



## “X ANIVERSARIO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN A FAMILIAS”

Las familias, deben ser atendidas, escuchadas y orientadas desde los organismos oficiales para conocer con qué recursos cuentan o a qué servicios pueden acudir en función de sus características intrafamiliares y, así, se les facilitará cubrir sus necesidades a nivel personal y familiar.

Por ello, se recuerda el Servicio en activo desde hace 10 años en la Mancomunidad de Urola Garaia para atender gratuitamente a las familias que lo solicitan con consultas en relación a la educación y crianza de sus hijos y/o hijas.

### 1. Servicio de Orientación a Familias

Este Servicio consiste en ofrecer una alternativa que reactive las funciones insustituibles de la familia y que la fortalezca para afrontar con seguridad las labores de crianza. La utilización de Internet facilita un acceso inmediato al servicio, en un contexto de absoluta confidencialidad y con la posibilidad de mantener una interacción individualizada y continua con el equipo orientador.

#### Procedimiento de utilización del Servicio:

La familia expone su duda a través Internet, teléfono o correo postal.

- Por teléfono (estará disponible los martes de 11:30 a 13h. y de 17:00 a 18:30h.):
  1. Las familias contactan telefónicamente con *Etxadi* (94.405.15.49) para realizar la consulta.
  2. Se recoge el motivo de consulta y los datos específicos de familia y se les informa que la respuesta se les devolverá en un plazo máximo de 5 días hábiles a través del medio que elijan (teléfono, correo electrónico o postal).
- Por Internet (atemporal):
  1. Las familias acceden a la página web de *Etxadi* ([www.etxadi.org](http://www.etxadi.org)) donde encuentran el icono “Haz tú consulta”. Al pinchar aparece, junto a otros municipios y mancomunidades, el icono “Mancomunidad de Urola-Garaia” a través del cual las familias podrán acceder a los formularios y hacer la consulta (<https://usuarios.etxadi.org/es/?whatform=selectform&whatid=2>).

2. De manera inmediata, las familias reciben un acuse de recibo en el que se le informa de la correcta recepción de su consulta y de la emisión de la respuesta a sus necesidades en un plazo máximo de 5 días hábiles.

3. Dicha respuesta contendrá las orientaciones específicas a cada caso por medio de programas específicos, bibliografía u orientaciones según sus necesidades.

4. En caso de detectar necesidades específicas que requieran un tratamiento diferenciado, en primer lugar se derivarán los casos a los servicios ya existentes en la propia Mancomunidad y en segundo lugar, en caso de que no cubran sus necesidades específicas, se derivarán los casos al *Colegio Oficial de Psicólogos* con el fin de encontrar el profesional más adecuado a la demanda.

- Por correo postal (atemporal):

Escribiendo y dirigiendo su consulta a la siguiente dirección:  
Etxadi. c/ Máximo Aguirre nº 18 (Bis) 5ª planta Dpto. 10. 48.011  
Bilbao

- Una vez que la familia ha recibido la respuesta, se establece un seguimiento periódico voluntario para evaluar la eficacia de la misma. De esta manera, se abre un proceso interactivo entre la familia y el equipo de especialistas.

## 2. Sesiones de formación a padres y madres.

Paralelamente al desarrollo del Servicio, se realizan anualmente sesiones de formación dirigidas a las familias, en este año 2015 la primera programada será en Legazpi el 24 de marzo a las 18.00 horas: *“El respeto en las relaciones familiares”*.

