

CENTRO DI CONSULENZA PER LA FAMIGLIA ONLUS

20017 Rho (MI) – Via Madonna, 67

Tel. 029306523 Fax 0293184154

segreteria@centroconsulenzafamigliarho.it

www.centroconsulenzafamigliarho.it

P.IVA 04330600968 - C.F. 86505410158

Carta dei servizi



“La famiglia è il più grande tesoro di un Paese.

Lavoriamo tutti per proteggere e rafforzare

questa Pietra d’angolo della società!”

Papa Francesco

Decanati di Rho e Villorosi

Consultorio accreditato alla Regione Lombardia con D.G.R. n. 8815 del 24/04/2002

Convenzionato con ASL Milano - Cod. Consultorio 000689

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

2. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

3. CHI SIAMO

4. MISSION

5. PRINCIPI ISPIRATORI

6. UBICAZIONE

7. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

8. METODOLOGIA DI LAVORO

9. IL PRIMO CONTATTO - MODALITA' DI ACCESSO

10. ANALISI DEI BISOGNI

11. CARTA DEI SERVIZI INTEGRATIVI

12. FATTORI INDICATORI E STANDARD DEI SERVIZI OFFERTI

13. TUTELA DEL CITTADINO

1. PREMESSA

Il Consultorio dell'Associazione "Centro di Consulenza per la Famiglia" Onlus con sede a Rho in via Madonna 67, si occupa della *cura dei legami familiari* attraverso servizi e interventi di accoglienza e sostegno rivolti al singolo (bambino, adolescente, adulto), alla coppia e alla famiglia.

I nostri servizi svolgono una funzione preventiva, di ascolto, accompagnamento e presa in carico globale di tutte le problematiche che attengono alla famiglia in senso lato, con servizi e interventi in grado di accogliere le domande e i bisogni più diversi, ascoltandoli, riformulandoli e, quando necessario, orientandoli anche verso altri servizi specialistici del territorio in un lavoro di rete sinergico con tutte le risorse della comunità.

2. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal nostro Consultorio in una logica di trasparenza.

LA CARTA DEI SERVIZI HA LE SEGUENTI FINALITÀ:

- definire i criteri per l'accesso ai servizi
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- definire le condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti
- definire le procedure per assicurare la tutela degli utenti

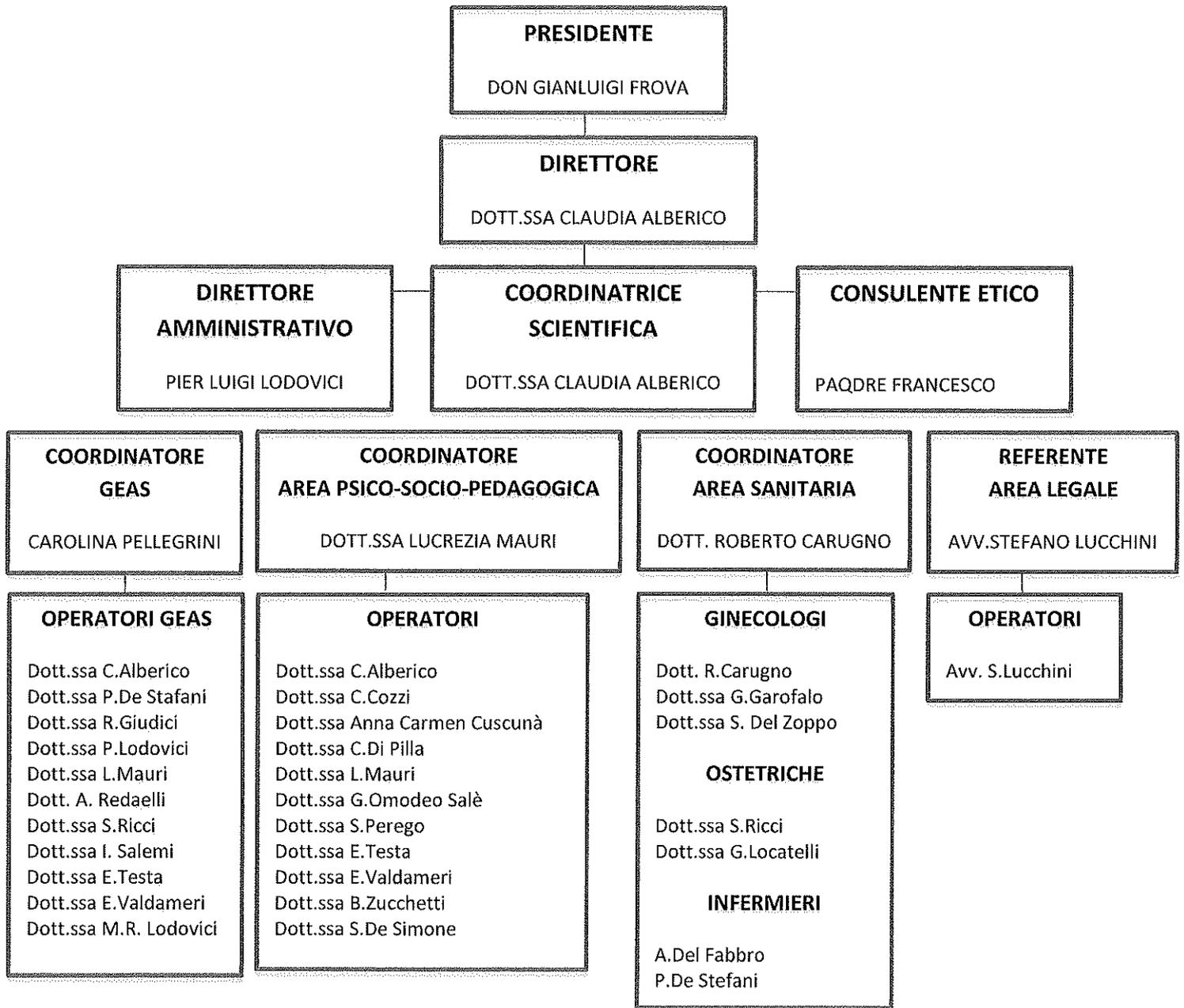
IL CONSULTORIO METTE A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI LA PROPRIA CARTA DEI SERVIZI DALLA QUALE SARÀ POSSIBILE CONOSCERE:

- l'ente che gestisce il servizio
- le sue modalità di funzionamento
- i diversi servizi offerti
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e del reclamo

3. CHI SIAMO

IL CENTRO DI CONSULENZA PER LA FAMIGLIA – RHO

ORGANIGRAMMA CONSULTORIO RHO



SEGRETERIA

Giovanna Cova
Maria Boniforti
Rosamaria Brugnatelli
Adriana del Fabbro
Adele dell'Acqua
Marisa Lampugnani
Tullia Pravettoni
Lorena Stella
Lucia Moretti

ORARI DI APERTURA CONSULTORIO

| RHO | LUNEDÌ | MARTEDÌ | MERCOLEDÌ | GIOVEDÌ | VENERDÌ |
|-------------------|---------------|----------------|------------------|----------------|----------------|
| MATTINA | 9.00-12.30 | CHIUSO | 9.30-12.30 | 9.30-12.30 | CHIUSO |
| POMERIGGIO | 14.00-18.00 | CHIUSO | 14.00-18.00 | 14.00-18.00 | CHIUSO |

4 MISSION

Scopo dell'Associazione è la promozione, il sostegno e l'assistenza alla persona, alla coppia, alla famiglia e alla maternità, secondo la visione cristiana della persona, della sessualità e della famiglia, in sintonia con il magistero della Chiesa e secondo le direttive pastorali della diocesi di Milano.

L'Associazione rappresenta una concreta attuazione dell'impegno pastorale della comunità cristiana ambrosiana a favore dell'importante e delicata realtà familiare.

L'Associazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, operando nel settore dell'assistenza sociale e sociosanitaria e della beneficenza (art. 10, co. 1, lett. a, nn. 1 e 3, D.Lgs. 460/97)." (Statuto art.2)

L'Associazione svolge il suo scopo tramite il servizio espresso dal consultorio che ne fa parte, attraverso l'ascolto, l'accoglienza, la cura della persona, della coppia, della famiglia e dei suoi membri nelle varie fasi della vita e durante le transizioni, nei momenti di cambiamento, di difficoltà e di conflittualità.

Il suo servizio si sviluppa sia in interventi di consulenza, sia in interventi di prevenzione attraverso iniziative di formazione e di impegno culturale sul territorio e nella comunità. Tematiche inerenti la sessualità, le relazioni coniugali e genitoriali, l'educazione, la procreazione responsabile, vengono affrontate nel pieno rispetto dell'identità e dei codici etici della persona, della coppia e della famiglia.

La coerenza e l'unitarietà dei suoi principi e dei suoi interventi, la partecipazione e la collaborazione con la rete territoriale che si sviluppa anche attraverso azioni progettuali con Enti pubblici e privati, sono espressione concrete del suo impegno nella comunità.

OBIETTIVI:

- fornire alle famiglie gli strumenti sanitari, sociali, psicologici e pedagogici necessari per affrontare i cambiamenti legati al ciclo di vita.
- fornire informazioni corrette ed esaustive al fine di favorire scelte consapevoli.
- accogliere i disagi manifestati dall'individuo, dalla coppia e dalla famiglia su questioni non ancora sfociate in situazioni di significativo disagio.
- proporre attività promozionali di prevenzione ed educazione alla salute psico-fisica.
- promuovere il consultorio come luogo per conoscere meglio il proprio corpo, le sue potenzialità e le sue capacità di relazione per vivere la sessualità, la maternità e la paternità consapevolmente.
- creare una rete di sostegno alle relazioni familiari presenti e future; stimolare un rapporto tra gli utenti, favorendo uno scambio di esperienze attraverso piccoli gruppi.

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ OFFERTE DAL CONSULTORIO SI ARTICOLANO IN DUE AREE:

- **AREA DELLE PRESTAZIONI:** psicologiche, pedagogiche, sociali, legali e sanitarie in risposta a richieste da parte di singoli, giovani, coppie o famiglie.
- **AREA DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE:** di promozione e sensibilizzazione sui temi dell'educazione, della preparazione alla vita di coppia, all'affettività e sessualità.

5. PRINCIPI ISPIRATORI

Le attività del Consultorio hanno trovato origine in una forte tensione ideale ed etica dei suoi soci fondatori, volta alla valorizzazione, promozione e aiuto per il benessere della persona umana e della famiglia.

Il Consultorio, in conformità alla sua ispirazione cristiana opera in sintonia con le indicazioni del Magistero della Chiesa Cattolica con particolare riguardo alla promozione e salvaguardia dei valori del matrimonio, della famiglia, della vita umana fin dal concepimento

Accanto a questi principi si collocano i criteri di:

- UGUAGLIANZA: il Consultorio non opera, nell'erogazione del servizio, nessuna discriminazione legata a sesso, razza, religione, opinioni politiche
- IMPARZIALITÀ: gli operatori del Consultorio prestano la loro opera nei confronti dell'utente secondo criteri di obiettività ed imparzialità
- CONTINUITÀ DEL SERVIZIO: assicurato in modo regolare e continuo secondo gli orari indicati
- DIRITTO DI SCELTA: in qualsiasi momento è garantita la possibilità agli utenti di scegliere altri erogatori per prestazioni analoghe
- PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI E DELLA FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO: attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni e la somministrazione di questionari di gradimento anonimi
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: mediante sistemi di monitoraggio e controllo della attività

Cui si aggiungono:

- massima collaborazione con gli altri enti preposti ad affrontare le problematiche della salute, del benessere e del disagio
- cura della formazione delle persone che a qualunque titolo collaborano con il consultorio affinché sia garantita l'efficienza, l'efficacia frutto di competenza, professionalità e spirito di servizio

AI SENSI DELLA NORMA DEL D.P.R. 14.01.99 SONO ESCLUSE DALLE PRESTAZIONI DEL CONSULTORIO DELL'ASSOCIAZIONE QUELLE RELATIVE ALL'INTERRUZIONE DELLA GRAVIDANZA, COMPRESE QUELLE CONNESSE E/O DIPENDENTI DA ESSA

6. UBICAZIONE

Il consultorio è situato nei Comuni di Rho (20017, Milano)

| CENTRO DI CONSULENZA PER LA FAMIGLIA – RHO, 20017- | |
|--|---|
| Indirizzo | Via Madonna, 67 (Casa Magnaghi) |
| Telefono | 029306523 |
| E-Mail | direzione@centroconsulenzafamigliarho.it segreteria@centroconsulenzafamigliarho.it |
| Pec | direzioneCCF@pec.centroconsulenzafamigliarho.it |

7. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI



8. METODOLOGIA DEL LAVORO

L'equipe costituisce lo strumento di lavoro degli operatori del Consultorio. Attraverso il confronto e la condivisione viene assicurato un approccio multidisciplinare nella conduzione e cura dei casi.

9. L'ACCESSO AI SERVIZI E LA MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale, culturale, sociale e religiosa.

Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto il Consultorio è in grado di offrire secondo quanto indicato sulla "Carta dei Servizi". Qualora si presentassero richieste che il Consultorio non è in grado di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta.

Le prestazioni richieste dagli utenti possono essere di tipo medico o di tipo psico-socio-pedagogico.

La DGR 6131/2017 prevede l'erogazione di prestazioni nel Consultorio Familiare «attraverso un approccio innovativo che mette al centro la famiglia cogliendone i bisogni attraverso l'ascolto, l'orientamento e l'offerta delle soluzioni più adeguate». Pertanto ciascun utente viene accompagnato al soddisfacimento del proprio bisogno attraverso un progetto personalizzato e condiviso, che prevede varie fasi di intervento a partire da un percorso di approfondimento, sino alla erogazione di una cura e/o terapia.

Sono ipotizzabili possibili interventi ausiliari da parte di altri soggetti/enti presenti sul territorio, considerando le molteplicità di offerte.

| | |
|----------------|---|
| PRIMO CONTATTO | Avviene attraverso via telefonica o di persona. La segreteria raccoglie la richiesta e fissa il primo colloquio di accoglienza. |
|----------------|---|

| | |
|-------------|---|
| ACCOGLIENZA | <p>Ad ogni nuovo utente si offre un colloquio di accoglienza, attraverso il quale:</p> <ol style="list-style-type: none">1) si raccoglie la domanda di bisogno;2) si presenta ciò che il consultorio potrebbe offrire in relazione alla problematica;3) si predispone la "cartella" riferita all'utente e/o ad eventuali familiari;4) si attivano le valutazioni necessarie per l'eventuale presa in carico;5) si raccolgono i dati e i documenti anagrafici. <p>L'equipe valuta settimanalmente/quindicinalmente i nuovi casi e assegna la persona all'operatore più adeguato per una presa in carico ufficiale. L'operazione predispone quindi un progetto individuale provvisorio entro i 30 gg. stabiliti da norma.</p> <p>Per le utenze ginecologiche monoprestazionali, si procede a raccogliere i dati (con apertura di relativa cartella utente) e fornire la prestazione.</p> <p>Per i casi di ostetricia si procede ad un colloquio di accoglienza:</p> <ul style="list-style-type: none">-per verificare lo stato della gravidanza,-per illustrare le offerte del consultorio relativamente alla gravidanza/percorso nascita,-per raccogliere i dati anagrafici (con apertura di relativa cartella utente) |
|-------------|---|

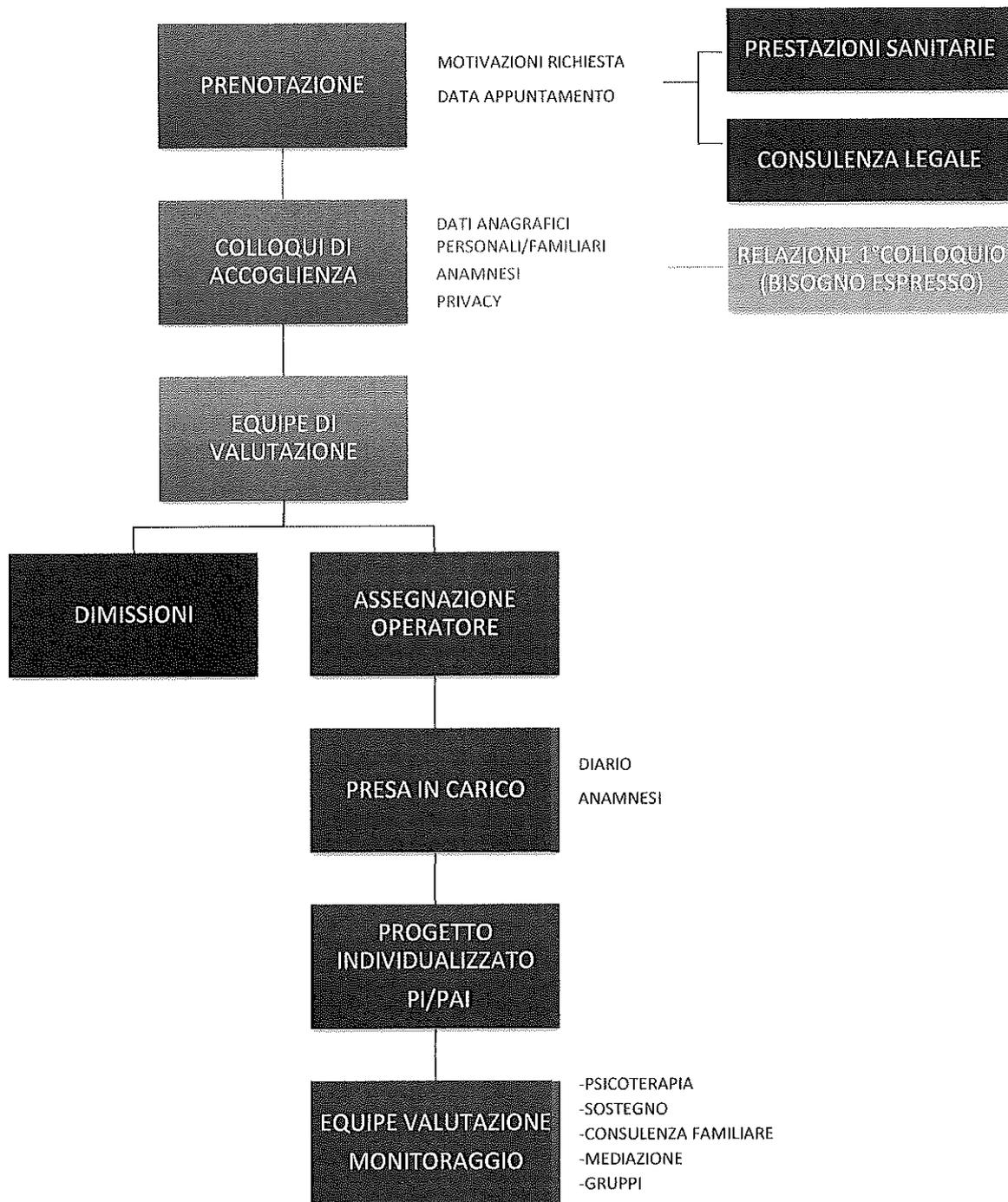
| | |
|--------------------------------|--|
| PRESA IN CARICO E FASE DI CURA | Con ogni singolo utente si predispone un progetto personalizzato continuamente monitorato durante lo svolgimento delle prestazioni, attraverso interventi e professionalità multidisciplinari ed eventuale supervisione dell'equipe generale. Particolare attenzione viene data ai problemi dell'individuo qualora coinvolgano i familiari (coniuge, genitori, figli). Tale metodologia si applica anche ai casi sanitari che richiedono un accompagnamento di natura consulenziale. |
|--------------------------------|--|

| | |
|-----------------------------------|--|
| VALUTAZIONE E MONITORAGGIO FINALE | La presa in carico con il relativo progetto individuale può considerarsi terminata quando si conclude il percorso concordato con l'utente; quando sopraggiunge un evento imprevisto che non permette la continuazione del percorso; quando l'utente viene accompagnato ad un altro ente/struttura. Questa fase è documentata con una valutazione finale e con il relativo sistema di monitoraggio finale nonché con la proposta di compilazione del "questionario di valutazione". |
|-----------------------------------|--|

| | |
|--------------------------|--|
| TEMPI PER LE PRESTAZIONI | <p>Il tempo massimo di attesa tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione risulta normalmente essere contenuto tra i 15 e i 30 giorni. In caso di impossibilità a presentarsi ad un colloquio, l'utente è pregato di darne comunicazione immediata e comunque almeno 48 ore prima. Nel caso di spostamento di appuntamenti di colloqui sarà premura del consultorio avvisare l'utente in tempo telefonicamente oppure attraverso messaggi al cellulare (sms) o mail.</p> <p>Tempo indicativo di ciascuna prestazione: colloquio di accoglienza: 45/60 minuti, area socio-psico-psicologica: 45/60 minuti, visita ginecologica 20/40 minuti.</p> |
|--------------------------|--|

| | |
|--|---|
| MODALITA' DI PAGAMENTO | <p>L'erogazione delle prestazioni sanitarie eseguite in consultorio richiede la partecipazione della spesa (vedi tabella ticket) secondo la normativa stabilita dalla regione Lombardia.</p> <p>Il pagamento si effettua direttamente in segreteria del consultorio contro rilascio da parte del consultorio di ricevuta sanitaria valida ai fini fiscali.</p> <p>Coloro che sono esenti dal pagamento del ticket (per età, per patologia, per categoria, ecc.) devono presentare apposita documentazione e/o autocertificazione.</p> |
| ESENZIONE DEL TICKET | <p>Sono esenti dal ticket le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ prestazioni psico-sociali (colloquio di accoglienza/orientamento, consultazione, valutazione psicodiagnostica, sostegno, visita colloquio, consulenza familiare, mediazione familiare, osservazione somministrazione di test, relazioni complesse, incontri di gruppo con utenti, psicoterapia)▶ prestazioni specialistiche all'interno di piani, campagne e screening promossi con atti formali dalla regione e/o dall'ats (pap-test ogni 3 anni a donne comprese tra 25-64 anni)▶ prestazioni specialistiche erogate all'interno di particolari programmi di prevenzione su tematiche consultoriali, di tutela della salute della donna, dell'area contraccezione, di riduzione dell'incidenza dell'ivg e per programmi menopausa▶ prestazioni connesse alla gravidanza - dm ministero sanità 10.09.98 (max 3 ecografie ostetriche, 1° visita e controllo ostetrico) - prestazioni specialistiche e certificazioni che il consultorio eroga a tutela dei minori, a norma di legge ed in ottemperanza a disposizioni e provvedimenti dell'autorità giudiziaria▶ tutti gli altri casi di esenzione previsti dalla legge (reddito, status, patologia, ecc.) |
| <p>PER LA 1° VISITA E LE VISITE SUCCESSIVE DI CONTROLLO PER L'AREA MATERNO – INFANTILE E TUTTE PRESTAZIONI GINECOLOGICHE È PREVISTO L'ACCESSO DIRETTO SENZA LA RICHIESTA DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE</p> | |
| SOLVENZA | <p>Le prestazioni consultoriali di area psico-sociale sono gratuite sino al limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa (cfr. dgr 6131/17). Se il percorso della presa in carico dovesse richiederlo, d'accordo con l'utente, potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di solvenza, ossia economicamente a carico dell'utente stesso. Il costo delle prestazioni in solvenza è dettato da indicazioni ATS esposte al pubblico e si intendono per singolo incontro</p> |

DIAGRAMMA DI FLUSSO



I SERVIZI OFFERTI

SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE

OPERATORE: ASSISTENTE SOCIALE

SERVIZI OFFERTI

- ACCOGLIENZA, VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE DI PRESTAZIONI RIVOLTE AI CONSULTORI
- PRESENTAZIONE ESAUSTIVA DELL'ORGANIZZAZIONE DEL CONSULTORIO NONCHÉ LE INFORMAZIONI UTILI PER LA CONOSCENZA DEL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO CONSULTORIALE.
- SOSTEGNO SOCIALE: FINALIZZATO ALLA REALIZZAZIONE DI PERCORSI INDIVIDUALIZZATI E/O FAMILIARI DI INSERIMENTO SOCIALE E DI RACCORDO CON ENTI E SERVIZI DEL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

A CHI CI RIVOLGIAMO

- A TUTTI GLI UTENTI CHE FANNO RICHIESTE DI NATURA PSICO-SOCIALE.

COME SI ACCEDE

- A TUTTI GLI UTENTI CHE FANNO RICHIESTE DI NATURA PSICO-SOCIALE.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO È GESTITO IN UN' OTTICA DI MULTIDISCIPLINARIETÀ.

SERVIZI DI CONSULENZA PSICOLOGICA E DI PSICOTERAPIA

OPERATORE: PSICOLOGI E PSICOTERAPEUTI ISCRITTI ALL'ALBO PROFESSIONALE E CON RICONOSCIMENTO DELL'ABILITAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ DI PSICOTERAPIA

SERVIZI OFFERTI

- CONSULTAZIONE: FINALIZZATA ALLA VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE E DEI BISOGNI ESPRESSI E INESPRESSI E ALLA DEFINIZIONE DI UN'EVENTUALE PROGETTO DI PRESA IN CARICO CONSULTORIALE O DI ACCOMPAGNAMENTO PRESSO ALTRI SERVIZI.
- VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA: FINALIZZATA ALL'APPROFONDIMENTO DEL FUNZIONAMENTO PSICOLOGICO NEI VERSANTI COGNITIVO, EMOTIVO, RELAZIONALE E DI PERSONALITÀ (EFFETTUATO, SE NECESSARIO O INDICATO, ANCHE MEDIANTE LA SOMMINISTRAZIONE DI TEST).
- SOSTEGNO PSICOLOGICO: FINALIZZATO AL RECUPERO E AL RINFORZO DELLE RISORSE PSICHICHE PER IL SUPERAMENTO DI SITUAZIONI DI DISAGIO, MEDIANTE L'UTILIZZO DI STRUMENTI D'INTERVENTO PSICOLOGICO
- PSICOTERAPIA INDIVIDUALE, DI COPPIA, FAMILIARE, FINALIZZATA ALL'ANALISI DEI FATTORI SCATENANTI E PREDISponentI DI SITUAZIONI DI DISAGIO, MEDIANTE L'UTILIZZO DI STRUMENTI D'INTERVENTO PSICOTERAPEUTICI

A CHI CI RIVOLGIAMO

- ADULTI
- ADOLESCENTI, PREADOLESCENTI E LORO GENITORI
- GENITORI DI BAMBINI (SE INDICATO O NECESSARIO VIENE COINVOLTO ANCHE IL BAMBINO)
- COPPIE IN SITUAZIONE DI CRISI O IN FASE DI DIVORZIO
- CARE GIVER DI ANZIANI E DISABILI

COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICA NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO OFFRE ATTIVITÀ DI CONSULENZA, TERAPIA E LAVORO IN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE E GARANTENDO, OVE NECESSARIO, IL RACCORDO CON I SERVIZI SOCIALI E SANITARI DEL TERRITORIO (TUTELA MINORI, SERVIZI SOCIALI, NEUROPSICHIATRIA INFANTILE E PSICHIATRIA, MMG E PEDIATRI DI BASE) E LE AGENZIE SOCIO-EDUCATIVE (SCUOLA E PARROCCHIE).
- LADDOVE IL DISAGIO È SEGNO DI UNA CRISI EVOLUTIVA O È REATTIVO AD EVENTI DI VITA STRESSANTI, I SERVIZI DI CONSULENZA PSICOLOGICA DEL CONSULTORIO RISULTANO SUFFICIENTI PER FORNIRE UNA PRIMA RISPOSTA DI SOSTEGNO E PSICOTERAPIA. SE SI RISCONTRA UNA SOFFERENZA PSICHICA PIÙ GRAVE O UNA CONDIZIONE PSICOPATOLOGICA CONCLAMATA (DISTURBO PSICHIATRICO, NEUROPSICHIATRICO INFANTILE, TOSSICO/ALCOOL DIPENDENZA), L'UTENTE VIENE ORIENTATO VERSO UNA PRESA IN CARICO TERAPEUTICA PRESSO CENTRI SPECIALIZZATI PUBBLICI O PRIVATI.

SERVIZI DI CONSULENZA FAMILIARE

OPERATORE: CONSULENTE FAMILIARE

SERVIZI OFFERTI

- CONSULENZA FAMILIARE: FINALIZZATA AL RECUPERO E AL RINFORZO DELLE RISORSE COMUNICATIVE, DELLE STRATEGIE DI PROBLEM SOLVING E DEI FATTORI DI RESILIENZA, RELATIVAMENTE A PROBLEMATICHE CHE RIGUARDANO LE RELAZIONI DI COPPIA E FAMILIARI.

A CHI CI RIVOLGIAMO

- COPPIE IN SITUAZIONI DI CRISI
- FAMIGLIE IN DIFFICOLTA' RELAZIONALE AL LORO INTERNO

COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICA NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO OFFRE ATTIVITÀ DI CONSULENZA E LAVORO IN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE.

SERVIZI DI CONSULENZA PEDAGOGICA

OPERATORE: PEDAGOGISTA

SERVIZI OFFERTI

- SOSTEGNO PEDAGOGICO: FINALIZZATO AL RECUPERO E AL RINFORZO DELLE RISORSE RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI PER IL SUPERAMENTO DI SITUAZIONI DI DISAGIO NELLA RELAZIONE GENITORE/FIGLIO, MEDIANTE L'UTILIZZO DI TECNICHE D'INTERVENTO EDUCATIVO.

A CHI CI RIVOLGIAMO

- .ADOLESCENTI, PREADOLESCENTI E LORO GENITORI
- GENITORI DI BAMBINI (SE INDICATO O NECESSARIO, VIENE COINVOLTO ANCHE IL BAMBINO)

COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICA NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO OFFRE ATTIVITÀ DI CONSULENZA E LAVORO IN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE.

SERVIZI DI CONSULENZA ETICA

OPERATORE: CONSULENTE ETICO

SERVIZI OFFERTI

- CONSULENZA ETICA

COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICA NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

A CHI CI RIVOLGIAMO

- A TUTTI GLI UTENTI CHE NE FANNO RICHIESTA E AGLI UTENTI INVIATI DA ALTRI OPERATORI DEL SERVIZIO O DA ALTRI ENTI/ ASSOCIAZIONI

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO OFFRE ATTIVITÀ DI CONSULENZA

INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI

OPERATORE: DEFINITI A SECONDA DELLA PROBLEMATICHE AFFRONTATA

| | | |
|---|--|--|
| SERVIZI OFFERTI INCONTRI SULLE SEGUENTI TEMATICHE: <ul style="list-style-type: none">•EDUCAZIONE SESSUALE•INFANZIA/ADOLESCENZA•CONVIVENZA CON SOGGETTI ANZIANI O DISABILI•PREVENZIONE TUMORI•AFFIDO FAMILIARE•MENOPAUSA•ADOZIONE•GRAVIDANZA•SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'•RAPPORTO GENITORI-FIGLI•ALTRE TEMATICHE SPECIFICHE | A CHI CI RIVOLGIAMO <ul style="list-style-type: none">•ADULTI•ADOLESCENTI•COPPIE•BAMBINI•GENITORI | ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO <ul style="list-style-type: none">•IL SERVIZIO OFFRE INCONTRI DI GRUPPO IDENTIFICATI A SECONDA DELLA PROBLEMATICHE PRESENTATA |
| | COME SI ACCEDE <ul style="list-style-type: none">•PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICA NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA | |

SERVIZI DI MEDIAZIONE FAMILIARE

OPERATORE: MEDIATORE FAMILIARE

| | | | |
|---|--|---|---|
| SERVIZI OFFERTI <ul style="list-style-type: none">•SERVIZIO FINALIZZATO ALLA RICERCA E DEFINIZIONE DI ACCORDI IN CASO DI SEPARAZIONE O DIVORZIO INERENTI LA FUNZIONE ED IL RUOLO GENITORIALE ED IL RAPPORTO TRA GLI EX CONIUGI, MEDIANTE STRUMENTI PROPRI DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE•POSSIBILITÀ DI TROVARE UNA VIA ALTERNATIVA AL PROCEDIMENTO GIUDIZIARIO | A CHI CI RIVOLGIAMO <ul style="list-style-type: none">•ALLE COPPIE SPOSATE O CONVIVENTI IN PROCINTO DI SEPARARSI O DIVORZIARE•ALLE COPPIE GIÀ SEPARATE O DIVORZIATE QUANDO GLI ACCORDI PRESI AL MOMENTO DELLA SEPARAZIONE NON FUNZIONANO PIÙ | METODOLOGIA <ul style="list-style-type: none">•OFFERTA DI UN PERCORSO DI MEDIAZIONE AI 2 GENITORI | COME SI ACCEDE <ul style="list-style-type: none">•PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICA NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA |
| | | ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO <ul style="list-style-type: none">•SERVIZIO SVOLTO IN MULTIDISCIPLINARIETÀ TRA PSICOLOGO – PEDAGOGISTA - CONSULENTE LEGALE-MEDIATORE FAMILIARE-CONSULENTE FAMILIARE. | |

SERVIZI DI CONSULENZA SUI METODI NATURALI

OPERATORE: CONSULENTE METODI NATURALI

| | | |
|--|--|---|
| SERVIZI OFFERTI <ul style="list-style-type: none">•CONSULENZA INDIVIDUALE O DI COPPIA SULL'UTILIZZO DEI METODI NATURALI DI REGOLAZIONE DELLA FERTILITA' | METODOLOGIA <ul style="list-style-type: none">•COLLOQUIO INDIVIDUALE O DI COPPIA | COME SI ACCEDE <ul style="list-style-type: none">•PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICA NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA |
| A CHI CI RIVOLGIAMO <ul style="list-style-type: none">•A TUTTE LE DONNE IN ETÀ FERTILE | ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO <ul style="list-style-type: none">•CONSULENZA SVOLTA DA CONSULENTE ATTESTATO DI INSEGNANTE DI METODI NATURALI | |

SERVIZI DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA

OPERATORE: GINECOLOGO, OSTETRICA, INFERMIERE PROFESSIONALE, CONSULENTE METODI NATURALI



SERVIZI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

OPERATORE: MEDIATORE INTERCULTURALE





OPERATORI: PSICOLOGI, PSICOTERAPEUTI, PEDAGOGISTI, CONSULENTE LEGALE, CONSULENTE ETICO, GINECOLOGO, OSTERICA CONSULENTE METODI NATURALI

PRESSO LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE, MEDIE INFERIORI E SUPERIORI

QUALI SERVIZI OFFRIAMO

- PROGETTI PSICOPEDAGOGICI PERSONALIZZATI DI PROMOZIONE DEL BENESSERE PSICOLOGICO E RELAZIONALE
- EDUCAZIONE EMOTIVA
- EDUCAZIONE ALL'AFFETTIVITÀ E SESSUALITÀ
- EDUCAZIONE AFFETTIVA, EMOTIVA E RELAZIONALE, SULLA COMUNICAZIONE GENITORI- FIGLI
- Percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità

A CHI SONO DIRETTI

- AI GRUPPI-CLASSE
- AI GENITORI DEGLI ALUNNI
- AGLI INSEGNANTI

METODOLOGIA

SI SVILUPPANO IN 3-4 INCONTRI A SECONDA DEL PROGETTO, CUI SI AGGIUNGE UN INCONTRO DI PRESENTAZIONE ED UNO DI RESTITUZIONE. I PERCORSI RIVOLTI AI GRUPPI SONO FRUTTO DI UNA PROGETTAZIONE IN EQUIPE CHE COINVOLGE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI E SONO CO-CONDOTTI TENDENZIALMENTE DA DUE OPERATORI. SI PROPONGONO DINAMICHE INTERATTIVE E SI UTILIZZA UN APPROCCIO ESPERIENZIALE VOLTO A COINVOLGERE IN PRIMA PERSONA I SINGOLI PARTECIPANTI.

COME SI ACCEDE

I DIRIGENTI SCOLASTICI E/O I RAPPRESENTANTI DEI GENITORI E/O I DOCENTI REFERENTI, INVIANO RICHIESTA SCRITTA O VERBALE ENTRO LA FINE DEL MESE DI GIUGNO DELL'ANNO SCOLASTICO PRECEDENTE A QUELLO IN CUI SARÀ REALIZZATO IL PROGETTO. NELLA RICHIESTA DEVONO ESSERE INDICATE LA TIPOLOGIA DI CLASSI O GRUPPO GENITORI CUI È RIVOLTO IL PROGETTO, IL NUMERO PRESUNTO DI PARTECIPANTI. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO IN REGIME DI ACCREDITAMENTO È POSSIBILE FINO A RAGGIUNGIMENTO DEL NUMERO MASSIMO DI UTENTI.

PRESSO GLI ORATORI E LE PARROCCHIE

QUALI SERVIZI OFFRIAMO

- PROGETTI PSICOPEDAGOGICI DI PROMOZIONE DEL BENESSERE PSICOLOGICO E RELAZIONALE
- EDUCAZIONE EMOTIVA
- EDUCAZIONE ALL’AFFETTIVITÀ E SESSUALITÀ
- EDUCAZIONE AFFETTIVA, EMOTIVA E RELAZIONALE, SULLA COMUNICAZIONE GENITORI- FIGLI
- Percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità

A CHI SONO DIRETTI

- AI BAMBINI E AI RAGAZZI
- AI GENITORI DEGLI ALUNNI
- AGLI EDUCATORI

METODOLOGIA

SI SVILUPPANO IN 3-4 INCONTRI A SECONDA DEL PROGETTO, CUI SI AGGIUNGE UN INCONTRO DI PRESENTAZIONE ED UNO DI RESTITUZIONE. I PERCORSI RIVOLTI AI GRUPPI SONO FRUTTO DI UNA PROGETTAZIONE IN EQUIPE CHE COINVOLGE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI E SONO CO-CONDOTTI DA DUE OPERATORI. SI PROPONGONO DINAMICHE INTERATTIVE E SI UTILIZZA UN APPROCCIO ESPERIENZIALE VOLTO A COINVOLGERE IN PRIMA PERSONA I SINGOLI PARTECIPANTI.

COME SI ACCEDE

IL PARROCO E/O IL COADIUTORE E/O GLI EDUCATORI DEVONO INOLTRE ALLA SEGRETERIA DEL CONSULTORIO UNA RICHIESTA INDICANDO PER QUALE FASCIA D’ETÀ SI PROPONE IL PROGETTO E IL NUMERO PRESUNTO DI PARTECIPANTI.

PRESSO I DECANATI

QUALI SERVIZI OFFRIAMO

- INCONTRI ANTROPOLOGICI IN PREPARAZIONE AL MATRIMONIO RELIGIOSO

A CHI SONO DIRETTI

- ALLE COPPIE DI FIDANZATI/CONVIVENTI CHE SI PREPARANO AL MATRIMONIO

METODOLOGIA

IL CORSO È COSTITUITO DA 2/3 INCONTRI CHE APPROFONDISCONO LE SEGUENTI TEMATICHE: VALUTARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLA RELAZIONE DI AMORE – FAVORIRE LA COSTITUZIONE DELLA NUOVA COPPIA MEDIANTE UN CORRETTO SVINGOLO DALLE FAMIGLIE DI ORIGINE SULLA FORZA DEL PROPRIO AUTONOMO PROGETTO – FAVORIRE UNA ESPERIENZA DELLA SESSUALITÀ ARMONIOSA, CONOSCERE I METODI NATURALI DI REGOLAZIONE DELLE NASCITE – APPROFONDIRE ALCUNI ASPETTI GIURIDICI E SOCIALI REGOLATI DAL MATRIMONIO CIVILE.

SI PROpongONO MOMENTI DI ASCOLTO FRONTALE ALTERNATI DA ATTIVITÀ INTERATTIVE VARIE PER OGNI INCONTRO. ALLA FINE È PROPOSTO UNO SPAZIO DI CONFRONTO E DIBATTITO. SI UTILIZZANO MEZZI MULTIMEDIALI.

COME SI ACCEDE

VIENE DEFINITO IL CALENDARIO ANNUALE DEGLI INCONTRI CON IL RESPONSABILE DELLA PASTORALE FAMILIARE DEI DECANATI. RICHIESTA LA PRESCRIZIONE PRESSO LA SEGRETERIA DEL CONSULTORIO (TELEFONICA O VIA E-MAIL), DIRETTAMENTE O TRAMITE LE COPPIE GUIDA DEI PERCORSI PARROCCHIALI IN PREPARAZIONE AL MATRIMONIO.

12. PATRIMONIO INDICATORI STANDARD DEI SERVIZI QUALITÀ

| AREA DELLA QUALITÀ: | | |
|--------------------------|--|---|
| STRUTTURA | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI DELLA QUALITÀ | STANDARD DELLA QUALITÀ |
| ACCESSIBILITÀ ALLE SEDI | ESISTENZA DELLA POSSIBILITÀ DI PARCHEGGIO | PARCHEGGIO ESTERNO |
| | EVIDENZA DEL LUOGO | ACCESSO INDICATO E VISIBILE DALLA STRADA |
| FUNZIONALITA' DELLA SEDE | STRUTTURAZIONE DEGLI SPAZI | ESISTENZA DI <ul style="list-style-type: none"> • UNA SALA D'ATTESA • UNO SPAZIO O PIÙ SPAZI DEDICATI ALLA SEGRETERIA • SALE COLLOQUI • UN AMBULATORIO GINECOLOGICO |
| IGIENE AMBIENTALE | N° INTERVENTI PULIZIA ORDINARIA | MINIMO 2, MASSIMO 3 INTERVENTI SETTIMANALI |
| | N° INTERVENTI PULIZIA STRAORDINARIA / SANIFICAZIONE AMBIENTI | 2 INTERVENTI ANNUALI |
| STRUMENTAZIONE | UTILIZZO DI MATERIALE MONOUSO IN AMBULATORIO | 100% |

| AREA DELLA QUALITÀ: | | |
|--|--|--|
| ORGANIZZAZIONE EROGAZIONE DEL SERVIZIO | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI DELLA QUALITÀ | STANDARD DELLA QUALITÀ |
| ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO | ESISTE UN CALENDARIO E ORARI DEFINITI | APERTO TUTTO L'ANNO TRANNE CHIUSURA, AD AGOSTO PER 3/4 SETTIMANE E 1/2 SETTIMANE NELLE FESTIVITÀ NATALIZIE |
| | MODALITÀ E TEMPI DIVERSI PER PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO | IL SERVIZI POSSONO ESSERE RICHIESTI, ALL'OPERATORE PREPOSTO, SIA TELEFONICAMENTE CHE PRESENTANDOSI IN CONSULTORIO, DURANTE GLI ORARI E I GIORNI DI APERTURA. |
| ACCOGLIENZA E CORTESIA | POSSIBILITÀ DI RICHIEDERE INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI | PRESENZA FISSA DI UNA RISORSA DEDICATA PER TUTTO L'ORARIO DI APERTURA |
| CONTINUITÀ DELL'INTERVENTO | E' GARANTITA LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE CON LO STESSO OPERATORE | PER TUTTO IL PERIODO NECESSARIO |
| VALUTAZIONE | ESISTENZA DI STRUMENTI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER TUTTI I SERVIZI EROGATI NELLA SEDE DEL CONSULTORIO | QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (DISPONIBILE IN SEGRETERIA) |

| AREA DELLA QUALITÀ: | | |
|----------------------------|--|---|
| RISORSE UMANE | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI DELLA QUALITÀ | STANDARD DELLA QUALITÀ |
| PROFESSIONALITA' | TITOLO DI STUDIO DEGLI OPERATORI | <p>ALL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI SONO DEDICATE RISORSE IN POSSESSO DI TITOLI CHE LE QUALIFICANO NEL LORO RUOLO PROFESSIONALE INDICATO NEI RIQUADRI DEI VARI SERVIZI (LAUREA + SPECIALIZZAZIONE SE PREVISTA + ISCRIZIONE ALL'ALBO PROFESSIONALE SE PREVISTO)</p> <p>- PER LA CONSULENTE METODI NATURALI: ATTESTATO DI INSEGNANTE METODI NATURALI</p> <p>- PER IL MEDIATORE FAMILIARE: ATTESTATO</p> <p>- PER IL CONSULENTE FAMILIARE: ATTESTATO RICONOSCIUTO DALLA REGIONE LOMBARDA</p> <p>- PER IL MEDIATORE CULTURALE: LAUREA</p> |
| FORMAZIONE | ESISTENZA DI MOMENTI PERIODICI DI FORMAZIONE | EQUIPE SETTIMANALE O QUINDICINALE |
| ATTIVITA' DI COORDINAMENTO | ESISTENZA DI INCONTRI PERIODICI | <p>- INCONTRI MENSILI TRA PERSONALE DI SEGRETERIA</p> <p>- INCONTRI MENSILI TRA COORDINATORI DI STRUTTURA</p> <p>- 1 EQUIPE SETTIMANALE / QUINDICINALE TRA PROFESSIONISTI</p> |
| VALUTAZIONE | ESISTENZA DI STRUMENTI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER TUTTI I SERVIZI EROGATI NELLA SEDE DEL CONSULTORIO | QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (DISPONIBILE IN SEGRETERIA) |

13. TUTELA DEL CITTADINO

Tutti gli utenti possono avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi offerti dal Consultorio ed eventualmente sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per eventuali reclami e segnalazioni è disponibile presso l'ufficio di Segreteria del Consultorio apposito modulo.

Detto modulo debitamente compilato può essere:

- lasciato in busta chiusa presso lo stesso ufficio che ne rilascia ricevuta
- trasmesso via posta all'indirizzo del Consultorio, all'attenzione della Direzione.

Verranno presi in considerazione solo eventuali reclami scritti e opportunamente motivati.

MODALITA' DI TRATTAMENTO E RISPOSTA AI RECLAMI E SEGNALAZIONI

Le segnalazioni ed i reclami vengono protocollati e sottoposti alla Direzione del Consultorio che verifica la situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica idonei al caso.

Entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, la Direzione del Consultorio comunica per iscritto all'utente l'esito della sua osservazione o suo reclamo.

CUSTOMER SATISFACTION

Agli utenti viene chiesto di esprimere il grado di soddisfazione del servizio attraverso la compilazione di un questionario messo a disposizione della Segreteria.

Due volte l'anno, nel mese di aprile e di ottobre, i dati raccolti vengono elaborati in un DOCUMENTO DI REPORT.

Sulla base della valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio offerto il Direttore definisce un piano di miglioramento.

RICONOSCIMENTO OPERATORI

Ogni operatore presente è munito di cartellino di riconoscimento nel quale vengono indicate le iniziali del nome e la professionalità svolta.

PROCEDURA RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA DA PARTE DELL'UTENTE

La cartella clinica, contenente il FASAS o la documentazione sanitaria individuale, possono essere domandate dall'utente previa richiesta scritta in carta semplice alla Direzione.

Per le richieste di relazioni o cartelle cliniche di coppia o familiari, la richiesta deve essere firmata da tutti i componenti maggiorenni appartenenti al nucleo.

Relazioni o copie di cartelle cliniche verranno consegnate entro 15 giorni dalla data della domanda. La richiesta, una volta approvata verrà conservata nella Cartella clinica originale.

Il costo della richiesta è di € 30,00.

AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi viene aggiornata annualmente con la segnalazione delle modifiche attuate

Aggiornamento: MAGGIO 2019

spett. DIREZIONE

Oggetto: RICHIESTA CARTELLA CLINICA

IO SOTTOSCRITTO: NOME _____ COGNOME _____

DATA DI NASCITA _____

CF _____

CHIEDO CHE VENGA CONSEGNATA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

DATA

FIRMA UTENTE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Alla cortese attenzione
degli utenti

Allo scopo di verificare la qualità dei servizi offerti dal ns. Centro e per raccogliere suggerimenti che possano permettere il loro costante miglioramento, Le saremo grati se vorrà compilare il presente questionario, assolutamente anonimo, e depositarlo nell'apposito contenitore presso l'accettazione.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

| INFORMAZIONI GENERALI | |
|---|--|
| Sesso : Maschio <input type="checkbox"/> | Nazionalità: Italiana <input type="checkbox"/> |
| Femmina <input type="checkbox"/> | Straniera <input type="checkbox"/> |
| Scolarità: Nessuna <input type="checkbox"/> Scuola Media <input type="checkbox"/> Scuola Superiore <input type="checkbox"/> Laurea <input type="checkbox"/> | |

| PRENOTAZIONE |
|---|
| <p><i>PRENOTAZIONE TELEFONICA? (orario, cortesia, tempo per prendere la linea, ecc)</i> D1 - E' soddisfatto/a della prenotazione telefonica?</p> <p>Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> In saprei <input type="checkbox"/></p> <p><i>PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO? (orari, tempi di attesa, cortesia degli operatori, ecc.)</i> D2 - E' soddisfatto/a della prenotazione allo sportello?</p> <p>Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> In saprei <input type="checkbox"/></p> |

| ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET |
|--|
| <p>D3 - E' soddisfatto/a dell'organizzazione dei servizi di accettazione amministrativa e pagamento ticket? (orari, cortesia degli operatori, modalità di pagamento, ecc)</p> <p>Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> In saprei <input type="checkbox"/></p> |

| ACCOGLIENZA AL CENTRO |
|--|
| <p>D4 - E' soddisfatto/a dell'organizzazione dei servizi del Centro? (cortesia degli operatori, confort, privacy)</p> <p>Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> In saprei <input type="checkbox"/></p> <p>D5 - Sulla base della sua esperienza, consiglierebbe questo Centro a conoscenti con i suoi stessi problemi?</p> <p>No <input type="checkbox"/> Forse no <input type="checkbox"/> Non so <input type="checkbox"/> Forse si <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/></p> <p>D6 - Se ha già usufruito, nel passato, dei servizi del Centro trova che questi siano :</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> |

| | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Peggiorati | <input type="checkbox"/> | Uguali | <input type="checkbox"/> | Migliorati |
| D7 - E' la prima volta che mi rivolgo al Centro | | <input type="checkbox"/> | | |

INFORMAZIONI GENERALI

D8 - Le chiediamo di indicare quale o quali tipi di prestazioni ha effettuato oggi:

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Primo Colloquio | <input type="checkbox"/> |
| Consulenza Etica | <input type="checkbox"/> |
| Consulenza Legale | <input type="checkbox"/> |
| Consulenza Psicologica | <input type="checkbox"/> |
| Consulenza Psico- pedagogica | <input type="checkbox"/> |
| Visita Medica | <input type="checkbox"/> |

Suggerimenti:

.....

.....

.....

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine ci saranno utili per migliorare il servizio del Centro.

MODULO DEI RECLAMI

