



Gesundheitsamt Graubünden
Uffizi da sanadad dal Grischun
Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni

Strategia per la consulenza genitoriale organizzata a livello regionale nel Cantone dei Grigioni

valida dal 1° gennaio 2024

Pubblicazione: 22 maggio 2023

Indirizzo di contatto

Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni
Servizio specializzato Promozione della salute
Hofgraben 5, CH-7001 Coira
Tel. +41 81 257 64 00
gf@san.gr.ch
www.gesundheitsamt.gr.ch

Indice

1.	Introduzione	4
2.	Basi giuridiche.....	4
3.	Obiettivi e principi della consulenza genitoriale	4
4.	Caratteristiche essenziali dell'offerta e della consulenza	6
5.	Organizzazione della consulenza genitoriale	8
5.1°	Compiti degli attori regionali e dei consulenti	8
a)	Gestione dell'offerta.....	8
b)	Qualifiche dei consulenti.....	8
c)	Settori di attività e retribuzione dei consulenti.....	8
d)	Sistema di gestione degli utenti (MVB4).....	8
e)	Garanzia della qualità	9
f)	Allestimento di rapporti	9
5.2°	Compiti del Cantone.....	10
a)	Compiti strategici e amministrativi	10
b)	Compiti di coordinamento	10
c)	Rendere nota l'offerta	10
d)	Sistema di gestione degli utenti (MVB4).....	10
e)	Gestione della qualità.....	10
f)	Statistica	11
6.	Forme d'offerta	11
6.1	Consulenze presso i consultori.....	11
6.2	Consultori pop-up.....	11
6.3	Visite a domicilio	12
6.4	Consulenze telefoniche	12
6.5	Richieste per via elettronica.....	12
7.	Principi per le consulenze.....	13
8.	Collaborazione e punti di contatto con altri servizi specializzati e specialisti.....	15

1. Introduzione

Già durante la gravidanza e la prima infanzia vengono poste le basi per una vita sana. Questa fase della vita è cruciale per l'insorgere delle malattie, ma anche per la loro prevenzione. La promozione della salute e la prevenzione nella prima fase della vita hanno un effetto positivo sul successivo corso della vita e riducono i costi del sistema sanitario, sociale e penale.

Salute e prevenzione nella prima infanzia in Svizzera, UFSP 2019

In conformità alla legislazione, la consulenza alle madri e ai padri rispettivamente ai detentori dell'autorità parentale nell'assistenza a lattanti e bambini piccoli (di seguito consulenza genitoriale) compete al Cantone. Tramite la consulenza genitoriale si intende mettere gratuitamente a disposizione dell'ampia popolazione con figli un'offerta di base di promozione della salute e prevenzione a bassa soglia, dalla nascita fino all'inizio della scuola dell'infanzia, indipendentemente dalla presenza di un'indicazione. La consulenza genitoriale è un servizio offerto dal settore sociale e di medicina preventiva.

La presente strategia di consulenza fornisce agli offerenti regionali e ai consulenti il quadro per un'organizzazione uniforme dell'offerta nelle regioni. La strategia definisce i compiti del Cantone, degli offerenti regionali e dei consulenti nel settore della consulenza genitoriale e sostituisce la strategia di consulenza esistente dell'ottobre 2019. La strategia di consulenza attuale tiene conto della strategia e degli obiettivi dell'Associazione svizzera per la consulenza genitori bambini (ASCGB) nonché degli standard ASCGB 2021.

2. Basi giuridiche

Conformemente all'art. 5 cpv. 1 lett. b in unione con l'art. 7 cpv. 1 lett. d della legge sulla tutela della salute nel Cantone dei Grigioni (legge sanitaria; CSC 500.000), il Cantone dei Grigioni (di seguito Cantone) è competente per la consulenza gratuita alle madri e ai padri oppure alle persone esercitanti l'autorità parentale nell'assistenza a lattanti e bambini piccoli.

Nelle regioni di assistenza sanitaria il Cantone mira a una forma organizzativa regionale coordinata. A questo scopo il Cantone stipula accordi di prestazioni con i centri regionali di assistenza sanitaria.

3. Obiettivi e principi della consulenza genitoriale

Quale obiettivo organizzativo sovraordinato la consulenza genitoriale intende mettere a disposizione un'offerta di base riconosciuta e consolidata per tutte le regioni di assistenza sanitaria del Cantone. Il servizio si basa su una comprensione dei compiti e della qualità coordinata a livello cantonale e per quanto necessario tiene conto delle situazioni regionali.

Per la consulenza genitoriale del Cantone dei Grigioni fanno stato gli obiettivi formulati dall'Associazione svizzera per la consulenza genitori bambini:¹

Promozione della salute e prevenzione

I bambini devono crescere in un ambiente che rafforzi e favorisca il loro sviluppo e la loro salute. I genitori, i detentori dell'autorità parentale e altre persone di riferimento all'interno della famiglia devono poter ricevere consulenza professionale e orientata alle risorse in merito allo sviluppo, alla salute, all'assistenza e all'educazione dei bambini dalla nascita fino all'inizio della scuola dell'infanzia nonché in merito a questioni di convivenza familiare. I consulenti devono essere rafforzati nelle loro competenze di consulenza ed educazione.

Individuazione e intervento precoci

Problemi di salute e disturbi dello sviluppo del bambino nonché situazioni di stress e sfide all'interno del sistema famiglia che influiscono sulla sana crescita del bambino vengono individuati tempestivamente. Insieme alle persone che ricevono consulenza vengono sviluppate e attuate misure idonee per il bene del bambino.

Reperibilità

Al bisogno, tutte le famiglie del Cantone dei Grigioni possono usufruire dell'offerta di consulenza genitoriale. L'offerta è organizzata in modo tale che i gruppi di destinatari reputino interessante l'offerta e quindi vengano raggiunti, indipendentemente dalla forma e dalla situazione familiare, dalle conoscenze linguistiche, dal genere o dall'identità di genere e dalla loro situazione socio-economica.

Collaborazione interprofessionale

La consulenza genitoriale collabora in modo istituzionalizzato con altri servizi specializzati e specialisti nonché con autorità, affinché le prestazioni di sostegno a favore delle famiglie possano essere fornite in modo efficiente e adeguato alle esigenze.

Coordinamento e lavoro di rete

Nel sistema della prima infanzia la consulenza genitoriale assume un ruolo di coordinamento e crea una rete con partner importanti, con altri servizi specializzati e specialisti nonché con autorità.

¹ Kurzkonzept und Leistungsportfolio der Mütter-und Väterberatung, sf-mvb, 2021.

L'offerta della consulenza genitoriale nel Cantone dei Grigioni si orienta inoltre ai seguenti principi fondamentali dell'Associazione svizzera per la consulenza genitori bambini:

Bassa soglia

La consulenza genitoriale è un'offerta a bassa soglia accessibile a tutte le famiglie con bambini fino all'inizio della scuola dell'infanzia e che si orienta alle rispettive esigenze in qualità di utenti. Talvolta l'offerta viene sfruttata già prima della nascita del bambino. Grazie alla gratuità della consulenza genitoriale tutti i gruppi di destinatari devono poter disporre di pari opportunità di accesso a tale consulenza.

Carattere facoltativo

L'offerta della consulenza genitoriale ha carattere facoltativo e viene sfruttata dalle famiglie secondo le esigenze individuali. In determinati casi si fa capo alla consulenza genitoriale anche su domanda o disposizione di terzi (ad es. nel quadro di una misura di protezione dei minori su base volontaria o disposta dall'autorità).

Confidenzialità, protezione dei dati, obbligo di discrezione e obblighi di segnalazione

La consulenza genitoriale gestisce i dati riferiti alle persone in modo responsabile e in conformità alle prescrizioni di legge. Essa è soggetta all'obbligo di discrezione. In presenza di indizi concreti del fatto che l'integrità fisica, psichica o sessuale di un minore è minacciata e se la minaccia non può essere scongiurata nel quadro della consulenza, il consulente genitoriale è tenuto a segnalare il fatto alle autorità di protezione dei minori e degli adulti.

4. Caratteristiche essenziali dell'offerta e della consulenza

La consulenza genitoriale è un'offerta di sostegno alle famiglie e il primo servizio di riferimento per domande di ogni genere nel settore della promozione precoce. L'obiettivo della promozione precoce consiste nell'offrire ai bambini buone condizioni di crescita, a partire dalla nascita fino all'entrata nel sistema formativo formale (che avviene di regola a 5 anni).

Affinché possa essere garantita una consulenza professionale, i consulenti devono soddisfare requisiti di competenza specialistica, metodologica e sociale elevati. L'attività spazia dalla consulenza incentrata sui lattanti, piuttosto orientata agli aspetti medici, a una consulenza e un sostegno diversificati in termini di contenuti e impegnativi destinati ai genitori.

In conformità agli standard dell'Associazione svizzera per la consulenza genitori bambini, il concetto di consulenza e la relativa impostazione della consulenza genitoriale si fondano su un approccio sistemico e su una consulenza orientata alle risorse e alle soluzioni.

Approccio sistemico

Le sfide cui sono confrontate le famiglie e la dinamica delle relazioni familiari sono variegata e complesse. La convivenza all'interno di una famiglia e il funzionamento del sistema familiare vengono influenzati in modo diversificato e complesso da fattori protettivi e di rischio, da atteggiamenti, da concezioni dei ruoli e da situazioni di stress.

Consulenza orientata alle risorse e alle soluzioni

La consulenza genitoriale si fonda sulle risorse, sulle possibilità e sugli obiettivi individuali della persona che riceve consulenza. Con la consulenza genitoriale si intende fornire consulenza agli utenti in modo orientato alle soluzioni e alle risorse, partendo dalla situazione, dalle condizioni di vita e dalle questioni specifiche.

Il seguente portafoglio delle prestazioni riassume le prestazioni principali della consulenza genitoriale (ill. 1):

LEISTUNGSPORTFOLIO

Leistung	Teilleistungen	Zielgruppen	Wirkungsziele
<i>Beratung und Begleitung</i>	Beratung zur frühkindlichen Gesundheit und Entwicklung, zur Betreuung und Erziehung des Kindes und zum familiären Zusammenleben. Planung und Umsetzung von Angeboten zur Begleitung von Familien mit zusätzlichem Unterstützungsbedarf.	Eltern, Erziehungsberechtigte und weitere familiäre Bezugspersonen von Kindern ab Geburt bis zum 5. Geburtstag. Eltern und Erziehungsberechtigte von Kindern ab Geburt bis zum 5. Geburtstag, bei denen eine erhöhte Belastung und/oder Risikofaktoren vorhanden sind.	Eltern, Erziehungsberechtigte und weitere familiäre Bezugspersonen von Kindern ab Geburt bis zum 5. Geburtstag erhalten die gewünschte Beratung in einer ihnen bekannten Sprache. Die Bedürfnisse des Kindes sind erkannt. Die Betreuungs- und Erziehungskompetenzen der beratenen Personen sind gestärkt. Entwicklungsauffälligkeiten, Herausforderungen im Familiensystem und Risikofaktoren werden frühzeitig erkannt und die Familien erhalten entsprechende Unterstützung. Familien sind über das Angebot der MVB und weitere Unterstützungsangebote in ihrer Region informiert.
<i>Zusammenarbeit, Vernetzung und Koordination</i>	Aktive Vernetzung mit Fachpersonen und -institutionen, Verbänden, Behörden, Vereinen und weiteren relevanten Akteuren im jeweiligen Einzugsgebiet. Generelle Zusammenarbeit und Koordination mit anderen Fachpersonen und -stellen. Institutionelle Zusammenarbeit mit Organisationen und Behörden. Fallbezogene Zusammenarbeit und Koordination mit anderen Fachpersonen und -stellen, die eine Familie ebenfalls begleiten. Projektbezogene Zusammenarbeit mit anderen Fachpersonen und -stellen.	Fachpersonen, -institutionen, -verbände, Behörden, zivilgesellschaftliche Vereine und weitere Akteurinnen und Akteure mit Schnittstellen zur Tätigkeit der MVB. Fachpersonen, -institutionen und Behörden im jeweiligen Einzugsgebiet.	Durch die institutionalisierte Vernetzung, Zusammenarbeit und Koordination können alle involvierten Fachpersonen ihre Unterstützungsleistung zugunsten der Familien optimal und bedarfsgerecht erbringen. Die Mütter- und Väterberatenden kennen alle relevanten Fachstellen und Angebote in ihrem Einzugsgebiet, informieren die Klientinnen und Klienten dazu und weisen bei Bedarf an diese weiter. Andere Fachpersonen und -stellen informieren (werdende) Eltern, Erziehungsberechtigte und weitere familiäre Bezugspersonen über das Angebot der MVB und weisen bei Bedarf an sie weiter.
<i>Information und Schulung</i>	Planung und Umsetzung von Angeboten/Kursen zu Themen der frühkindlichen Entwicklung und Erziehung. Beratung und Schulung anderer Fachpersonen und -institutionen zu Fachthemen der MVB.	Eltern, Erziehungsberechtigte und weitere familiäre Bezugspersonen von Kindern ab Geburt bis zum 5. Geburtstag. Fachpersonen, -institutionen und Behörden, z.B. aus den Bereichen Frühe Kindheit, Prävention und Gesundheitsförderung.	Eltern und Erziehungsberechtigte haben Zugang zu Angeboten der Elternbildung, die sie in ihrer Erziehungskompetenz stärken. Fachpersonen und -institutionen erhalten bei Bedarf Beratung und Schulungen zu den Fachthemen der MVB.
<i>Öffentlichkeitsarbeit</i>	Kommunikation und Positionierung des Auftrags und des Angebots der MVB gegenüber all ihren Anspruchsgruppen.	(Werdende) Eltern, Erziehungsberechtigte und weitere familiäre Bezugspersonen von Kindern ab Geburt bis zum 5. Geburtstag. Andere Fachpersonen und -institutionen, Politik, Behörden und die breite Öffentlichkeit.	(Werdende) Eltern, Erziehungsberechtigte und weitere familiäre Bezugspersonen kennen das Angebot, die Leistungen und den Nutzen der MVB. Die Tätigkeit und die Leistungen der MVB sind in der Öffentlichkeit, in der Politik und bei Behörden sichtbar und positioniert.
<i>Aufträge von Dritten</i>	Erstellen von fachlichen Beurteilungen im Rahmen von Abklärungen des Kindeswohls.	Familien mit Kindern ab Geburt bis zum 5. Geburtstag, bei denen Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung bestehen.	Notwendige Massnahmen zur Sicherung des Kindeswohls sind ergriffen.

Ill. 1: Kurzkonzept und Leistungsportfolio der Mütter- und Väterberatung, sf-mvb, 2021.

5. Organizzazione della consulenza genitoriale

5.1° Compiti degli attori regionali e dei consulenti

I centri di assistenza sanitaria e gli attori regionali (di seguito mandatarî) forniscono le seguenti prestazioni in relazione alla consulenza genitoriale:

a) Gestione dell'offerta

I mandatarî sono responsabili per la messa a disposizione dell'offerta di consulenza genitoriale nella propria regione tramite l'assunzione di personale qualificato.

I mandatarî attuano misure atte a rendere nota l'offerta nella regione e nei comuni della regione, secondo la strategia di comunicazione esistente.

b) Qualifiche dei consulenti

Per poter esercitare la funzione di consulente per la prima infanzia (di seguito consulente genitoriale), il consulente deve dimostrare di essere in possesso di una delle seguenti qualifiche: infermiere diplomato, educatore sociale, levatrice, educatore dell'infanzia. In aggiunta il consulente deve necessariamente aver frequentato una formazione post-diploma in consulenza alle madri e ai padri (Careum) oppure aver superato l'esame professionale superiore quale consulente per la prima infanzia. Su domanda, l'Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni (di seguito Ufficio dell'igiene pubblica) può riconoscere una formazione equivalente.

In caso di assenza del consulente genitoriale, ogni regione di consulenza genitoriale dispone di un supplente in possesso almeno di una formazione quale infermiere diplomato.

c) Settori di attività e retribuzione dei consulenti

L'attività dei consulenti comprende i seguenti settori:

- compiti direttamente legati all'utenza
- compiti indirettamente legati all'utenza e
- compiti di carattere amministrativo od organizzativo

Il contenuto del lavoro dei consulenti è descritto esaurientemente nel documento "Direttive concernenti la registrazione delle attività e del tempo di lavoro" (versione 22 maggio 2023).

La retribuzione dei consulenti deve avvenire secondo la valutazione analitica delle funzioni della Federazione grigionese ospedali e case di cura (FGOC) e dell'Associazione Spitex Grigioni (ASGR). I consulenti genitoriali devono essere inseriti nella classe di stipendio 14 (stato 2022).

d) Sistema di gestione degli utenti (MVB4)

I consulenti registrano nel sistema di gestione degli utenti MVB4 le famiglie che si sono annunciate alla consulenza genitoriale di propria iniziativa. Il presupposto per la registrazione nel sistema di gestione degli utenti MVB4 è la sottoscrizione di una dichiarazione di protezione

dei dati da parte del detentore dell'autorità parentale. Lo stesso vale per la registrazione dei dati di base della notifica di nascita.

I dati degli utenti devono essere registrati in modo uniforme nel sistema di gestione degli utenti MVB4. Per la registrazione dei dati è determinante il manuale d'uso relativo al sistema di gestione degli utenti MVB4.

e) Garanzia della qualità

Gli attori regionali assicurano la qualità dell'offerta e provvedono a un'infrastruttura idonea. La qualità viene garantita in particolare dalle misure seguenti:

- Le consulenze si conformano alle direttive relative alla qualità, agli standard e linee guida della consulenza alle madri e ai padri in Svizzera, pubblicati dall'Associazione svizzera per la consulenza genitori bambini (di seguito ASCGB). Nel sistema degli standard dell'ASCGB i temi e i settori di attività principali della consulenza alle madri e ai padri sono definiti in modo tale per cui gli specialisti possono da un lato sfruttare la documentazione quale fonte di informazioni e d'altro lato possono applicarla direttamente per la consulenza. Il cuore del sistema è costituito dalla documentazione relativa alla fornitura di prestazioni. Tale documentazione fornisce un quadro orientativo per gli ambiti tematici fondamentali della consulenza alle madri e ai padri. Per ogni tema (ad es. alimentazione, sviluppo ed educazione, sonno) esiste un documento principale («standard») contenente importanti obiettivi, principi, materiale, passi procedurali e criteri di risultato per il lavoro di consulenza. A titolo integrativo riguardo a ciascun tema vi sono altri documenti di supporto (ausili, modelli, liste di controllo, ecc.). Gli standard e le direttive non sono intesi a sostituire una solida formazione/un solido perfezionamento professionale, bensì forniscono importanti basi, raccomandazioni, materiale e passi da seguire per il processo di consulenza riguardo a un determinato tema.
- Ogni consulente ha accesso a questo sistema di gestione della qualità (www.sf-mvb.ch/standards).
- Gli attori regionali devono necessariamente registrarsi quali membri dell'ASCGB. I costi dell'adesione all'ASCGB sono a carico del rispettivo mandatario.
- Le misure relative alla protezione dei dati devono essere attuate secondo il diritto federale e cantonale vigente.
- Il mandatario permette ai consulenti di partecipare a incontri di rete cantonali o regionali nonché a supervisioni.

f) Allestimento di rapporti

Gli attori regionali devono inoltrare all'Ufficio dell'igiene pubblica, entro il 31 marzo del relativo anno, la documentazione per il rapporto di revisione elencata nell'accordo.

5.2° Compiti del Cantone

In relazione alla consulenza genitoriale nel Cantone dei Grigioni, il Cantone ovvero l'Ufficio dell'igiene pubblica (di seguito committente) fornisce le seguenti prestazioni:

a) *Compiti strategici e amministrativi*

- Garanzia (pianificazione e verifica) e finanziamento dell'offerta della consulenza genitoriale
- Allestimento della strategia di consulenza
- Allestimento della strategia di comunicazione
- Determinazione delle risorse in termini di personale da impiegare nelle regioni

b) *Compiti di coordinamento*

Il committente provvede alla creazione di una rete di consulenti, rende possibili gli scambi tra esperti e fornisce i suggerimenti specialistici. A questo scopo l'Ufficio dell'igiene pubblica pianifica e svolge un evento di rete da una a tre volte all'anno. Il programma annuale dell'anno seguente viene inviato ai mandatari nell'autunno dell'anno corrente. È obbligatoria la partecipazione di un consulente per ciascuna regione di consulenza genitoriale. Per tutti gli altri consulenti genitoriali la partecipazione è raccomandata.

Il committente assume compiti di coordinamento con attori nonché misure rilevanti della promozione precoce previste dai programmi cantonali della promozione della salute e prevenzione.

c) *Rendere nota l'offerta*

Il committente assicura che la consulenza genitoriale venga resa nota presso le strutture in cui è possibile partorire nel Cantone e che l'offerta di prevenzione della consulenza genitoriale venga presentata ai genitori.

d) *Sistema di gestione degli utenti (MVB4)*

Il committente mette il sistema di gestione degli utenti MVB4 a disposizione degli attori regionali. Il Cantone promuove una registrazione dei dati uniforme (è determinante il manuale d'uso), assicura la qualità dei dati tramite feedback regolari alle regioni e verifica il rispetto della protezione dei dati.

e) *Gestione della qualità*

Al bisogno il committente può svolgere sondaggi relativi al grado di soddisfazione presso i genitori e gli specialisti nelle regioni nonché attuare ulteriori misure per la garanzia e lo sviluppo della qualità, come ad esempio supervisioni in gruppi, discussioni di casi, visite collegiali e sviluppo di sapere transculturale.

f) *Statistica*

Una volta all'anno l'Ufficio dell'igiene pubblica allestisce statistiche relative ai lavori direttamente legati all'utenza.

Inoltre una volta all'anno una distinta degli indicatori regionali viene pubblicata dall'Ufficio dell'igiene pubblica sul sito web www.gesundheitsamt.gr.ch. La distinta comprende: dati relativi alle nascite, elaborazioni di casi, colloqui di consulenza suddivisi secondo categoria, secondo chi cerca consiglio nei colloqui di consulenza, secondo colloqui di consulenza per età dei bambini e secondo temi principali affrontati nei colloqui di consulenza.

6. Forme d'offerta

La consulenza genitoriale è un'offerta a disposizione tutto l'anno. L'offerta comprende:

6.1 Consulenze presso i consultori

Le madri e i padri nonché i detentori dell'autorità parentale possono fare capo a consulenze su appuntamento e/o sotto forma di consulenze senza appuntamento. Una consulenza dura da 5 fino a un massimo di 45 minuti. In casi eccezionali motivati una consulenza può durare al massimo 60 minuti.

Le località con consultori stabili sono definite negli accordi di prestazioni stipulati tra il Cantone e gli enti responsabili.

Il consultorio si trova in un luogo centrale e facilmente raggiungibile della regione. Si raccomanda vivamente di allestire il consultorio vicino ad altri offerenti di servizi per genitori con bambini piccoli (ad es. consulenza educativa, educazione precoce speciale, centri per le famiglie).

Il consultorio dispone almeno della seguente infrastruttura:

- locale per la consulenza con un grande tavolo e sedie per quattro-sei persone
- sala d'attesa separata dotata di giochi per bambini
- bilancia e altro materiale (ad es. per misurare l'altezza e la circonferenza della testa)
- lavandino, WC a disposizione
- computer portatile (secondo le direttive del committente), internet, stampante, telefono
- locali accessibili con la carrozzina, tettoia per la carrozzina
- i locali possono essere condivisi con altri servizi

6.2 Consultori pop-up

A seconda del bisogno delle famiglie, a titolo integrativo possono essere creati dei consultori pop-up. I consultori pop-up devono essere segnalati all'Ufficio dell'igiene pubblica e aggiunti nel sistema di gestione degli utenti MVB4. Attraverso i consultori pop-up si intende poter offrire una consulenza esterna all'ambiente domestico riducendo al minimo i tragitti per i genitori. Un consultorio pop-up dispone almeno della seguente infrastruttura:

- locale di consulenza con tavolo e sedie
- bilancia e altro materiale (ad es. per misurare l'altezza e la circonferenza della testa)
- lavandino, WC a disposizione
- computer portatile (secondo le direttive del committente), internet, telefono
- locali accessibili con la carrozzina, tettoia per la carrozzina
- i locali possono essere condivisi con altri servizi

6.3 Visite a domicilio

Le visite a domicilio da parte dei consulenti sono possibili su desiderio dei genitori. Le visite a domicilio vengono svolte solo con il consenso dei genitori. Le visite a domicilio a diversi utenti devono essere coordinate in modo ottimale tra loro, al fine di ottimizzare i tempi di trasferta. Per quanto possibile, si raccomanda di motivare i genitori a recarsi presso il consultorio regionale.

6.4 Consulenze telefoniche

I mandatarî sono responsabili per la reperibilità telefonica dei consultori genitoriali durante i giorni feriali. L'obiettivo è che chi chiama possa raggiungere ogni volta che ciò è possibile un interlocutore diretto che proponga una consulenza telefonica o un appuntamento per una consulenza oppure che sia almeno in grado di fornire informazioni in merito alla reperibilità dei consultori genitoriali.

La reperibilità telefonica deve essere garantita tramite un consulente genitoriale o un collaboratore di back office tra le ore 08:00 e le ore 11:00. Al di fuori degli orari di reperibilità telefonica o in caso di assenza del consulente deve essere attiva una segreteria telefonica. Il consulente deve richiamare appena possibile.

6.5 Richieste per via elettronica

Semplici richieste possono essere accettate e ricevere risposta via e-mail o SMS.

7. Principi per le consulenze

Le consulenze vengono svolte secondo i seguenti principi:

- consulenza orientata alle soluzioni
- consulenza sistemica, coinvolgimento di persone di riferimento importanti (setting multipersonale), se possibile disegnare genogramma
- consulenza orientata alle risorse
- colloquio motivante
- consulenza esaustiva incentrata sui temi fondamentali della consulenza genitoriale
- consulenza in gruppi di casi interdisciplinari
- colloquio in situazioni e problematiche complesse (in particolare in caso di persone alloglotte e con passato migratorio oppure in caso di famiglie problematiche)
- il consulente conosce il proprio ruolo e i propri limiti in relazione all'accompagnamento dei genitori; incertezze e problematiche complesse vengono chiarite nel contesto di scambi collegiali

Sviluppo ed educazione

La consulenza fornita ai genitori con riguardo a sviluppo ed educazione deve fare sì che il bambino possa svilupparsi secondo le sue predisposizioni ed esigenze individuali. I genitori dispongono di conoscenze di base relative alle fasi di sviluppo e conoscono l'importanza della relazione genitore-bambino. I genitori ricevono indicazioni concrete riguardo a una promozione adeguata all'età dei processi di sviluppo e di apprendimento del bambino. I genitori vengono rinforzati nelle loro risorse, competenze educative e responsabilità individuale. Vengono individuate eventuali anomalie nello sviluppo, la minaccia di uno sviluppo indesiderato, problemi educativi o difficoltà nel sistema famiglia e vengono avviate misure corrispondenti, come ad es. l'elaborazione di soluzioni idonee in collaborazione con i genitori. Al bisogno le famiglie vengono informate in merito a ulteriori offerte di sostegno, verso le quali vengono indirizzate.

Alimentazione

I genitori ricevono informazioni e/o basi decisionali che consentano loro di provvedere a un'alimentazione adeguata allo sviluppo e alle esigenze del bambino. Vengono individuate eventuali abitudini alimentari errate e attuate corrispondenti misure.

Allattamento

I genitori ricevono consulenza individuale e sostegno sul tema dell'allattamento.

Sonno

I genitori o i detentori dell'autorità parentale sono informati in merito allo sviluppo del ritmo sonno-veglia. In caso di disturbi del sonno, il sistema famiglia viene sostenuto grazie a interventi precoci. I genitori e il bambino ricevono sostegno adeguato per far fronte a difficoltà o a questioni individuali sui temi "sonno e veglia".

Salute e cure

I genitori o i detentori dell'autorità parentale ricevono informazioni in merito a questioni relative alla salute e alla cura e assistenza del bambino. Vengono individuati problemi di salute e avviati corrispondenti interventi. I genitori o i detentori dell'autorità parentale ricevono informazioni in merito alla prevenzione in generale e alla prevenzione degli infortuni del bambino nonché al tema delle vaccinazioni. I genitori o i detentori dell'autorità parentale vengono sensibilizzati nei confronti di quanto possono fare per preservare e rafforzare la propria salute psichica e la salute psichica del bambino.

Migrazione

Le famiglie migranti dispongono di un accesso a bassa soglia all'offerta della consulenza genitoriale. Conoscono l'offerta e sanno con quali richieste possono rivolgersi alla consulenza genitoriale. I consulenti conoscono i principi della consulenza a famiglie con passato migratorio, il concetto di competenza transculturale nonché le possibilità dell'interpretariato interculturale. Gli specialisti della consulenza genitoriale sono in grado di interagire con i migranti, indipendentemente dalla loro origine e dal loro ceto sociale. Sono in grado di inquadrare e comprendere i contesti di vita individuali delle famiglie migranti nonché di organizzare di conseguenza la consulenza.

Padri

Madri, padri e persone di riferimento si sentono egualmente benvenuti e coinvolti nel contesto della consulenza genitoriale. Percepiscono l'interesse nei confronti delle loro preoccupazioni, domande e temi. I padri e altre persone di riferimento di sesso maschile sfruttano in misura crescente le offerte della consulenza genitoriale. I consulenti sono sensibilizzati nei confronti di questioni specifiche dei padri. Le offerte vengono verificate su base continua in merito alla loro adeguatezza alle esigenze dei padri.

Conciliabilità di famiglia e attività lucrativa

Gli specialisti della consulenza genitoriale sono sensibilizzati nei confronti della conciliabilità di famiglia e attività lucrativa. I consulenti conoscono le cifre e i fatti principali riguardo a famiglia e attività lucrativa in Svizzera, segnatamente riguardo a modelli lavorativi e ruoli di genere nonché alle rispettive implicazioni (opportunità/rischi, vantaggi/svantaggi). Il consulente conosce le principali basi legislative sul tema della conciliabilità di famiglia e attività lucrativa. I consulenti sono consapevoli delle proprie posizioni e delle proprie idee di norma e si confrontano in modo critico con esse. I consulenti sostengono con un atteggiamento aperto le famiglie nella loro fase di sviluppo anche con riguardo alla conciliabilità di famiglia e attività lucrativa.

Minaccia del bene del minore

I consulenti conoscono il proprio ruolo e i propri limiti in relazione alla possibilità di accompagnare famiglie a rischio. I consulenti individuano e colgono tempestivamente i fattori che potrebbero rappresentare un rischio per il bene del minore. I consulenti conoscono l'ulteriore procedura specifica per la consulenza e l'accompagnamento di famiglie a rischio.

Internamente al consultorio i processi e le competenze in caso di minaccia imminente per il bene del minore sono definiti e completati con le indicazioni relative ai partner regionali e ai relativi indirizzi. I consulenti sono in grado di accompagnare e di sostenere le famiglie a rischio dal punto di vista professionale e metodologico.

Lavoro di rete

Oltre che dalla formazione e dall'esperienza, la qualità della consulenza fornita dal consulente dipende in misura sostanziale anche dalla capacità di riconoscere i limiti del proprio incarico e delle proprie competenze professionali. In presenza di problemi e disturbi manifesti dello sviluppo infantile o di altre questioni complesse che superano le competenze professionali del consulente, quest'ultimo deve indirizzare i genitori o il detentore dell'autorità parentale a un servizio specializzato competente. I genitori vengono indirizzati a un servizio specializzato idoneo sulla base di una valutazione professionale svolta dal consulente. Questo fatto deve essere discusso con i genitori o con il detentore dell'autorità parentale e deve essere documentato in modo corrispondente. Se in seguito i genitori non si rivolgono al servizio specializzato o allo specialista, la responsabilità è loro; la consulenza genitoriale non può essere resa responsabile di eventuali conseguenze negative. Se sussiste una minaccia acuta o latente per il bene del minore, fanno stato i diritti e gli obblighi di segnalazione previsti dal diritto civile. Il successo del triage caratterizza la consulenza genitoriale quale organizzazione responsabile che individua e stabilisce i punti di contatto con servizi specializzati e specialisti nonché con organizzazioni partner.

Sono servizi specializzati e specialisti in particolare medici, psichiatri, levatrici, consulenti per l'allattamento e la lattazione, logopedisti, ospedali, servizi di psicoterapia, servizi di consulenza per questioni educative, educazione precoce speciale e servizi sociali.

8. Collaborazione e punti di contatto con altri servizi specializzati e specialisti

Reparti di maternità degli ospedali e clinica pediatrica

I reparti maternità degli ospedali o la clinica pediatrica informano i genitori o i detentori dell'autorità parentale in merito all'offerta della consulenza genitoriale. Con il consenso dei genitori o dei detentori dell'autorità parentale, i collaboratori del reparto maternità dell'ospedale o della clinica pediatrica forniscono i contatti all'Ufficio dell'igiene pubblica.

Levatrici

In seguito all'assistenza durante il puerperio da parte della levatrice, quest'ultima, tramite protocollo di consegna (eccezioni regionali), inoltra un rapporto allo specialista competente della consulenza genitoriale. Viene prestata particolare attenzione alla continuità dell'assistenza alle famiglie (puerperio, levatrice, consulenza genitoriale). In casi particolari (ad es. nel caso di migranti o di parto plurigemino) è consigliabile una visita a domicilio congiunta per il passaggio di consegne dalla levatrice alla consulenza genitoriale. In caso di difficoltà di comprensione linguistica il primo contatto e gli appuntamenti vengono fissati con l'aiuto di un

interprete interculturale e di intermediari. Se necessario, per le visite a domicilio e le consulenze in loco vengono coinvolti interpreti interculturali. Le relative spese rientrano nell'offerta a carico delle regioni.

Alle regioni con un'alta percentuale di persone con passato migratorio viene raccomandato di offrire consulenze senza appuntamento.

Consulenza in materia di allattamento

I consulenti informano le donne allattanti riguardo alla possibilità di fare capo a tre consulenze in materia di allattamento (finanziate dall'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie). I consulenti indirizzano le donne allattanti con domande complesse in materia di allattamento alla consulenza in materia di allattamento.

Autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA)

Le consulenze disposte dall'Autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA) nel quadro di una misura non fanno parte dell'offerta di base della consulenza genitoriale.

Se l'onere del consulente supera l'importo normale delle prestazioni gratuite, la questione dei costi deve essere disciplinata tra l'attore regionale e l'APMA.

Psichiatria

La regione di assistenza sanitaria competente definisce il punto di contatto con la psichiatria insieme ai Servizi psichiatrici dei Grigioni (SPGR).

Altri settori specialistici

La rete con servizi specializzati o con specialisti della regione viene promossa e aggiornata regolarmente (ad es. con incontri di scambio o contatti personali) e se necessario viene creata e potenziata la collaborazione. Andrebbe attribuita particolare attenzione agli attori attivi nel settore della prima infanzia, come ad esempio:

- levatrici indipendenti
- infermiere diplomate indipendenti
- pediatri
- medici di famiglia
- consulenti in materia di educazione
- educazione precoce speciale
- servizi sociali
- mediatori interculturali e interpreti
- fisioterapisti infantili