

CARTA DEL SERVIZIO

Consultorio Familiare S. Andrea

1. Premessa

La Carta del Servizio è uno strumento che permette la trasparenza delle azioni e che favorisce la partecipazione del cittadino, garantendogli precise informazioni sugli ambiti di intervento, mettendo al primo posto la Qualità dei servizi offerti ai cittadini stessi.

2. Principi e Obiettivi

I principi fondamentali cui si ispira il Consultorio S. Andrea nella sua azione sono improntati ad alcuni concetti fondamentali, che l'organizzazione si impegna a rispettare e garantire:

- ✓ **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti senza nessuna distinzione nell'erogazione e senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- ✓ **Imparzialità:** i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.
- ✓ **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio.
- ✓ **Partecipazione:** il soggetto erogatore, l'utenza ed il personale sono protagonisti responsabili dell'attuazione della carta dei servizi attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.
- ✓ **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee e necessarie a soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti ed al raggiungimento degli obiettivi.
- ✓ **Riservatezza:** gli interventi sono effettuati nel rigoroso rispetto delle norme sulla "tutela della privacy". Il soggetto erogatore ed il personale garantiscono il trattamento dei dati personali degli utenti con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale ai sensi del D.Lgs 196/2003.

3. Il Consultorio Familiare

I Consultori Familiari vengono istituiti con la Legge n. 405 del 29.07.1975. Il Consultorio è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria e segue la famiglia in tutte le fasi del ciclo vitale. Il Consultorio infatti non opera solamente su un livello specialistico (prestazioni ostetrico-ginecologiche, interventi psicologici, sociali, consulenze), ma si occupa anche della presa in carico delle crisi evolutive del singolo e della famiglia e della conduzione di programmi di prevenzione, in rete con i Servizi dell'ATS e con altri Enti sia pubblici che privati. Il Consultorio, nato prevalentemente con la finalità di occuparsi della salute psico-fisica della famiglia e della maternità, ha assunto un ruolo sempre più importante rispondendo ai bisogni della famiglia nella sua



maggior complessità considerandola l'organismo primario naturale ed essenziale della società da cui possono scaturire cambiamenti e innovazioni.

Il Consultorio Familiare S. Andrea è una struttura privata accreditata. Svolge le sue attività con l'apporto di diverse figure professionali ed in collegamento con gli altri servizi sociosanitari. Eroga interventi di consulenza e assistenza al singolo, alla coppia e alla famiglia; in particolare il Consultorio Familiare offre un servizio di prevenzione, educazione, promozione alla salute, di consulenza oltre che di assistenza in termini di diagnosi e presa in carico, rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri residenti (e/o domiciliati) nel territorio di competenza. I servizi offerti sono garantiti quindi a tutte le persone che ne facciano espressa richiesta, senza distinzione di sesso, etnia, religione, ideali politici, nazionalità e residenza.

Tutte le prestazioni sono soggette al vincolo del segreto professionale.

Le **finalità** degli interventi preventivi e di assistenza diretta sono:

- ✓ la promozione della famiglia e delle condizioni che determinano il suo benessere;
- ✓ il sostegno alla genitorialità;
- ✓ la tutela della salute della donna e della maternità;
- ✓ il sostegno psico-sociale in caso di interruzione volontaria di gravidanza secondo i modi previsti dalla legge;
- ✓ l'attivazione di interventi di consulenza e di presa in carico, anche terapeutica, con particolare riferimento alle situazioni di difficoltà relazionale, della persona, della coppia e della famiglia;
- ✓ la realizzazione di azioni finalizzate all'accompagnamento degli adolescenti nei percorsi di scelta di vita, anche con interventi di consulenza e di presa in carico in collegamento ed in rete con gli altri servizi.

4. Ambiti di intervento:

4.1 Attività psico-socioeducativa

Vengono assicurati colloqui per crisi, disaccordi o separazione tra coniugi, consulenze per difficoltà nei rapporti educativi tra genitori e figli, consulenze per situazioni di disagio psichico nelle relazioni interpersonali e sessuali, colloqui per problemi sociali che incidono sul benessere del singolo, della coppia e della famiglia. Vengono svolte funzioni di segretariato sociale per l'analisi dei bisogni e l'orientamento dell'utente fra le diverse unità di offerta, consulenza rispetto a separazione e divorzio, colloqui informativi su aiuti e sostegni in riferimento a gravidanze con problematiche di tipo psico-sociale, consulenza e assistenza sociale in caso di interruzione volontaria di gravidanza.

4.2 Attività psicologica-psicoterapeutica

Vengono assicurati colloqui di consultazione, sostegno, valutazione psico-diagnostica, osservazione e somministrazione di test oltre a interventi di psicoterapia individuale, di coppia, familiare e di gruppo per giovani e adulti relativamente alle aree di competenza consultoriale.

4.3 Attività ostetrico-ginecologica

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti la contraccezione, la sterilità, la gravidanza, il post-partum, le malattie sessualmente trasmissibili, la menopausa e interventi di prevenzione e assistenza per l'interruzione volontaria di gravidanza (L. 194/78). Inoltre, vengono attivati interventi informativi ed educativi sulla sessualità in particolare rivolti agli/alle adolescenti.

4.3.1 Percorso Nascita fisiologico a gestione ostetrica

Il Percorso Nascita è uno strumento pensato e realizzato per documentare ed accompagnare la donna lungo il percorso della gravidanza e del dopo parto nella maniera il più fisiologica possibile.

Dal punto di vista clinico-assistenziale il percorso nascita consiste in una serie di incontri, controlli e colloqui (bilanci di salute ostetrici), sia durante la gravidanza sia durante il puerperio, utili ad ascoltare le richieste della donna e a confermare lo stato di salute suo e quello del bambino.

Lo strumento operativo utilizzato nell'ambito del Percorso Nascita è l'Agenda del Percorso Nascita, un "diario" che, grazie al corretto "passaggio" delle informazioni tra la donna e tutte le figure professionali coinvolte (l'ostetrica, il medico di medicina generale/il pediatra di libera scelta, il ginecologo, ma anche altri professionisti, se necessario) traccia e tiene monitorato il percorso assistenziale ostetrico in tutte le sue fasi. Il documento si "apre" all'inizio del Percorso Nascita fisiologico e si "chiude" dopo 6-8 settimane dal parto. Può tuttavia essere utilizzato anche qualora si presenti qualche deviazione dalla normalità, in questo caso permettendo di registrare anche tutte le cure addizionali individuate dal medico e che si fossero rese necessarie (Fonte Regione Lombardia). All'interno dell'Agenda la donna firma per il consenso al trattamento dei dati personali, il consenso al modello assistenziale ostetrico (PAI), mentre l'ostetrica compilerà la sezione con i dati socio anagrafici e il diario.

4.3.1.1 Modalità di accesso – Bilancio di Salute Ostetrico prima visita

Quando una donna contatta il Consultorio per chiedere una visita ostetrica, le viene fissato un primo appuntamento con l'ostetrica, idealmente quando la donna è entro le 10 settimane di gravidanza o comunque nel più breve tempo possibile se la gravidanza è oltre tale periodo di gestazione. Durante questo incontro, l'ostetrica effettua una raccolta anamnestica ostetrico ginecologica dettagliata, rivolgendo domande alla gestante e prendendo in visione eventuali referti ematochimici attuali o di gravidanze precedenti. Le domande hanno lo scopo di definire se la gravidanza è fisiologica (basso rischio ostetrico), o se presenta elementi di attenzione che necessitano di cure addizionali (gravidanza ad alto rischio ostetrico) che richiedano una presa in carico ginecologica.

Una donna che presenta patologie o che, durante la gravidanza, manifesti disturbi o sintomi che deviano dalla fisiologia, sarà presa in carico da parte del medico specialista ostetrico-ginecologo in collaborazione con l'ostetrica.

Durante questo primo incontro, sarà proposto alla gestante il percorso di assistenza più adeguato (Piano Assistenziale Individuale), un calendario di incontri, le indicazioni per effettuare esami del sangue, delle urine ed ecografie. Inoltre, l'ostetrica sottopone alla donna la possibilità di aderire al progetto ATS di Prevenzione della Depressione Perinatale, di sottoporsi al test integrato per il calcolo del rischio di anomalie cromosomiche fetali e la possibilità di partecipare a gruppi gratuiti offerti presso il consultorio.

L'ostetrica riferirà alla gestante le indicazioni per l'assunzione di acido folico, informazioni in merito ad alimentazione adeguata ed attività fisica, oltre che l'importanza che la donna si astenga da fumo e alcol.

Al termine dell'incontro verrà fissato alla donna un appuntamento con l'operatore di riferimento per i controlli successivi (ostetrica o ginecologa) per il bilancio di salute ostetrico successivo.

Di seguito tabella riassuntiva con criteri di esclusione della presa in carico ostetrico-fisiologica.

| Criteri per attribuzione del Modello Assistenziale Ostetrico* | | | |
|--|-----------|-----------|-------------|
| STORIA OSTETRICA | SI | NO | NOTE |
| Morte endouterina fetale o morte neonatale precedente | | | |
| 3 o più aborti spontanei consecutivi * | | | |
| Peso neonatale al parto < 2500 g | | | |
| Peso neonatale al parto > 4500 g | | | |
| Ultima gravidanza: ricovero in ospedale per ipertensione o pre-eclampsia/eclampsia | | | |
| Chirurgia pregressa all'apparato riproduttivo * | | | |
| GRAVIDANZA ATTUALE | | | |
| Diagnosi o sospetta presenza di gravidanza multipla | | | |
| Età < 16 anni | | | |
| Età > 40 anni | | | |
| Isoimmunizzazione Rh nella gravidanza attuale o nella precedente | | | |
| Sanguinamento vaginale | | | |
| Massa pelvica | | | |
| Pressione arteriosa diastolica \geq 90 mm Hg al primo incontro | | | |
| SALUTE GENERALE | | | |
| Diabete mellito insulino-dipendente | | | |
| Patologie renali | | | |
| Patologie cardiache | | | |
| Abuso di sostanze stupefacenti o di alcol | | | |
| Altre malattie o condizioni severe (ad esempio IMC \geq 35) | | | |

**criteri WHO 2002 – la positività ad uno di questi indicatori esclude la presa in carico esclusivamente ostetrica e implica la presa in carico simultanea di uno specialista.*

4.3.1.2 Bilanci di Salute Ostetrici, controllo (prenatale, in gravidanza)

Durante i controlli successivi (indicativamente una volta ogni quattro settimane), l'ostetrica accerterà il benessere fisico ed emotivo della gestante e del suo bambino

Le raccomandazioni in una gravidanza fisiologica prevedono l'effettuazione di alcuni esami di laboratorio e l'esecuzione di due ecografie (la prima entro i primi mesi di gravidanza, la seconda tra le 20 e le 22 settimane di gestazione). Di norma, a partire dalla 24esima settimana e fino al termine della gravidanza, l'ostetrica controllerà la crescita del bambino grazie alla misurazione della distanza tra la sinfisi pubica ed il fondo dell'utero. L'ostetrica fornirà informazioni alla gestante sugli incontri gratuiti offerti in consultorio (accompagnamento alla nascita, spazio mamme, spazio gravidanza), e sul servizio di dimissione protetta.

Durante gli ultimi controlli della gravidanza, l'ostetrica darà le informazioni utili alla donna per la scelta delle modalità di parto e dell'ospedale. L'operatrice ricorderà alla donna la necessità di prendere contatto con il Punto nascita prescelto, compilando apposita scheda di invio.

4.3.1.3 Bilanci di Salute Ostetrici, postnatale (dopo il parto)

Gli incontri dopo il parto prevedono dei colloqui, delle visite con l'ostetrica o, se necessario, anche a domicilio.

Nel momento di dimissione dall'ospedale, alla donna viene sottoposta la compilazione della scheda di Dimissione Protetta e che verrà inviata al consultorio territorialmente competente. Nel momento in cui il consultorio riceve la scheda, l'ostetrica o l'assistente sanitaria, prendono contatto con la gestante (secondo le tempistiche previste dal protocollo di dimissione protetta: entro 24 ore codice rosso, 48 codice giallo, 72 codice verde o una settimana codice bianco) per valutare il suo benessere fisico ed emotivo e concordare eventuale appuntamento di consulenza gratuita presso il servizio o visita a domicilio.

L'ostetrica presenta alla donna le attività offerte dal consultorio per il post parto: gruppo pesata/allattamento, spazio mamme, corsi di massaggio neonatale, corsi di ginnastica perineale e corsi sulla sicurezza e consigliando di fissare un appuntamento per il controllo ginecologico dopo circa 40 giorni dal parto.

Durante la prima consulenza post parto (entro 6-8 settimane dal parto) o la visita a domicilio (entro una settimana dal parto), l'ostetrica valuterà sia il benessere della donna che del neonato (valutazione della corretta posizione attacco e seno, valutazione della poppata, controllo del moncone ombelicale, controllo dell'eventuale ferita cesareo, verifica del numero di pannolini bagnati dal neonato e stato generale di salute) e ricorderà alla neomamma l'importanza della pesata settimanale e di prendere contatto con il pediatra di riferimento per programmare la prima visita del neonato. Qualora l'ostetrica ne ravvisasse la necessità, prenderà contatti con medico di famiglia, pediatra o altri servizi specialistici.

4.4. Attività rivolte agli/alle adolescenti

Vengono garantiti interventi a carattere educativo e formativo rivolti agli/alle adolescenti sulla sessualità, sulle dinamiche socioaffettive e di comunicazione e sulle problematiche relative al rapporto adolescenti e adulti a livello di gruppo classe negli istituti d'istruzione. Interventi di ascolto e consulenza sono offerti agli insegnanti degli istituti di istruzione afferenti al territorio. Per situazioni che necessitano di una diversa presa in carico è previsto l'invio e l'eventuale accompagnamento a servizi specialistici. Infine è attuata una collaborazione con tutti i servizi interni all'ATS e con le diverse agenzie educative che si occupano del mondo giovanile sul territorio.

5. Prestazioni erogate

- Prestazioni pedagogiche, psicologiche e sociali
 - ✓ consulenze sociopsicologiche per problematiche individuali, relazionali, di coppia
 - ✓ consulenze educative
 - ✓ sostegno alla genitorialità
 - ✓ consulenza familiare
 - ✓ psicoterapia
- Prestazioni ostetrico-ginecologiche:
 - ✓ informazione e educazione sanitaria su paternità e maternità responsabili
 - ✓ consulenza sessuale e contraccettiva
 - ✓ visite e consulenze ginecologiche, consulenze sanitarie, pap-test
 - ✓ assistenza alla gravidanza
 - ✓ assistenza a domicilio dopo il parto
 - ✓ certificazioni medico-legali
 - ✓ visite e consulenze individuali in relazione a problematiche specifiche legate alla menopausa
- Servizi per adolescenti
 - ✓ consulenza ostetrico ginecologica
 - ✓ promozione sessualità responsabile e contraccezione
 - ✓ consulenza psicologica



- ✓ psicoterapia
- ✓ prevenzione del disagio e promozione dell'agio (sia rivolta a gruppi che a singoli)

Il consultorio organizza inoltre percorsi di gruppo a sostegno di diverse aree quali ad esempio: sostegno alla genitorialità nelle diverse fasi di crescita dei figli, dell'infanzia e dell'adolescenza (in tema emozioni, comunicazione, espressione, rapporti con adulti e coetanei, educazione sessuale, integrazione), accompagnamento alla nascita, riabilitazione del pavimento pelvico nel dopo parto, sostegno all'allattamento e al dopo parto, accompagnamento nello svezzamento, spazi di approfondimento di gruppo su argomenti specifici inerenti la menopausa.

7

5.1 Prestazioni in regime di solvenza

La Cooperativa il Mago di Oz, attraverso il Centro Specialistico Sant'Andrea, offre alla popolazione attività in regime di solvenza, ovvero privata, senza oneri a carico del FSR, garantendo la non commistione delle stesse con quelle contrattualizzate con il SSL.

Tali attività sono erogabili dagli operatori del Centro Specialistico Sant'Andrea, presso la sede del Consultorio, solo su appuntamento, telefonando allo 0303774742 interno 2 dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00 o scrivendo alla seguente e-mail: centrospecialistico@coopmagodioz.it.

6. Modalità organizzative

Tutte le attività vengono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato ed interdisciplinare costituito da Psicologi, Assistente Sociale, Medici-ginecologi, Assistente Sanitaria, Ostetriche, Educatore Professionale.

6.1 Stile di lavoro e doveri degli operatori

6.1.1 Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) e alla necessità di stabilire 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.

6.1.2. Lavoro d'Equipe

L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'equipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psicosociale.

Nelle riunioni d'equipe, si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel consultorio.

6.1.3. Accoglienza

Il Consultorio è la 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.

6.1.4. Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. È 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

6.2. Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano nel Consultorio sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica e fotografia.

6.3. Modalità di accesso

Il Consultorio è un servizio di base ad accesso diretto, fortemente orientato alla promozione della salute, all'accoglienza ed alla presa in carico di prima istanza, al raccordo e all'integrazione con le altre strutture distrettuali, aziendali ed extra aziendali nella predisposizione sia di programmi personalizzati su singoli casi sia su programmi e attività generali diretti ai propri gruppi di popolazione di riferimento. Al fine di migliorare la programmazione delle attività, il personale del Consultorio prenota le visite: l'appuntamento si può richiedere telefonicamente o direttamente negli orari di apertura previsti. E' necessario presentarsi muniti di Tessera Sanitaria (Carta Regionale dei Servizi), Codice STP (per stranieri) ed eventuale documentazione aggiuntiva. Il Consultorio è aperto dal Lunedì al Giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Negli orari di apertura al pubblico viene garantita idonea accoglienza all'utenza attraverso personale dedicato, che si occupa della gestione del front office e delle attività di segreteria generale: l'operatore di accoglienza e di primo contatto è a disposizione dell'utenza per indicazioni, informazioni, suggerimenti, prenotazione di appuntamenti con le figure professionali di consultorio e consegna referti. Scopo dell'accoglienza - oltre quello letterale di accogliere la persona che si presenterà facendola sentire a proprio agio, creando un clima il più possibile disteso e rilassante - è duplice: 1) fornire delle informazioni sul consultorio, sui servizi di cui dispone e in particolare sul tipo di consulenza offerta all'utente; 2) orientare l'utente all'operatore preposto all'analisi della domanda.

L'analisi della domanda, se necessaria, è volta a verificare la richiesta d'aiuto presentata dall'utente; l'operatore focalizza il problema dell'utente e il bisogno reale che si nasconde dietro la richiesta presentata, aiutando l'utente a divenire consapevole delle motivazioni che lo spingono a fare una richiesta d'aiuto e a verificare così il suo livello di disponibilità nell'iniziare un lavoro di sostegno e/o consulenza.

Sono principalmente due le modalità essenziali con cui viene gestita la prima accoglienza:

- Accoglienza immediata: questo primo tipo di accoglienza è sia diretta - rivolta alle persone che passano direttamente dal consultorio e chiedono di parlare in maniera informale con un operatore - sia telefonica - cioè rivolta alle persone che chiamano chiedendo informazioni e poi formulano una richiesta d'aiuto;



- Accoglienza su appuntamento: Dopo un contatto iniziale, telefonico o diretto, l'operatore del front office valuta la richiesta e, in base alla tipologia di intervento, fissa il primo appuntamento disponibile. Per le richieste di natura sanitaria, l'appuntamento sarà con la ginecologa, l'ostetrica o l'assistente sanitaria. Per le richieste di carattere psicosociale, la segreteria programmerà un colloquio di accoglienza e orientamento con l'operatore designato, durante il quale verrà analizzata e verificata la domanda. Sarà premura della segreteria concordare un appuntamento nelle date più compatibili con le esigenze del richiedente.

Successivamente alle attività di accoglienza psicosociali, l'équipe consultoriale, che si riunisce una volta alla settimana, stabilisce l'operatore/gli operatori di presa in carico. I tempi di attesa che intercorrono fra il colloquio d'accoglienza e la prima disponibilità con l'operatore designato sono, di norma, di circa 60 giorni, e sono monitorati in sede d'équipe.

La Direttrice gestionale, Dott.ssa Chiara Ricci è a disposizione dell'utenza per qualsiasi domanda o chiarimento in merito ai servizi offerti dal Consultorio familiare e per visite guidate della struttura su richiesta. In sua assenza, tale attività viene garantita dall'Assistente sanitaria/operatrice dell'accoglienza Dott.ssa Iovino Ilaria.

6.4 Il ritiro dei referti

Il ritiro dei referti può essere effettuato senza preavviso dal Lunedì al Giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il Venerdì dalle 09.00 alle 13.00. Il ritiro può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega o richiedendo l'invio tramite mail. Di norma il referto ginecologico viene consegnato alla paziente successivamente alla visita effettuata mentre, per quanto riguardano i referti del pap test, gli stessi sono disponibili presso la segreteria a partire dal 20esimo giorno dall'effettuazione dell'esame¹. Prima della comunicazione del ricevimento dei referti, gli stessi vengono prima visionati e siglati dalla Ginecologa che, se necessario, contatta personalmente la paziente.

7. La gratuità delle prestazioni

Tutte le prestazioni erogabili dal Consultorio Sant'Andrea, sia di carattere ostetrico ginecologico, sia di carattere psicosociale sono ad accesso diretto (e dunque senza la necessità di produrre l'impegnativa) e gratuite.

¹ Per la refertazione dei pap test, la Cooperativa Il Mago di Oz scs Onlus ha sottoscritto un contratto con Synlab Italia srl al quale inviamo i campioni prelevati secondo nostro protocollo. I tempi di refertazione possono variare in base alle tempistiche del laboratorio.

| Prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione sanitaria | |
|---|------------------------------------|
| Prestazioni | Ticket a carico dell'utenza |
| Visita Colloquio (sino ad un massimo di cinque colloqui) | Esente |
| Colloquio di accoglienza/orientamento (sino ad un massimo di due colloqui) | Esente |
| Colloquio di consultazione (sino ad un massimo di quattro colloqui) | Esente |
| Colloquio di valutazione Psico-diagnostica (sino ad un massimo di quattro colloqui) | Esente |
| Colloquio di sostegno (sino ad un massimo di dieci colloqui) | Esente |
| Consulenza familiare (sino ad un massimo di otto colloqui) | Esente |
| Mediazione familiare (sino ad un massimo di otto colloqui) | Esente |
| Relazioni complesse: stesura di relazioni e/o certificazioni | Esente |
| Incontro di gruppo con utenti | Esente |
| Visita al domicilio | Esente |
| Training prenatale | Esente |
| Osservazione/somministrazione test | Esente |
| Interventi di psicoterapia rivolta al singolo/coppia (sino ad un massimo di dieci sedute) | Esente |
| Interventi di psicoterapia rivolta alla famiglia (sino ad un massimo di dieci sedute) | Esente |
| Interventi di psicoterapia di gruppo (sino ad un massimo di dieci sedute) | Esente |
| Tariffe relative a prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale | |
| Prestazioni di ostetrica e ginecologia | Esente |
| Prima visita ginecologica | Esente |
| Visita ginecologica successiva alla prima | Esente |
| Ecografia ginecologica | Esente |
| Consulenza ginecologica | Esente |
| Prima visita ostetrica/ Visita di controllo ostetrica (secondo prot. Min.) | Esente |
| Bilancio di salute – prima visita (postnatale, prenatale) | Esente |
| Bilancio di salute – controllo (postnatale, prenatale) | Esente |
| Inserzione di altro pessario vaginale | Esente |
| Inserimento spirale o dispositivo sottocutaneo | Esente |
| Rimozione spirale o dispositivo sottocutaneo | Esente |
| Esame citologico vaginale (Pap test) | Esente |

8. Diritti dei cittadini

Il Consultorio Familiare Sant'Andrea riconosce i diritti di cui ogni persona è portatore e si impegna per garantirne la promozione e il rispetto. In particolare, vuole assicurare:

- ✓ L'Informazione: il diritto di ogni persona a essere informato sul proprio stato di salute, sull'iter diagnostico e terapeutico, sul personale che lo ha in cura o che esegue le diverse attività socio-sanitarie.
- ✓ La Riservatezza: tutti i dati personali sono trattati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona in ottemperanza delle disposizioni della legislazione vigente (D.Lgs. 196/2003).
- ✓ Il Consenso: al primo accesso in consultorio viene richiesto all'utente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali attraverso la sottoscrizione del relativo consenso informato come previsto dalla normativa vigente.
- ✓ La Sicurezza: il Consultorio assicura ai propri utenti il massimo della sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/08. E' dovere di ogni persona collaborare per evitare comportamenti difformi e per gestire eventuali situazioni di allarme.
- ✓ L'Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione
- ✓ La Trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate
- ✓ Fiducia e attenzione: ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- ✓ Suggerimento o reclamo: ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

La redazione, approvazione e applicazione del codice etico da parte dell'Ente Gestore del Consultorio Familiare Sant'Andrea, entrando a pieno titolo nell'ordinamento dello stesso ente e rappresentando il complesso dei diritti e dei doveri morali e definendo la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni partecipante alla organizzazione, costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale e per la tutela dei diritti degli utenti stessi, poiché fissando le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana:

- ✓ previene comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'ente
- ✓ definisce l'ambito delle responsabilità etiche e sociali di tutti gli operatori
- ✓ introduce modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte "criminose" o che portino indebiti vantaggi



- ✓ è strumento per migliorare la qualità di servizi in quanto incentiva condotte coerenti con i principi e le regole in esso contenute
- ✓ è strumento di comunicazione verso tutti i componenti l'organizzazione, permettendo nel contempo agli stakeholder esterni di conoscere i principi informatori dell'ente e la possibilità quindi di chiederne una più puntuale attuazione

Il consultorio garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui agli art. 22 e seguenti della Legge n.241/1990 e gli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

12

Diritto di accesso: cosa è

È il diritto di esaminare e avere copia di documenti del Consultorio Familiare Sant'Andrea.

Chi può esercitare il diritto di accesso

Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. Il direttore gestionale riferisce al consiglio di amministrazione che effettua idonea istruttoria per valutare il diritto di accesso.

Come si esercita il diritto di accesso (Allegato 1 – 2)

L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso la sede del Consultorio facendone esplicita richiesta al personale di segreteria. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. In caso di minori la richiesta va effettuata da parte di entrambi i genitori. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia.

La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax), indirizzandola a:

- (posta ordinaria) Consultorio familiare Sant'Andrea – Il Mago di Oz scs Onlus, Via Giardini Garibaldi 3/L – 25049 Iseo (Bs)
- (posta elettronica) cfsantandrea.magodioz@legalmail.it
- (fax) 0303774752

In caso di spedizione allegare copia di un documento d'identità.

Nel caso di delega, alla presentazione della domanda e/o ritiro della documentazione occorrerà allegare la copia del documento d'identità del delegante.

Termine di conclusione del procedimento: normalmente entro 30 gg. dalla data di ricezione della domanda.

In tutti i casi citati, il FASAS sarà integralmente fotocopiato, ordinato secondo le singole parti, su ogni pagina andrà riportato in centro il timbro "COPIA". Il Direttore Gestionale attesterà la conformità del documento fotocopiato rispetto all'originale, indicando il numero di pagine di cui si compone, apponendo la propria firma/signa su ciascuna pagina e redigendo un breve scritto in cui viene dichiarata la conformità.

La copia della cartella clinica ambulatoriale prevede i seguenti costi:

Quota fissa fino a 100 pagine autenticata € 20,00

IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus

Ente Accreditato con D.g.r. n. 1159 del 29/12/2010 – Decreto R.L. n. 3854 del 09/05/2013

Decreto D.G. ATS Brescia n. 510 del 16/12/2016

Sede legale: Via Donatello 105 – 25124 Brescia Tel. 030.640438 Fax. 030.641620

Sede operativa: Via Giardini Garibaldi, 3/L – 25049 Iseo (Bs) – Tel. 030.3774742 Fax. 030.3774752



Da 101 a 300 pagine autenticata € 40,00

Da 301 a 500 pagine autenticata € 65,00

Da 500 a enne pagine autenticata € 150,00

Se richiesta con modalità di urgenza, è da addebitare un ulteriore costo di € 5,00.

Per la spedizione, si fa riferimento alle tariffe vigenti nelle Poste Italiane (costo in base al peso).

9. Qualità 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 all'interno del Consultorio stesso:

- ✓ Qualifica professionale degli operatori
- ✓ Formazione continua degli operatori
- ✓ Interventi personalizzati
- ✓ Valutazione multidisciplinare d'équipe dei bisogni degli utenti
- ✓ Informazione trasparente agli utenti

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze o eventi imprevisti. Il Direttore gestionale, valutata la situazione di urgenza o l'imprevisto e consultata eventualmente l'équipe, metterà in atto azioni volte a risolvere e rispondere in maniera tempestiva a quanto avvenuto.

9.1. Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare 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 desunti da indagini sulla soddisfazione degli utenti, mediante distribuzione periodica (una volta l'anno) di questionari di gradimento del servizio (**Allegato 3**) agli utenti i cui risultati elaborati vengono esposti in bacheca e relazionati annualmente (entro il 31/03 dell'anno successivo alla somministrazione dei questionari stessi).

Si ritiene significativa e rappresentativa l'elaborazione di almeno 100 questionari (all'anno).

9.2. Gestione segnalazioni e reclami

L'utente può segnalare eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato la fruibilità delle prestazioni, può formulare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità del servizio. Tali segnalazioni saranno prese in esame solo ed esclusivamente se formulate per iscritto (attraverso l'apposito modulo disponibile in consultorio – **Allegato 4**) introdotte nell'apposita cassetta ovvero consegnate o trasmesse a mezzo posta o posta elettronica all'indirizzo info.iseo@coopmagodioz.it. Ad esse si provvederà a dare



riscontro, se richiesto, mediante comunicazione dell'indirizzo del richiedente e dopo le opportune verifiche entro un tempo massimo di 30 gg dalla data di segnalazione.

10. Collaborazioni con i servizi

Il Consultorio persegue l'integrazione socio-sanitaria attraverso la collaborazione con i Servizi dell'ATS di Brescia. Inoltre, in quanto servizio territoriale, il Consultorio svolge le sue attività in sinergia con le altre istituzioni pubbliche e private presenti sul territorio: Enti Locali, Scuole, Privato Sociale e Associazioni di Volontariato, Consultori Familiari Pubblici.

Nel caso in cui fosse necessario orientare il paziente verso un'altra struttura o servizio, il professionista del consultorio, in accordo con la persona interessata, facilita tale passaggio contattando l'eventuale servizio e/o attraverso relazione scritta.

11. Sede e orari

Il consultorio S.Andrea ha sede in Via Giardini Garibaldi 3/L – Iseo (tel. 0303774742, fax 0303774752 e-mail: info.iseo@coopmagodioz.it – cfsantandrea.magodioz@legalmail.it ed è aperto dal Lunedì al Giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Il consultorio è raggiungibile:

- In auto: dalla Statale SPBS 510 fino a Iseo, uscita verso Rovato-Polaveno, prendere Via Roma in direzione ospedale; raggiunto l'ospedale (sulla vostra destra), svoltare nel parcheggio a sinistra dietro la palazzina dell'ASST di Iseo. Il consultorio è visibile grazie all'insegna.
- In autobus: da Brescia con autobus SIA linea LS025 Brescia-Capriolo-Paratico; con autobus SIA linea LS029 Brescia-Ome-Monticelli Brusati
- In treno: linea Brescia-Edolo o Brescia-Iseo. Dalla stazione di Iseo è possibile raggiungere la struttura con autobus di linea, taxi o a piedi seguendo il lungolago.

La richiesta di approfondimenti, chiarimenti e/o delucidazioni di quanto espresso nella presente Carta dei Servizi, compresa l'eventuale visita agli ambulatori/studi della struttura (compatibilmente con le attività in essere) viene gestita dal Direttore Gestionale della struttura, previo appuntamento.

12. Misure per la prevenzione del contagio da Coronavirus fino a nuove disposizioni.

Il Consultorio in relazione al pericolo di contagio e di diffusione del COVID-19, in accordo con la Cooperativa Il Mago di Oz e in conformità alle normative e alle disposizioni regolamentari vigenti, adotta tutte le misure di sicurezza idonee al contrasto ed al contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro.

A tal fine disciplina, con il Regolamento Interno e il DVR, le misure di sicurezza ed i comportamenti che devono essere adottati dai dipendenti e da tutti coloro che, per qualunque motivo, entrano in contatto con la struttura operativa. Si rimanda a tali documenti per le misure specifiche.

La Cooperativa ha costituito un COMITATO DI GESTIONE EMERGENZA COVID 19 al fine di verificare la conformità del presente regolamento, verificare la corretta attuazione del presente regolamento ed



CONSULTORIO FAMILIARE SANT'ANDREA

Via Giardini Garibaldi, 3/L

Iseo (BS) - 25049

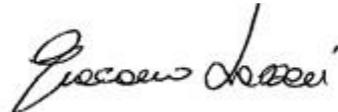
Tel. 030/3774742 Fax 030/3774752

E-mail: info.iseo@coopmagodioz.it

aggiornare le modalità di applicazione del regolamento, anche alla luce di eventuali future indicazioni normative, costituito dal Presidente, dai Direttori Generali delle varie Unità Operative, dai Direttori Sanitari, dal RLS e dal referente per gli acquisti.

Iseo, 05/03/2025

Il Presidente
Giacomo Lazzari



15



CONSULTORIO FAMILIARE SANT'ANDREA

Via Giardini Garibaldi, 3/L

Iseo (BS) - 25049

Tel. 030/3774742 Fax 030/3774752

E-mail: info.iseo@coopmagodioz.it

RICHIESTA D'ACCESSO AGLI ATTI (Minori - allegato 1)
(L. 241/1990 e L.R. 1/2012)

Al Consultorio Sant'Andrea
Via Giardini Garibaldi 3/L
25049 – Iseo (Bs)
Ente Gestore
Il Mago di Oz SCS Onlus

16

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____

telefono: _____

Documento identificativo (all.) _____

e

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____

telefono: _____

Documento identificativo (all.) _____

GENITORI DEL MINORE _____

nato/a a _____ il _____

CHIEDONO

- di prendere visione
- il rilascio in copia semplice
- il rilascio in copia conforme all'originale, in bollo (in questo caso anche la richiesta va in bollo)

DEI DOCUMENTI SOTTO INDICATI

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA (indicare estremi atti):

MOTIVO DELL'ACCESSO (l'art. 25 Legge 241/90)

INDIRIZZO (per comunicazioni/copie) _____

Allegano copia dei propri documenti di identità e autocertificazione attestante la condizione di genitori e l'esercizio della potestà genitoriale sul minore.

DATA _____

FIRMA _____

FIRMA _____

IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus

Ente Accreditato con D.g.r. n. 1159 del 29/12/2010 – Decreto R.L. n. 3854 del 09/05/2013

Decreto D.G. ATS Brescia n. 510 del 16/12/2016

Sede legale: Via Donatello 105 – 25124 Brescia Tel. 030.640438 Fax. 030.641620

Sede operativa: Via Giardini Garibaldi, 3/L – 25049 Iseo (Bs) – Tel. 030.3774742 Fax. 030.3774752



CONSULTORIO FAMILIARE SANT'ANDREA

Via Giardini Garibaldi, 3/L

Iseo (BS) - 25049

Tel. 030/3774742 Fax 030/3774752

E-mail: info.iseo@coopmagodioz.it

RICHIESTA D'ACCESSO AGLI ATTI (adulti – Allegato 2)

(L. 241/1990 e L.R. 1/2012)

**Al Consultorio Sant'Andrea
Via Giardini Garibaldi 3/L
25049 – Iseo (Bs)
Ente Gestore
Il Mago di Oz SCS Onlus**

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____

telefono: _____

Documento identificativo (all.) _____

17

CHIEDE

(barrare le voci che interessano)

- di prendere visione
- il rilascio in copia semplice
- il rilascio in copia conforme all'originale, in bollo (in questo caso anche la richiesta va in bollo)

DEI DOCUMENTI SOTTO INDICATI

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA (indicare estremi atti):

MOTIVO DELL'ACCESSO (l'art. 25 Legge 241/90- specificare l'interesse diretto, concreto e attuale connesso con la richiesta di accesso)

Dichiara di presentare la richiesta in qualità di:

- Diretto interessato
- Legale rappresentante (all. doc)
- procura da parte (all. doc)

INDIRIZZO (per comunicazioni/copie) _____

DATA

FIRMA

IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus

Ente Accreditato con D.g.r. n. 1159 del 29/12/2010 – Decreto R.L. n. 3854 del 09/05/2013

Decreto D.G. ATS Brescia n. 510 del 16/12/2016

Sede legale: Via Donatello 105 – 25124 Brescia Tel. 030.640438 Fax. 030.641620

Sede operativa: Via Giardini Garibaldi, 3/L – 25049 Iseo (Bs) – Tel. 030.3774742 Fax. 030.3774752

QUESTIONARIO ANONIMO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (Allegato 3)

Gentile Signora/e

Al fine di migliorare il nostro servizio le saremmo grati se potesse dedicare pochi minuti del suo tempo per compilare questo breve questionario anonimo.

Data Compilazione _____ **Sesso** M F

Età < 19 20 – 24 25 – 29 30 – 34 35 – 39 40 – 44 45 – 49 50– 64 > 65

Nazionalità Italiana Straniera

Stato Civile Coniugato/a – convivente Non coniugato/a Separato/a - divorziato/a
 Vedovo/a

Titolo di Studio Nessuno/ licenza elementare Licenza media inferiore Licenza media superiore Laurea

Professione Imprenditore/trice Libero/a professionista Lavoratore/trice autonomo/a
 Dirigente Impiegato/a – insegnante Operaio/a Lavoratore/trice occasionale
 Casalinga Pensionato/a Studente/ssa Disoccupato/a Altra occupazione

Esprima il suo livello di soddisfazione in merito al servizio di cui ha usufruito indicando un valore da 1 a 5
1 = insufficiente 2 = sufficiente 3= discreto 4= buono 5 = ottimo

Esprima il suo livello di soddisfazione in merito alla cortesia e alla professionalità del personale con il quale ha interagito

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Esprima il suo livello di soddisfazione relativamente all'accessibilità del Consultorio

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Esprima il suo livello di soddisfazione relativamente all'adeguatezza e alla pulizia dei locali del Consultorio

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Esprima il suo livello di soddisfazione relativamente agli orari di apertura al pubblico del Consultorio

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto all'adeguatezza del servizio di prenotazione e accoglienza

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Esprima il suo livello di soddisfazione in merito alla chiarezza/ trasparenza delle comunicazioni a Lei fornite attraverso il materiale informativo

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Di quale servizio consultoriale ha usufruito?

- Servizio psicologico Servizio ginecologico Servizio ostetrico Servizio sociale
 Gruppi area sanitaria (es. Gruppo allattamento, massaggio neonatale, parto, postparto, menopausa etc...),
 Gruppi area psicosociale (es. Training autogeno, donne che amano troppo, fiaboterapia etc...)

Esprima il suo livello di soddisfazione in merito al servizio di cui ha usufruito
1=insufficiente; 2=sufficiente; 3=discreto; 4=buono; 5=ottimo

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Se lo ritiene può dare suggerimenti e fare osservazioni:

Grazie per l'attenzione e la disponibilità



Allegato 4

Alla Direzione del Consultorio Familiare Sant'Andrea
Via Giardini Garibaldi 3/L
25049 – Iseo

MODULO PER SEGNALAZIONI/ RECLAMI/ ELOGI

RECLAMO

SEGNALAZIONE

ELOGIO

Cognome Nome _____

Residente a _____ cap _____

via _____ tel _____ E- Mail _____

La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta sull'esito del reclamo.

Descrizione dei fatti:

Proposte e richieste

Segnalo la necessità di migliorare il servizio di _____

adottando le seguenti iniziative:
