



CONSULTORIO FAMILIARE

CARTA DEI SERVIZI

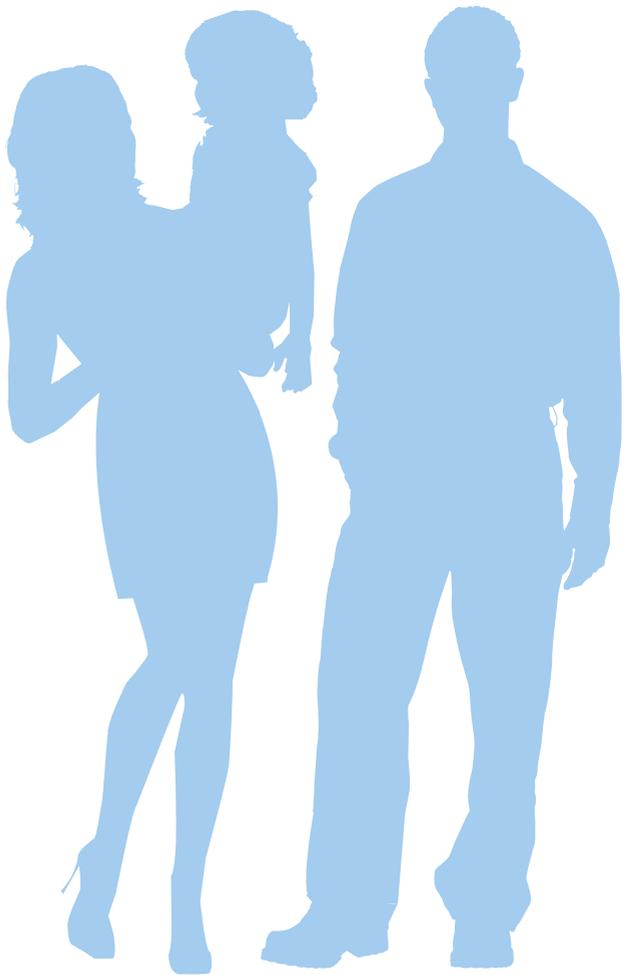


IL CONSULTORIO FAMILIARE	5
UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ.....	6
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	7
COSTO DELLE PRESTAZIONI.....	9
MODALITÀ DI ACCESSO E DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	10
IL PERSONALE.....	12
GLI IMPEGNI E I VALORI	13
FATTORI DI QUALITÀ.....	14
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	15

ALLEGATI:

- ♦ Tariffario di ginecologia
- ♦ Questionario di gradimento dei servizi
- ♦ Documento di reclamo





Il Consultorio Familiare è un servizio accreditato, DGR n. 8132 del 21/02/2002, che opera sotto la sorveglianza della Regione Lombardia, tramite l'ASL Città di Milano. In base alle direttive della DGR IX / 4597 del 28/12/2012, il Servizio è un presidio multiprofessionale di prevenzione e assistenza sanitaria, psicologica, educativa e sociale all'individuo, alla coppia e alla famiglia, nelle diverse fasi della vita.

Il Consultorio Familiare è aperto a tutti i cittadini del territorio milanese.

Di norma l'ingresso al servizio avviene attraverso una fase di accoglienza e valutazione del bisogno fatta da un'équipe multidisciplinare. Gli operatori si pongono in una dimensione di ascolto, sostegno, confronto solidale e accompagnamento ad una fruizione positiva ed efficace dei servizi interni al Consultorio o di accompagnamento ad altre realtà del territorio.

Il Consultorio Familiare ha come principale obiettivo il benessere della famiglia nel superamento dello stato di difficoltà temporaneo o permanente.

In particolare:

- ♦ promuove, sostiene e tutela il benessere e l'equilibrio psicofisico del soggetto
- ♦ cura le relazioni nell'ambito familiare
- ♦ sostiene i nuclei in difficoltà
- ♦ opera per prevenire situazioni di difficoltà affettiva e sessuale



UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Le attività del Servizio vengono svolte nella sede situata a Milano in via Carlo Bazzi n° 68, angolo con viale Giovanni da Cernenate.

I locali del Servizio sono situati al:

- ♦ **piano terra** - Segreteria, Direzione del Servizio, Coordinamento del Servizio e studi di assistenti sociali, psicologi, pedagoga, educatore;
- ♦ **primo piano** - studio medico-ginecologico

La struttura, priva di barriere architettoniche, è fornita di parcheggio interno.

È comunque raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- ♦ Metropolitana linea verde (Famagosta) e autobus 95 (Cernenate)
- ♦ Metropolitana linea verde (Abbiategrosso) e tram 15 (Pezzotti)
- ♦ Metropolitana linea gialla (Corvetto) e autobus 95 (Cernenate)
- ♦ Metrotramvia 15 (Pezzotti)
- ♦ Autobus 79 (Bazzi)
- ♦ Autobus 95 (Cernenate)



Il Servizio offre prestazioni individuali, di coppia, del nucleo familiare e di gruppo nei seguenti ambiti:

- ♦ **Ginecologia e ostetricia**
- ♦ **Psicologia e psicoterapia** (individuale, di coppia, familiare e di gruppo)
- ♦ **Assistenza socio-legale**
- ♦ **Pedagogica/educativa**
- ♦ **Incontri di gruppo** su tematiche specifiche
- ♦ **Percorsi di Educazione e Prevenzione della salute**

AREA SANITARIA SPECIALISTICA

Presso l'ambulatorio è possibile usufruire di: consultazioni, visite e controlli periodici per gravidanze; visite ginecologiche e ostetriche, (visita, pap test, tampone vaginale, ecografie ginecologiche)

AREA SOCIALE

Sono consulenze socio-legali, di orientamento e di accompagnamento delle persone alle diverse e specifiche risorse del territorio.

AREA PEDAGOGICA

Risponde a esigenze di carattere pedagogico-educativo su problematiche infantili o adolescenziali legate alla gestione dei propri figli.

AREA PSICOLOGICA

Sono servizi di sostegno psicologico e psicoterapico breve rivolti a singoli adulti, adolescenti, coppie, famiglie o gruppi.

MEDIAZIONE FAMILIARE

Servizio destinato ai genitori, alle prese con le difficoltà della separazione e che decidono di continuare ad essere protagonisti, insieme, della crescita dei propri figli. È uno spazio rivolto anche alle coppie di fatto, con figli minorenni, separati o in via di separazione. Si tratta di un sostegno alla genitorialità, un luogo neutrale di incontro e confronto. Il percorso prevede 8 incontri che servono a individuare accordi che soddisfino entrambi le parti.



ATTIVITÀ DI GRUPPO

Gruppi a tematiche multidisciplinari con i seguenti contenuti: educazione sessuale, contraccezione, menopausa, gravidanza, rapporto madre-bambino, adolescenza, convivenza con soggetti anziani. I gruppi vengono avviati con almeno un minimo di 4 e un massimo di 16 iscritti.

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE E SALUTE

Il Consultorio svolge inoltre attività nelle scuole di ogni ordine e grado su tematiche specifiche legate all'affettività e alla sessualità.

Nelle scuole di ogni ordine e grado, il Consultorio opera su tematiche specifiche legate all'affettività e sessualità, tra le quali in particolare le malattie sessualmente trasmesse; inoltre conduce attività di prevenzione al bullismo e cyberbullismo.



Per gli utenti con età superiore ai 14 anni è previsto il pagamento del ticket SSN per le prestazioni ginecologiche-ostetriche (vedi tabella in allegato). I minori accedono gratuitamente alle prestazioni. I casi e le modalità di esenzione parziale o totale dal pagamento del ticket sono stabiliti dalle norme e dalle disposizioni della Regione Lombardia.

Sono, in ogni caso, esenti da ticket le prestazioni dell'area sociale, psicologica, la mediazione familiare e le attività di gruppo.



MODALITÀ DI ACCESSO E DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Si accede al Consultorio, di persona o telefonicamente, su appuntamento tramite la Segreteria:

Tel. 02 844 045350 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Con il Consultorio si può comunicare anche via fax (02 8951 5740) o tramite posta elettronica (consultorio@consorziosir.it).

Per l'apertura della cartella e della presa in carico è necessario produrre la fotocopia della tessera sanitaria ed eventuale certificato di esenzione.

Al fine del miglior svolgimento dell'attività e di rendere un servizio puntuale ed efficace all'utenza, è fondamentale il rispetto degli orari da parte dell'utenza.

Il primo appuntamento con un operatore viene fissato entro due settimane dalla richiesta.

Gli appuntamenti successivi con i vari specialisti vengono fissati con cadenza settimanale/quindicinale o mensile in relazione al bisogno e al PROGETTO INDIVIDUALE/FAMILIARE definito.

Le disdette degli appuntamenti devono essere comunicate entro tre giorni lavorativi alla Segreteria o direttamente allo specialista di riferimento.

Il Consultorio, tramite i suoi operatori, quando necessario e per particolari motivi, attua visite a domicilio.

Il Consultorio predispose certificazioni, relazioni scritte su richiesta degli interessati e in base alla normativa vigente che regola le attività dei Consultori Familiari.

All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, l'utente sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto prescritto dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego di tali dati, gli operatori del Consultorio si attengono alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dal sopra citato Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.



MODALITÀ DI ACCESSO E DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

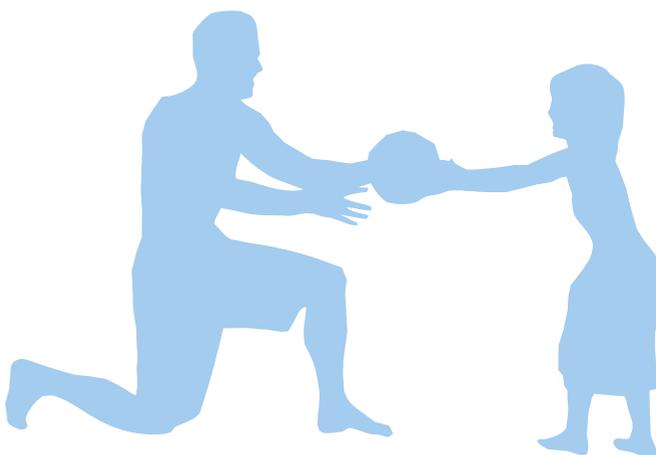
Chiunque abbia contatti a diverso titolo con il servizio può indicare eventuali disservizi o reclami attraverso l'apposito modulo allegato alla presente carta dei servizi. Sarà cura della direzione rispondere a tali segnalazioni attivando tutte le azioni migliorative previste dal Sistema di Gestione della Qualità entro un tempo massimo di 15 giorni

DIMISSIONI E/O TRASFERIMENTO AD ALTRO SERVIZIO

Nel caso di dimissione e di invio ad altra struttura il servizio garantisce il passaggio di informazioni e documentazione con il consenso dell'interessato

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Su richiesta dell'interessato viene rilasciata (entro 15 giorni) dichiarazione della propria documentazione socio-sanitaria previo rimborso del costo delle fotocopie (20 centesimi a foglio).



IL PERSONALE

Le figure professionali che operano nel Servizio collaborano costantemente in modo coordinato e integrato al fine di garantire la realizzazione del PROGETTO INDIVIDUALE/FAMILIARE attraverso il lavoro multidisciplinare e di rete.

Il personale operante a qualsiasi titolo nel servizio è dotato di un cartellino di riconoscimento con foto in cui è indicato il nome e la professione.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott.ssa Ivana Danelli

Nel Servizio operano le seguenti figure professionali:

- ◆ Medici Specialisti
- ◆ Psicologi-Psicoterapeuti
- ◆ Pedagogisti/educatori
- ◆ Assistenti Sociali e Mediatori Familiari
- ◆ Infermiere Professionale
- ◆ Ostetrica
- ◆ Referente Sistema Qualità
- ◆ Personale di Segreteria
- ◆ Personale Amministrativo



Per noi la qualità è:

1. la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci e dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano.
2. la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono.
3. la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

La qualità organizzativa è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività. La professionalità del personale è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa. La qualità del servizio è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento; è orientata al rispetto dei bisogni individuali degli utenti e all'elaborazione del loro "progetto di vita".

Il Consorzio SiR ha elaborato, secondo quanto previsto dalla legge 231, il proprio Codice Etico, ha adottato un proprio modello organizzativo e gestionale e ha nominato l'Organismo di Vigilanza.

I principi fondamentali su cui si basa l'attività del Servizio e che l'organizzazione si impegna a rispettare e garantire sono: **Uguaglianza, Imparzialità, Rispetto, Continuità, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia, Ascolto e Disponibilità.**



FLESSIBILITÀ

Pur in presenza di Servizi strutturati, ogni intervento è personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.

CURA E ATTENZIONE NELLA PRESA IN CARICO

- ♦ Chiarezza nella composizione e nella gestione delle liste d'attesa.
- ♦ Apertura e gestione controllata della Fascicolo Personale di presa in carico.
- ♦ Gestione controllata della documentazione e delle registrazioni.
- ♦ Analisi della soddisfazione dell'utente/cliente.
- ♦ Gestione controllata delle segnalazioni e dei reclami.
- ♦ Professionalità del personale.
- ♦ Selezione, valutazione e formazione del personale gestite con procedure controllate e certificate.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

Il Servizio viene erogato attraverso procedure di gestione e controllo dedicate e certificate.

Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza regolare.

Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio, gestione e conclusione della presa in carico.

Sono previste e programmate sia riunioni d'èquipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'èquipe.



VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

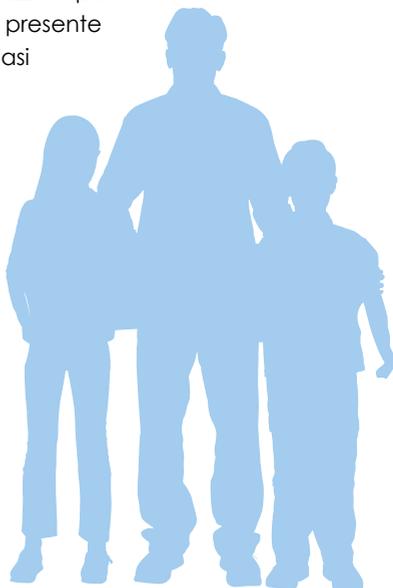
La verifica della correttezza e dell'appropriatezza degli interventi è garantita da procedure gestionali, protocolli, linee guida, programmazione, verifiche periodiche, riunioni e supervisioni di équipe multidisciplinari, nonché dalle verifiche e dai controlli ASL. Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario. La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di erogazione del servizio, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

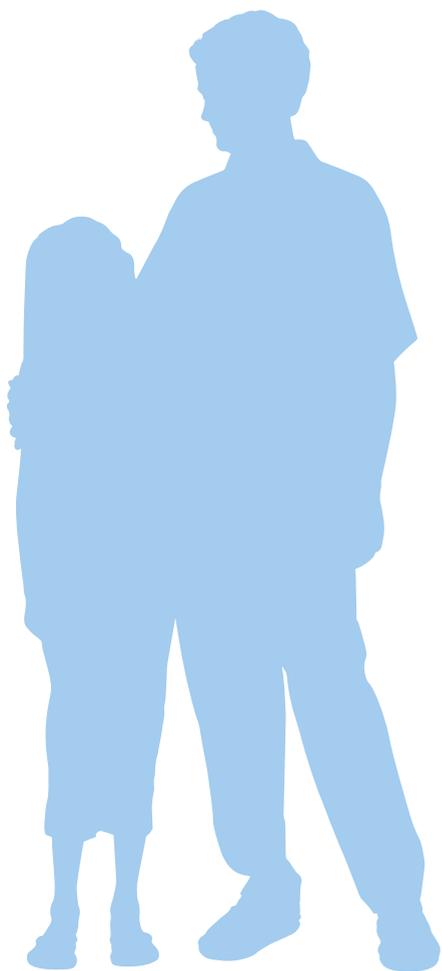
Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative. Annualmente, il Servizio propone agli utenti, alle loro famiglie e alla rete dei Servizi la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione degli stakeholder, rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti annualmente agli Enti committenti. In qualsiasi momento gli interessati possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Responsabile del Servizio e/o agli operatori.

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

SEGNALAZIONE DI RECLAMO

Viene presa in carico dal Responsabile del servizio che valuterà il contenuto e darà una risposta entro 15 giorni.





EDIZIONE 2020

Consorzio SiR

Società Cooperativa Sociale
Via Lorenzo Valla, 25

20141 Milano

Tel. 02 844 701 11

Fax 02 895 403 79

www.consorziosir.it

segreteria@consorziosir.it

Consultorio Familiare

Via Carlo Bazzi, 68

20141 Milano

Tel. 02 844 045350

Fax 02 8951 5740

consultorio@consorziosir.it