

CONSULTORIO FAMILIARE



SERVIZI SOCIO SANITARI VAL SERIANA

INDICE

1. Definizione
2. Status giuridico
3. Chi siamo
4. Possesso dei requisiti
5. Principi
6. Diritti dei cittadini
7. Stile di lavoro e doveri degli operatori
8. Figure professionali
9. Modalità di accesso: prenotazioni e appuntamenti
10. Dove siamo
11. Orari di apertura
12. Attività specifiche
13. Modalità di riconoscimento degli operatori
14. Il ritiro dei referti
15. Ticket e partecipazione alla spesa
16. Esenzioni dal pagamento del ticket
17. Modalità di pagamento del ticket
18. Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni
19. Indicazioni in caso di dimissione/trasferimento ad altre strutture per assicurare la continuità delle cure
20. Qualità del servizio
21. Valutazione della qualità del servizio
22. Customer satisfaction dell'utenza
23. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio
26. Procedura di accesso agli atti
25. Le istanze ed i reclami
26. Istruttoria ed evasione delle istanze e dei reclami
27. Codice Etico
28. Attività libero professionale

CARTA DEI SERVIZI

**Documento aggiornato
al gennaio 2018**

a cura dell'équipe di Consultorio:

- Dr. Marino Maffei, Direttore
- Dr.ssa Lara Carrara, assistente sociale
- Dr.ssa Persico Barbara, assistente sociale
- Dr.ssa Marica Pasinetti, psicologo
- Dr. Massimo Bardi, ginecologo
- Maria Rita Bruno, ostetrica
- Franca Zucchinali, assistente sanitaria

**Albino (BG)
Viale Stazione 26/A**

Tel. 035.759703 - Fax. 035.759636
Email: consultoriodifamiliare@ssvalseriana.org

1. DEFINIZIONE

Il Consultorio Familiare (regolamentato ai sensi della legge n. 405/75 “Istituzione dei consultori familiari” e della legge Regionale n. 44/76 “Istituzione del servizio per l’educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l’assistenza alla maternità, all’infanzia e alla famiglia”) è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria.

Atteso che l’obiettivo della normativa nazionale e regionale emanata è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia, realizzando interventi di prevenzione, informazione ed educazione sanitaria attraverso l’integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio, il Consultorio eroga servizi:

- a sostegno di una politica sociale per il singolo nelle diverse fasi del ciclo di vita (minore – infanzia, adolescenza, giovani adulti-, adulto, anziano), la coppia (infertilità, sterilità, sfera sessuale, crisi e conflittualità), la famiglia e le sue problematiche relazionali e genitoriali, il disabile;
- di prevenzione alla salute per la donna nelle differenti fasi del ciclo di vita (menarca, problematiche relative a maternità, contraccezione, menopausa);
- per la coprogettazione, la collaborazione e la messa in rete delle realtà presenti sul territorio e impegnate a vario titolo nell’ambito del terzo settore: scuole, parrocchie, realtà associative e del privato sociale. Opera in stretta collaborazione con le realtà amministrative dei 18 comuni d’Ambito e dei servizi sociali professionali presenti in ognuno di essi.

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che garantisce prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA), opera attraverso un’equipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall’utenza.

2. STATUS GIURIDICO

Il Consultorio Familiare “Val Seriana” di Albino (BG) con sede in Viale Stazione 26/A è gestito dalla Servizi Sociosanitari Val Seriana S.r.l.

Il Consultorio eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

3. CHI SIAMO

La Servizi Sociosanitari Val Seriana s.r.l., costituita dai 18 comuni dell’Ambito Territoriale Valle Seriana, (Albino, Alzano L.do, Aviatico, Casnigo, Cazzano S.A, Cene, Colzate, Fiorano al Serio, Gandino, Gazzaniga, Leffe, Nembro, Peia, Pradalunga, Ranica, Selvino Vertova, Villa di Serio) e dalla Comunità Montana della Media Valle Seriana, è nata al fine della gestione dei servizi sociali e socio-sanitari sovracomunali del territorio previsti dal Piano di Zona (legge 328/00) approvato dall’Assemblea dei Sindaci e relativi all’area dei minori, dei disabili, degli anziani e delle persone che vivono in situazione di grave emarginazione.

La sottoscrizione dello statuto e dei patti parasociali da parte dei soci, atto costitutivo della società - il cui capitale è esclusivamente pubblico e prevede l’impegno della medesima quota per tutti i 19 soci - è avvenuta il 29 giugno 2005.

La Società è retta da un Consiglio di Amministrazione (C.D.A.) rinominato nell’assemblea dei soci del 13.05.2015, formato da 3 componenti: Piazzini Domenico (presidente), Fassi Pietro (consigliere e vicepresidente) e Panna Angela (consigliere). L’incarico quale componente del C.d.A. è svolto a titolo gratuito.

4. POSSESSO DEI REQUISITI

Il Consultorio Familiare “Val Seriana” ha ottenuto l’accreditamento in data 2.07.2012 con delibera IX/3674. Con deliberazione della Giunta Regionale n. X/5954 del 5.12.16 è stata riconosciuta la messa a contratto a partire dall’anno 2017.

5. PRINCIPI

Le prestazioni del Consultorio sono erogate nell’osservanza dei sotto elencati principi:

- ✚ **Eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.
- ✚ **Imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.
- ✚ **Rispetto:** ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.
- ✚ **Personalizzazione:** il Servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.
- ✚ **Continuità:** il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna laddove ne rilevi la necessità a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi.
- ✚ **Efficacia:** il Consultorio è valutato in base alla capacità di raggiungere obiettivi previsti.

6. DIRITTI DEI CITTADINI

I principi/obiettivi del Consultorio garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

- ✚ **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
- ✚ **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai Servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione.
- ✚ **Informazione:** ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- ✚ **Trasparenza:** ogni cittadino ha il diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- ✚ **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha il diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la sfera di decisione e responsabilità.
- ✚ **Suggerimenti e reclami:** ogni cittadino ha il diritto di presentare suggerimenti e reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato

7. STILE DI LAVORO E DOVERI DEGLI OPERATORI

Integrazione con il territorio

E’ rivolta particolare attenzione all’integrazione con la rete dei servizi territoriali (Consultorio ATS, Consultori privati accreditati, presidi ospedalieri, servizi specialistici del territorio – NPI, CPS, SERT -, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, realtà associazioni e del privato sociale, agenzie educative etc.) e alla necessità di curare rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

Lavoro d’équipe

L’attività erogata è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni di équipe e l’offerta sanitaria può non essere separata da quella psico-sociale.

Nella riunione di équipe si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel Consultorio.

Accoglienza

Il Consultorio, unitamente al servizio sociale professionale dei 18 Comuni, è struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. E' finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.

8. FIGURE PROFESSIONALI

L'elemento che caratterizza il modo di lavorare del Consultorio Familiare è l'**integrazione** e la **multidisciplinarietà** che si realizza tra le figure a competenza sanitaria, psicologica, sociale e socio-assistenziale, sia mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio (Consultorio ATS, assistenti sociali comunali, Azienda Ospedaliera, Medici di medicina generale, servizi specialistici del territorio) che a vario titolo si occupano della salute della persona, nonché con scuole, realtà associative e di privato sociale.

L'integrazione e la multidisciplinarietà delle prestazioni rese dall'équipe consultoriale è tra l'altro perseguita attraverso la pratica del "consulto" tra gli operatori in base a quanto reso necessario dalla casistica in carito. E' infine agevolata dalla compresenza, per il 30% delle ore settimanali di apertura, di almeno tre delle diverse figure professionali che operano all'interno del Consultorio Familiare.

Nel Consultorio Familiare "Val Seriana" operano le figure professionali:

- ✚ N. 1 MEDICO GINECOLOGO
- ✚ N. 2 OSTETRICHE
- ✚ N. 1 INFERMIERA PROFESSIONALE
- ✚ N. 7 PSICOLOGI - PSICOTERAPEUTI
- ✚ N. 7 ASSISTENTI SOCIALI
- ✚ N. 1 EDUCATRICE PROFESSIONALE
- ✚ N. 2 PERSONALE AMMINISTRATIVO

DIRETTORE: AS dott. Marino Maffeis.

9. MODALITA' DI ACCESSO: prenotazione appuntamenti

Il primo contatto può avvenire telefonicamente oppure presentandosi di persona.

Per richieste di accesso all'ambulatorio ostetrico-ginecologico, l'operatore di segreteria fissa direttamente l'appuntamento richiesto.

Per le richieste di consulenza psicologica, l'operatore di segreteria fornisce le informazioni necessarie perché l'utente possa avere il primo contatto con una figura professionale formata per accogliere la richiesta, comprendere il bisogno e valutare un'eventuale urgenza, fissando quindi il

primo colloquio. Il servizio garantisce un tempo di attesa di 15/20 giorni dalla telefonata per la definizione della data del primo colloquio, tenendo conto dell'ordine di arrivo delle richieste. Per eventuali situazioni che dovessero mostrare particolare urgenza, il primo appuntamento verrà fissato in tempi più brevi, anche bypassando l'ordine di arrivo delle richieste.

Gli specialisti ricevono per appuntamento presso la sede del Consultorio Familiare. In situazioni particolari i colloqui, come da normativa vigente, possono essere effettuati fuori sede.

Il Consultorio Familiare si impegna ad evitare, per quanto possibile, la variazione degli orari degli appuntamenti concessi e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti.

All'utenza si raccomanda la medesima correttezza, chiedendo **di avvisare almeno 24 ore prima** per l'eventuale disdetta degli appuntamenti stabiliti, al fine di evitare di creare vuoti nelle liste degli appuntamenti stessi che determinano un mal funzionamento del servizio e causano spiacevoli allungamenti della lista d'attesa per coloro che devono ricevere la prestazione

10. DOVE SIAMO

Il Consultorio Familiare "Val Seriana" è collocato all'interno della palazzina sede della Servizi Sociosanitari Val Seriana ad Albino, Viale Stazione 26/A (BG).



Da Bergamo: il Consultorio "Val Seriana" si trova lungo la SP35 a 12,5km da Bergamo, in direzione Clusone.

Da Clusone: SPexSS671, direzione Bergamo, a 22 km da Clusone.

E' possibile raggiungere il consultorio con i mezzi pubblici. Da Bergamo o Clusone mediante il servizio autotrasporti SAB; dalla Stazione di Bergamo mediante la Tramvia T1 Bergamo-Albino.

La segreteria del Consultorio Familiare è posta al secondo piano della Palazzina.

Tel. segreteria (per informazioni e per appuntamenti): 035.759703

da lunedì a venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30

Fax: 035.759636

e-mail : consultoriodifamiliare@ssvalseriana.org

sito web: www.ssvalseariana.org

11. ORARI DI APERTURA

Il Consultorio Familiare “Val Seriana” è aperto nei seguenti giorni ed orari:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Orario di apertura	9.00-13.00	9.30-12.30	9.30-12.30	9.30-12.30	9.30-12.30
Personale presente	Assistente Sociale Ostetrica Ginecologo Psicologo	Assistente Sociale Infermiere prof. Psicologo	Assistente Sociale Psicologo	Assistente Sociale Psicologo	Assistente Sociale Psicologo
Orario di apertura	14.30-16.30		14.30-16.30	13.30-17.30	
Personale presente	Assistente Sociale Psicologo		Assistente Sociale Psicologo	Ostetrica	
Orario di apertura				14.30-16.30	
Personale presente				Assistente Sociale Psicologo	

12. ATTIVITA' SPECIFICHE

Il Consultorio Familiare è un Centro multiprofessionale di prevenzione, assistenza sanitaria, psicologica e sociale rivolto al singolo individuo, alla donna, al minore, all'adolescente, alla coppia, alla famiglia.

Gli interventi **già attivi** sono rivolti alle seguenti aree:

ATTIVITÀ OSTETRICO GINECOLOGICA

Contracezione:

Il Consultorio svolge la funzione di “aiuto” nei confronti delle donne e delle coppie per aiutarle a scegliere tra le varie possibilità contraccettive quella che più si adatta ai propri valori culturali ed etici ed ai propri bisogni e stili di vita, tenendo conto della fase della vita riproduttiva. Garantisce informazione sui metodi contraccettivi, visita ginecologica e scelta personalizzata del metodo contraccettivo, controlli periodici.

Sterilità e infertilità:

Informazione e assistenza riguardo ai problemi dell'infertilità e sterilità della coppia nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita. Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche fisiche, indirizza la coppia verso le strutture più idonee all'iter diagnostico e terapeutico

Certificazione interruzione di gravidanza:

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria, informazioni e certificazioni per l'applicazione della L.194/1978 (interruzione volontaria di gravidanza). Inoltre sono previste possibilità di consulenze mediche e sostegno psicologico e sociale (pre e post interruzione volontaria di gravidanza) alla donna e/o famiglia che si trovano ad affrontare una gravidanza indesiderata o problematica.

Attività ginecologica:

Assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti disturbi ginecologici e piccole patologie.

Pap Test:

E' possibile eseguire il Pap-test per l'individuazione precoce del tumore del collo dell'utero.

Menopausa:

Sostegno psicologico, sociale e sanitario alle donne nel periodo post-fertile per aiutarle a vivere il passaggio fisiologico della menopausa e i cambiamenti fisici, ma anche sociali, familiari che esso comporta.

Gravidanza:

Il Consultorio garantisce un percorso che offre alla donna e alla coppia un sostegno sanitario, psicologico e sociale finalizzato alla tutela della mamma e del nascituro. Visite ginecologiche, controlli ostetrici, prescrizione esami diagnostici che hanno come obiettivo la valutazione e la sorveglianza dell'evolversi della gravidanza.

Verranno effettuati, quali *incontri di gruppo con utenti*, corsi di accompagnamento alla nascita, di assistenza post parto, sostegno all'allattamento materno, riabilitazione del pavimento pelvico, incontri di gruppo per neo genitori.

All'interno del Consultorio è previsto uno spazio dove i neo-genitori con i propri bambini possono ricevere informazioni, indicazioni e sostegno nell'accudimento e cura del neonato nel corso del suo sviluppo.

ATTIVITA' PSICOLOGICA – SOCIALE

Attività psicologica

Il Consultorio Familiare offre consulenza psicologica, consultazione psicodiagnostica, colloqui psicologici sostegno psicologico alla persona (minore, adolescente, adulto), alla coppia, alla famiglia, all'anziano, al disabile per affrontare crisi insorte in seguito a eventi della vita personale, di coppia, familiare, difficoltà di comunicazione e adattamento, conflittualità che possono provocare reazioni di stress intenso e prolungato e disagio fino a determinare problemi psicologici.

Prevede il trattamento dei disturbi d'ansia, fobie e panico e percorsi di consulenza psicologica volti ad affrontare il disagio psicologico personale e familiare, gli eventi critici della vita, i disturbi dell'età evolutiva.

Incontri di gruppo di auto-mutuo aiuto

Attualmente attivi il gruppo delle famiglie affidatarie e il gruppo per familiari/caregiver di persone affette da demenze/Alzheimer, finalizzato a confrontarsi sui temi specifici, nonché su ogni aspetto che aiuti a vivere meglio all'interno del nucleo familiare.

Attività psicosociale

Attività di prevenzione e sostegno rivolte alle persone con situazioni problematiche connesse alla tutela del minore, a condizioni di malattia, difficoltà relazionali, conflittualità di coppia, disabilità, disoccupazione, terza età. Orientamento all'utilizzo dei servizi sociali presenti sul territorio. Sostegno e consulenza alle persone straniere anche mediante l'ausilio di mediatori familiari che collaborano con la Servizi Sociosanitari Valseriana.

Incontri di gruppo di prevenzione ed educazione alla salute

Vengono garantiti interventi scolastici (a gruppi o a classi) a carattere educativo e formativo.

Su richiesta dell'istituzione scolastica, il Consultorio Familiare realizza presso le loro specifiche sedi interventi di *prevenzione ed educazione alla salute*, oltre a corsi di formazione o interventi su tematiche specifiche quali la gestione dei conflitti nei gruppi classe, nonché la presa in carico di situazioni particolari incontrate nelle attività degli sportelli d'ascolto (CIC) in alcuni istituti superiori del territorio. Le attività di prevenzione ed educazione alla salute organizzate dal Consultorio formalmente approvate dall'ASL (ora ASST) sono realizzate senza oneri per i partecipanti o gli enti richiedenti.

ATTIVITA' EDUCATIVA

L'educatrice professionale si occupa di realizzare attività individuali o di gruppo prevalentemente in ambito scolastico e nel merito di progettualità specifiche: percorso "gestione conflitti", "orientamento e dispersione scolastica".

13. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori che lavorano nel Consultorio sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile dall'utente, con l'indicazione del nome, cognome e qualifica professionale.

14. IL RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti (esito Pap-Test, tamponi vaginali, etc) può essere effettuato, trascorsi almeno 20 giorni dall'esecuzione dell'esame, dal lunedì al venerdì, presso la Segreteria della struttura. Il ritiro può essere effettuato di persona oppure usando apposita delega, con esibizione di un documento di riconoscimento.

15. TICKET E PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

I costi per l'utenza sono definiti sulla base del vigente tariffario regionale (DGR 6131 del 23.01.17) e delle normative in materia di ticket ed esenzioni.

Ad ogni utente viene pertanto richiesto il pagamento del ticket nella misura prevista dalla normativa, fatto salvo i casi di esenzione previsti dalla legge.

Per godere dell'eventuale esenzione l'utenza è tenuta a presentarsi con apposito cartellino dichiarante il codice dell'esenzione stessa.

Al pagamento del ticket viene rilasciata la relativa fattura fiscalmente detraibile.

TARIFFARIO			
PRESTAZIONE	Quota fissa ex DGR 2027 del 20.07.11	Valore prestazione ex DGR 6131 del 23.01.17	Totale ticket
COLLOQUI e PRESTAZIONI PSICOSOCIALI	ESENTE (prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione senza obbligo di prescrizione e in regime di esenzione - DGR 6131 del 23.01.17)		
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	€ 6,00	€ 22,50	€ 28,50
PRIMA VISITA GINECOLOGICA + ECOGRAFIA	€ 15,30	€ 54,15	TICKET MAX € 51,30
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	€ 4,50	€ 17,90	€ 22,40
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO + ECOGRAFIA	€ 13,80	€ 49,55	TICKET MAX € 49,80
PRIMA VISITA OSTETRICA in gravidanza	ESENTE (esenzione per gravidanza)		
VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO in grav.	ESENTE (esenzione per gravidanza)		
PRIMA VISITA GINEC. + RIMOZIONE IUD	€ 9,00	€ 32,00	€ 41,00
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO + ECOGRAFIA + INSERIMENTO IUD	€ 18,80	€ 62,70	TICKET MAX € 52,80
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO + RIMOZIONE IUD	€ 9,00	€ 31,05	€ 40,05
PAP-TEST (esame citologico cervico vaginale + prelievo citologico)	€ 4,50	€ 15,05	€ 19,55
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO + PAP TEST	€ 9,00	€ 32,95	€ 41,95
TRAINING PRENATALE – training psico-fisico per il parto naturale, intero ciclo	€ 30,00	€ 175,78	TICKET MAX € 66,00
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI (dopo il parto - menopausa – riabilitazione perineale, allattamento)	ESENTE (prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione senza obbligo di prescrizione e in regime di esenzione - DGR 6131 del 23.01.17)		
INCONTRI DI GRUPPO DI AUTO MUTUO AIUTO	ESENTE (prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione senza obbligo di prescrizione e in regime di esenzione - DGR 6131 del 23.01.17)		
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI (cod. 413)	ESENTE (prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione senza obbligo di prescrizione e in regime di esenzione - DGR 6131 del 23.01.17)		

16. ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

Fermo restando le esenzioni dalla partecipazione alla spesa previste dalla normativa vigente per reddito, patologie (se rispondenti all'offerta di cura del consultorio) status o condizione di cittadino extracomunitario, sono esenti le seguenti prestazioni erogate dai Consultori accreditati:

1. le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria che vengono erogate senza obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del MMG e/o medico specialista:

- ✓ Colloquio di accoglienza/orientamento
- ✓ Colloquio di consultazione
- ✓ Colloqui di valutazione psicodiagnostica
- ✓ Colloquio di sostegno
- ✓ Visita colloquio
- ✓ Consulenza familiare
- ✓ Mediazione familiare
- ✓ Osservazione/somministrazione test
- ✓ Relazioni complesse
- ✓ Incontri di gruppo con utenti
- ✓ Assistenza al domicilio
- ✓ Attività con altri enti e servizi sia in sede che fuori sede.

2. Le prestazioni sociosanitarie, di cui al punto precedente, che il Consultorio familiare eroga in attuazione ai Livelli Essenziali di Assistenza previsti dal DPCM 29/11/2001, in particolare per la Tutela dei minori e gli Affidi

3. Le prestazioni specialistiche erogate all'interno di campagne e screening realizzate in attuazione del piano sanitario regionale o comunque promossi ed autorizzati dalla regione: Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori (Pap test ogni tre anni donne di età compresa tra i 25 ed i 65 anni).

4. Le prestazioni specialistiche erogate all'interno di particolari programmi di prevenzione su tematiche consultoriali approvati dall'ASL (ora ASST) ed autorizzati dalla regione;

5. Tutte le prestazioni connesse alla gravidanza, di cui al DM Ministero della sanità 10-9-1998 :ecografia ostetrica per un massimo di tre, prima visita e di controllo ginecologico, prima visita e di controllo ostetrico.

Per le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale, anche se esenti dalla compartecipazione alla spesa, è obbligatoria la prescrizione su ricettario regionale. Per la sola prima visita e le visite successive di controllo, relativamente all'area materno-infantile (art. 51 ACN per la medicina generale 2005 e succ.), è previsto l'accesso diretto senza la richiesta del Medico di Medicina Generale (o Pediatra di famiglia). In questo caso sarà il medico specialista, che eroga la prestazione, a prescriverla secondo le modalità di ricetta previste dalla normativa vigente.

17. MODALITA' DI PAGAMENTO DEL TICKET

Per il pagamento l'utenza deve rivolgersi alla segreteria del Consultorio/Segreteria Società Servizi, posta al secondo piano della Palazzina in Viale Stazione 26/A negli orari di apertura del Consultorio: il pagamento è possibile mediante bancomat, carta di credito, bonifico bancario (Cod. IBAN IT 80 R 03111 52480 0000000 77783).

18. I TEMPI DI ATTESA E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Salvo periodi di particolare affluenza alle prestazioni si cerca di garantire un tempo di attesa **di 15 giorni (massimo 30) per il primo appuntamento** sia per le visite ostetriche e/o ginecologiche sia per il colloquio di accoglienza con l'assistente sociale per quanto riguarda la consulenza psico-sociale .

19. INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONE/TRASFERIMENTO AD ALTRE STRUTTURE PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE

In caso di dimissione, la conclusione del percorso viene concordata e condivisa con l'utente previa verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati nel Progetto Individuale. Il FaSAS viene conservato presso l'archivio della struttura entro i termini temporali previsti per legge.

In caso di trasferimento presso un altro Ente o Servizio di una situazione in carico all'UdO vengono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente nell'unità di offerta "Consultorio Val Seriana" (se previsto, previo consenso dell'interessato).

Ciò avviene attraverso una comunicazione scritta che avvisa del trasferimento in corso, con la quale si provvede ad inviare la documentazione necessaria per garantire la continuità degli interventi in atto, e la disponibilità a uno o più incontri tra gli operatori che hanno seguito la situazione e quelli che la prenderanno in carico per un ulteriore aggiornamento.

Per quanto concerne invece eventuali trasferimenti interni presso altre unità di offerta del medesimo Servizio si procede nel seguente modo:

gli operatori che seguono la situazione effettuano un incontro d'équipe consultoriale per il passaggio ad altra unità di offerta o ad altra équipe interna all'Ente e ciò viene riportato nel verbale d'équipe consultorio; si provvede poi all'aggiornamento del progetto individuale all'interno del FASAS e ad un incontro con gli operatori assegnati, se diversi da quelli che già seguono la situazione.

20. QUALITA' DEL SERVIZIO

Le prestazioni vengono erogate secondo "standard" che orientano l'azione del Servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni al Consultorio stesso:

- ✚ Qualifica professionale degli operatori
- ✚ Formazioni continue degli operatori
- ✚ Interventi personalizzati
- ✚ Valutazione multidisciplinare d'équipe dei bisogni degli utenti
- ✚ Informazione trasparente agli utenti

21. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Riguardo alla modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare "Val Seriana" opera secondo principi di efficienza ed efficacia.

Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti, a produrre relazioni annuali sull'attività svolta, a fare riunioni con gli operatori ed indagini sulla soddisfazione degli utenti, anche mediante distribuzione periodica di questionari di gradimento del servizio agli utenti.

22. CUSTOMER SATISFACTION DELL'UTENZA

Il questionario di rilevazione per il grado di soddisfazione degli utenti circa i servizi offerti dalla Consultorio Familiare costituisce un allegato sostanziale della Carta dei Servizi; è strutturato in modo da analizzare gli aspetti più rilevanti dei servizi offerti e delle modalità di strutturazione degli stessi (prenotazione, tempi di attesa, organizzazione e qualità dell'ambiente, chiarezza delle informazioni, disponibilità e gentilezza del personale etc.). Le domande proposte presuppongono una risposta a scelta tra alternative proposte in base al livello di soddisfazione dell'utente relativamente al parametro indagato. Si riferiscono ad aspetti che si ritengono modificabili e presuppongono la possibilità di intervenire in merito adottando azioni correttive e/o migliorative.

Nella parte conclusiva il questionario prevede uno spazio per l'espressione libera di osservazioni, proposte e suggerimenti con l'intendimento di favorire la partecipazione costruttiva degli utenti al miglioramento delle condizioni generali dei servizi proposti al Consultorio Familiare.

La compilazione effettuabile in forma anonima è semplice e veloce essendo sufficiente barrare la casella corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

I questionari sono a disposizione in sala d'attesa a piano terra e al primo piano, in un posto ben visibile e in prossimità degli studi psicologici/ambulatorio, in modo da poter essere compilati in forma anonima e poi riposti nell'apposita cassetta di raccolta.

Gli operatori si limitano a ricordare agli utenti la presenza dei questionari, lasciando a loro la libera scelta rispetto alla compilazione.

I questionari vengono elaborati annualmente.

Eventuali criticità particolari o problematiche significative diventano obiettivi di miglioramento dell'attività del successivo anno di attività.

Agli utenti che usufruiscono delle prestazioni del Consultorio Familiare e che accettano di rispondere, viene somministrato il seguente questionario:

**QUESTIONARIO ANONIMO
SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA**

Gentile utente,

Le chiediamo di partecipare a questa indagine per conoscere il suo giudizio in merito ai servizi offerti .
I risultati dell'indagine saranno utilizzati dall'ente gestore Consultorio Familiare "Val Seriana" per individuare,
attraverso le risposte dei propri utenti, le possibili iniziative per il miglioramento dei servizi erogati.

Non risponda al questionario se lo ha già compilato in questa sede consultoriale per il medesimo servizio.

Il questionario è in forma anonima per garantirle la possibilità di esprimere ciò che pensa
nel pieno rispetto della riservatezza.

Una volta compilato la preghiamo di riporre il questionario nell'apposito contenitore. Grazie.

AREA RISERVATA AL CONSULTORIO

Questionario n. _____ Data _____

Le chiediamo di fornirci alcune informazioni: barri con una X le risposte prescelte

**SEZIONE 1
dati socio-
demografici**

1- Nazionalità

- Italiana
- Comunità Europea
- Extra comunitaria

2- Sesso

- Femminile
- Maschile

3- Fascia d'età

- Minore di 21 anni
- 22-45 nni
- 46-64 anni
- Maggiore di 65anni

4- Titolo di studio

- Licenza elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Laurea

5- Professione svolta

- Studente/studentessa
- Casalingo/a
- Lavoratore/trice dipendente
- Libero professionista
- Pensionato/a
- Disoccupato/a

6- Come ha conosciuto il Consultorio?

- Attraverso internet
- Attraverso brochure informativa
- Attraverso un parente, un amico, un conoscente
- Attraverso la scuola
- Attraverso il Medico di base
- Altro

7- Di quale servizio ha usufruito?

- Consulenza-visite ginecologica
- Consulenza-visite ostetrica
- Ecografia
- Colloquio con assistente sociale
- Colloquio con psicologo
- Colloquio con educatore
- Gruppo preparto
- Gruppo post parto
- Corso di preparazione alla nascita per coppie
- Corso rieducazione del pavimento pelvico
- Gruppo auto mutuo aiuto "demenze e Alzheimer"
- Gruppo auto mutuo aiuto "affido e accoglienza familiare"
- Altro

8- Per quale esigenza ha utilizzato il Consultorio?

- Prevenzione
- Contraccezione
- Monitoraggio gravidanza
- Gruppi nascita
- Supporto nella gestione dei figli
- Problemi familiari e di coppia
- Supporto psicologico individuale
- Gruppi auto-mutuo aiuto
- Altro

La invitiamo ora a rispondere alle seguenti domande riguardanti alcuni aspetti dei servizi erogati dal consultorio, barrando la casella corrispondente al suo giudizio o la casella "non so" se ritiene di non avere informazioni sufficienti per esprimere la sua opinione.

SEZIONE 2
valutazione
servizio

9 - Facilità di accesso al Consultorio

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

10- Completezza e chiarezza della segnaletica interna e del materiale informativo

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

11- Tempi della lista d'attesa per la prestazione richiesta

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

12- Disponibilità e chiarezza nel fornire le informazioni richieste da parte dell'operatore di accoglienza

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

13- Rispetto dell'orario di appuntamento

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

14- Disponibilità e chiarezza nel fornire le informazioni richiesta da parte dell'operatore che ha effettuato la prestazione

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

15- Qualità del servizio erogato in termini di competenza e professionalità dell'operatore che ha effettuato la prestazione

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

16- Tutela della riservatezza

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

17- idoneità e confort delle sale d'attesa

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

18- Idoneità e confort degli spazi ambulatoriali / sale colloquio / sale gruppo utilizzate

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

19- Puntualità e precisione nella consegna di eventuali referti

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

20- Valutazione globale del servizio consultoriale

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so

Le chiediamo ora di indicarci, secondo lei, se e in che cosa dovrebbe migliorare il servizio consultoriale:

Grazie.

23. MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO/DISSERVIZIO (all. 1)

E' prevista la possibilità di segnalare eventuali disservizi o suggerimenti scegliendo tra le seguenti modalità:

- ✚ segnalazione al personale del Consultorio Familiare, verbale o scritta, consegnando il relativo modulo esposto al pubblico o depositandolo nell'apposita urna per la raccolta di reclami. Il personale avrà poi il compito di trasmetterlo, immediatamente ed in via riservata, assicurandone la registrazione mediante protocollo, al Direttore del Consultorio per la valutazione della segnalazione e l'avvio della successiva istruttoria.
- ✚ Segnalazione all'ufficio relazioni con il pubblico ai seguenti riferimenti: URP Centrale - Via Gallicciolli, 4 - Bergamo Telefono 800/447722 Mail urp@ats-bg.it PEC protocollo@pec.ats-bg.it cercaufficio

24. PROCEDURA DI ACCESSO AGLI ATTI (all. 2)

Il Regolamento di accesso agli atti amministrativi del Consultorio "Val Seriana", sottoposto a delibera del Consiglio di Amministrazione, deriva dalla legge 241 del 7 agosto del 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Al titolo quinto della legge citata si afferma che anche i soggetti che erogano servizi per conto dell'ente pubblico devono adempiere alle disposizioni previste dalla legge e rendere disponibile un

accesso regolamentato ai propri atti amministrativi per tutti i casi in cui l'utente possa chiedere che vengano messe a disposizione o rese in copia Cartelle cliniche o FaSAS da utilizzare per interventi psicoterapici in altri servizi o studi professionali o eventualmente per esercitare il diritto di difesa in sede penale, civile o amministrativi. Tale accesso va regolamentato da apposito Regolamento predisposto dall'Ente accreditato.

Il Regolamento, oltre al dettato della 241/90, recepisce il DPR 184 del 2006 che indica come deve essere redatto il documento che disciplina l'accesso agli atti amministrativi, nonché le disposizioni della LR 1/2012 ed è calibrato sulla struttura del Consultorio "Val Seriana" in conformità al modello organizzativo della Società Servizi Val Seriana e del Consultorio che ad essa fa riferimento.

Il regolamento disciplina l'uso e l'accesso ai documenti amministrativi con riferimento a ciò che è agli atti. Il Consultorio, con il Regolamento, disciplina dunque quali documenti e con quali procedure concedere un determinato atto amministrativo.

Nello specifico:

- la decisione relativa all'ammissione delle richieste presentate spetta al Direttore della struttura, eventualmente dopo aver valutato eventuali controindicazioni sollevate dal responsabile amministrativo o di altri soggetti dirigenziali da esso coinvolti. Tale decisione deve avvenire entro il termine di 15 giorni;
- Per il rilascio di copie di atti e documenti è dovuto il rimborso dei costi di riproduzione così come stabilito dal responsabile amministrativo. Non possono essere trasmessi ai richiedenti documenti per fax o per e-mail, i documenti devono essere ritirati di persona.

Per l'accesso ad alcuni documenti è richiesta la compilazione di uno specifico modulo [all.2]: la richiesta scritta verrà valutata dal Direttore del Consultorio e, a determinate condizioni, sottoposta al giudizio del Consiglio di Amministrazione. La negazione dell'accesso a determinati atti o dati viene decisa dal Direttore.

25. LE ISTANZE ED I RECLAMI

Gli utenti ed i loro familiari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'A.S.P. possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza del Consultorio, secondo le modalità sopra indicate.

Il responsabile del procedimento, Direttore del Consultorio, riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quant'altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti. È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative presso la Direzione del Consultorio, nonché in via giurisdizionale. I soggetti individuati al primo capoverso esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:

- mediante lettera inviata al Consultorio - anche tramite fax o posta elettronica - oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;
- mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso l'U.R.P. (e allegato in copia alle presente Carta dei Servizi).

La risposta all'istanza/reclamo presentato verrà rilasciata entro 15 giorni dalla data di ricezione della medesima.

26. ISTRUTTORIA ED EVASIONE DELLE ISTANZE/RECLAMI

Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Direzione per necessaria immediata conoscenza.

Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile del procedimento, Direttore del Consultorio si attiva al fine di evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente. Provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 20 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza il termine potrà protrarsi di ulteriori 20 gg.

La risposta inviata all'utente va fornita in copia agli operatori interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.

Il Responsabile del Procedimento è il dott. Marino Maffeis.

27. CODICE ETICO

Il Consultorio Familiare Val Seriana ha adottato un “Codice Etico” in cui vengono esplicitate la missione del consultorio e i principi guida, valori ed impegni a cui sono tenuti tutti gli operatori. Ogni operatore del Consultorio è a conoscenza dell'esistenza del documento. Lo stesso viene loro consegnato in copia alla firma dell'incarico sottoscritto.

28. ATTIVITA' LIBERO PROFESSIONALE

Il Consultorio Familiare Val Seriana offre servizi specialistici in regime di attività privata a costo calmierato in fasce orarie compatibili con l'attività lavorativa (es. sabato mattina e tardo pomeriggio) anche per agevolare le persone che lavorano.

ALL. 1:

MODULO PER SEGNALAZIONI / RECLAMI / ELOGI

COGNOME _____
 NOME _____
 DATA DI NASCITA _____

HA USUFRUITO DEL SERVIZIO DI _____

CON L'OPERATORE (indicare nome e cognome) _____

DESCRIZIONE DEI FATTI

RECLAMO

SEGNALAZIONE

ELOGIO

Tale segnalazione può essere consegnata alla segreteria della sede del Consultorio Familiare ad Albino in Viale Stazione 26/A, secondo piano, o trasmessa a mezzo posta elettronica all'indirizzo consultoriofamiliare@ssvalseriana.org.

Ad essa si provvederà a dare riscontro, se richiesto compilando i dati di seguito, dopo opportune verifiche all'indirizzo:

COGNOME e NOME _____
 RESIDENZA _____
 Oppure INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA _____

Il Consultorio Familiare "Val Seriana" si impegna a rispondere alla sua gentile segnalazione entro 20 giorni dalla data di ricezione della presente.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30.06.2003 n. 196, sul trattamento dei miei dati personali, io sottoscritto esprimo il consenso:

- per quanto riguarda il trattamento dei miei dati personali "sensibili" e "giudiziari", nei limiti in cui sia strumentale per le finalità

perseguite dal trattamento, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 196/2003:

- per quanto riguarda la comunicazione dei dati personali (eventualmente anche "sensibili" e "giudiziari") a soggetti che svolgono

attività funzionalmente collegate all'esecuzione del servizio, così come individuati nel modello INF – 1S, ai sensi dell'art. 23 del

D.Lgs. 196/2003:

DATA E FIRMA

ALL. 2:

RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI

(Decreto legislativo 18/08/2000 nr. 267, Legge 7/8/1990 nr. 241, DPR 12/4/2006 nr. 184)

Il/la Sottoscritto/a
 Nato/a a Prov. Il
 Residente a Via
 Telefono

in qualità di:

- Utente del Consultorio**
- Coniuge**
- Erede** (Allegare dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante la qualità di legittimo erede)
- Genitore esercente la responsabilità genitoriale** (Allegare stato di famiglia anche autocertificato)
- Tutore** (Allegare provvedimento di nomina da parte del Giudice Tutelare del Tribunale)
- Amministratore di sostegno** (Allegare provvedimento di nomina da parte del Giudice Tutelare del Tribunale)
- Medico di base**
- Curatore-Perito d'ufficio** (Allegare provvedimento del Giudice di nomina ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione)

CHIEDE DI

- Prendere visione
- Avere copia in carta semplice

del seguente documento amministrativo:

.....

sulla base delle seguenti motivazioni:

.....

1. **Informativa sulla privacy:** Ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 196/2003 i dati riportati nella presente domanda saranno trattati al fine di dare esecuzione alla Sua richiesta. Il trattamento avverrà in modo manuale ed informatizzato. Il conferimento dei dati personale è obbligatorio, pena l'impossibilità di soddisfare la richiesta. Titolare del trattamento e la San Donato Srl, con sede a Osio Sotto BG in via Cavour n. 6/a. Al responsabile del trattamento disponibile presso la nostra sede ci si può rivolgere per far valere i diritti previsti dall'art. 7 del decreto legislativo 196/2003.
2. **Notifica ai contro interessati:** Si avverte che, ai sensi dell'articolo 3 del DPR 12/4/2006 nr. 184, prima dell'accesso ai documenti richiesti (presa visione o rilascio di copia), copia della presente domanda viene inviata ad eventuali soggetti contro interessati i quali hanno la possibilità, entro dieci giorni dal ricevimento, di presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.
3. **Costi:** a) La presa visione della documentazione è gratuita; b) il rilascio di copia potrebbe essere subordinato al rimborso dei costi di riproduzione.
4. **Rilascio documenti (presa visione e/o copia):** la visione o il rilascio di copie avverrà una volta concluso l'iter di cui all'articolo 3 del DPR 184/2006 - "Notifica ai contro interessati" - previa comunicazione, come da Regolamento, da parte dell'ufficio competente. Per il ritiro rivolgersi alla Segreteria del Consultorio Val Seriana, Viale Stazione 26/A - ALBINO, il piano dalla data comunicata entro e non oltre un periodo di giorni 15.

Data

Firma del richiedente

Firma dell'Amministrativo che ritira la domanda

PROTOCOLLO IN ENTRATA: