; di seguito, il consulente familiare condivide le informazioni raccolte con l'équipe del Consultorio: in questa sede, il gruppo interprofessionale discute e si confronta, fino a giungere a concordare l'intervento da proporre e le sue modalità. All'utente viene in seguito comunicata la proposta dell'équipe e l'eventuale appuntamento con il professionista.

Quando vi è un invio “accompagnato” da parte di professionisti e di servizi esterni, che hanno già fatto un’analisi del bisogno, può esserci la presa in carico diretta da parte del consulente del Consultorio senza il primo colloquio con il consulente familiare.

## IL LAVORO D’EQUIPE

I consulenti professionisti del consultorio familiare partecipano con regolarità al lavoro d’équipe. L’équipe di base si incontra ogni settimana; ci sono però più équipe a seconda dei progetti e delle aree di intervento.

Le figure professionali presenti nell’équipe di base sono: medico ginecologo, sessuologo, psicologo, psicoterapeuta, pedagogo, consulente familiare, assistente sociale. Al bisogno il gruppo viene integrato con altre figure professionali quali il consulente legale, il mediatore familiare...

L’équipe opera come unità valutativa multidisciplinare, ponendo attenzione alla globalità della persona: le sue problematiche, siano esse di carattere psicologico, relazionale, medico o di altra natura, vengono affrontate nella loro complessità, tenendo conto della situazione familiare e sociale in cui la persona vive. Per rispondere a questo criterio, il metodo di lavoro del consultorio è caratterizzato dall’interdisciplinarietà e quindi valorizza le competenze specifiche dei singoli operatori affinché i diversi contributi siano orientati a determinare un intervento unitario.

Il lavoro d’équipe è garanzia di serietà per l’intervento e di confronto costante tra professionisti di discipline differenti; esso permette inoltre di velocizzare i tempi di risposta e di poter far intervenire, in maniera flessibile, al bisogno, ulteriori professionalità qualora si ritenga utile per il tipo di percorso intrapreso.

## CONTINUITÀ DI CURA

L’intervento del Consultorio Familiare Ucipem si può articolare nelle seguenti attività: informazione, orientamento al problema, consulenza, psicoterapia breve individuale, terapia familiare o di coppia.

I percorsi non possono superare in genere i dieci incontri.

Qualora le problematiche portate suggeriscano il coinvolgimento e l’invio ad altre strutture sanitarie, sociali, assistenziali, il professionista che ha in carico la situazione, con il consenso dell’interessato, accompagna il passaggio prendendo contatto diretto e concordando le modalità di invio.

Documento aggiornato a maggio 2026