



Fondazione
**Centro
per la famiglia**
Cardinal Carlo Maria Martini Onlus
CONSULTORIO MELZO



CARTA DEI SERVIZI

SETTEMBRE 2022



INDICE

1. Che cosa è la carta dei servizi	pag.3
2. La nostra storia	pag.3
3. Quali sono i principi a cui ci ispiriamo	pag.4
4. La struttura organizzativa	pag.6
5. Unità d'Offerta Territoriali	pag.7
6. La nostra sede	pag.8
7. Definizione delle prestazioni e la partecipazione degli utenti ai costi	pag.10
8. Area delle Consulenze	pag.11
9. Area Sanitaria e Materno-infantile	pag.18
10. Area Prevenzione e Formazione	pag.21
11. Fattori, indicatori e standard generali del Consultorio	pag.25
12. Tutela del Cittadino	pag.28
13. Normativa di riferimento	pag.29

1. Che cosa è la carta dei servizi

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

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerato un requisito indispensabile nell'erogazione delle prestazioni.

La carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
- informare sulle procedure per accedere ai servizi
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti

Il Consultorio familiare rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

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

2. La nostra storia

Il Consultorio aderisce alla Felceaf e alla "Federazione Nazionale dei Consultori di Ispirazione Cristiana", una rete di 140 Consultori in Italia (di cui 42 in Lombardia), che gli permette di fruire dell'esperienza e delle competenze maturati in decenni di attività.

L'impegno e il tempo hanno favorito il concretarsi di un **modello consultoriale** che sta esaltando le intuizioni iniziali (mons. G. B. Guzzetti e altri) per un Consultorio piccolo, che operi a misura familiare, molto radicato sul territorio, da cui trae le risorse (operatori e sovvenzioni) ed a cui offre i servizi.

Dal luglio del 2002, con l'accreditamento presso la Regione Lombardia e l'ASL Milano2, il nostro Consultorio è stato riconosciuto come un presidio socio-psico-sanitario, assimilabile agli analoghi servizi ASST.

Nel 2008 il Consultorio si è trasferito in una nuova sede più ampia e accogliente per poter meglio andare incontro alle richieste degli Utenti.

Ha ottenuto un nuovo Accreditamento Regionale e un nuovo Contratto con la ASL.

Dal 1° ottobre 2013, a seguito di una profonda riorganizzazione delle strutture consultoriali private accreditate, la gestione del Consultorio Familiare Decanale di Melzo è stata ceduta alla Fondazione "Centro per la Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini" o.n.l.u.s.; la Fondazione, oltre all'Unità d'Offerta di Melzo, gestisce anche le sedi di Vimercate, Peschiera Borromeo, Trezzo sull'Adda e Cernusco sul Naviglio.

3. Quali sono i principi a cui ci ispiriamo

L'attività del Consultorio ha avuto origine da una forte tensione ideale ed etica nei confronti della valorizzazione, promozione e aiuto rivolti alla ricerca del benessere della persona umana e della famiglia.

I principi ispiratori delle attività consultoriali hanno le loro radici in questa tensione ideale e in una visione antropologica caratterizzata:

- dall'integralità, globalità e relazionalità delle diverse dimensioni della persona umana;
- dalla promozione del benessere della persona, del rispetto e della tutela della vita umana in tutte le sue forme fin dal concepimento;
- dal riconoscimento del ruolo della famiglia nella struttura della società e nella formazione dell'individuo e della sua dimensione relazionale.

Questa visione e i principi ispiratori vengono coniugati con un approccio professionale e scientificamente fondato alla domanda di salute e benessere individuale e relazionale che viene rivolta al Consultorio. La prevenzione, la cura e la promozione della salute sono infatti ispirati ad un concetto di salute intesa come ricerca del benessere relazionale, secondo le peculiari caratteristiche di ciascuna persona e della sua autonoma capacità di costruire un sistema di significati che danno senso ai propri comportamenti e relazioni. L'attenzione privilegiata alle dimensioni relazionali del bisogno e della sofferenza individuale, di coppia e familiare si traduce in una proposta di risposte "personalizzate e responsabilizzanti", mai uguali tra loro, con una ricerca e un impegno sempre nuovi per ogni situazione, per ogni richiesta, per ogni persona, coppia, famiglia.

Accanto a questi principi si collocano i criteri di funzionamento validi per le attività di valenza pubblica secondo la DPCM del 27.01.1994:

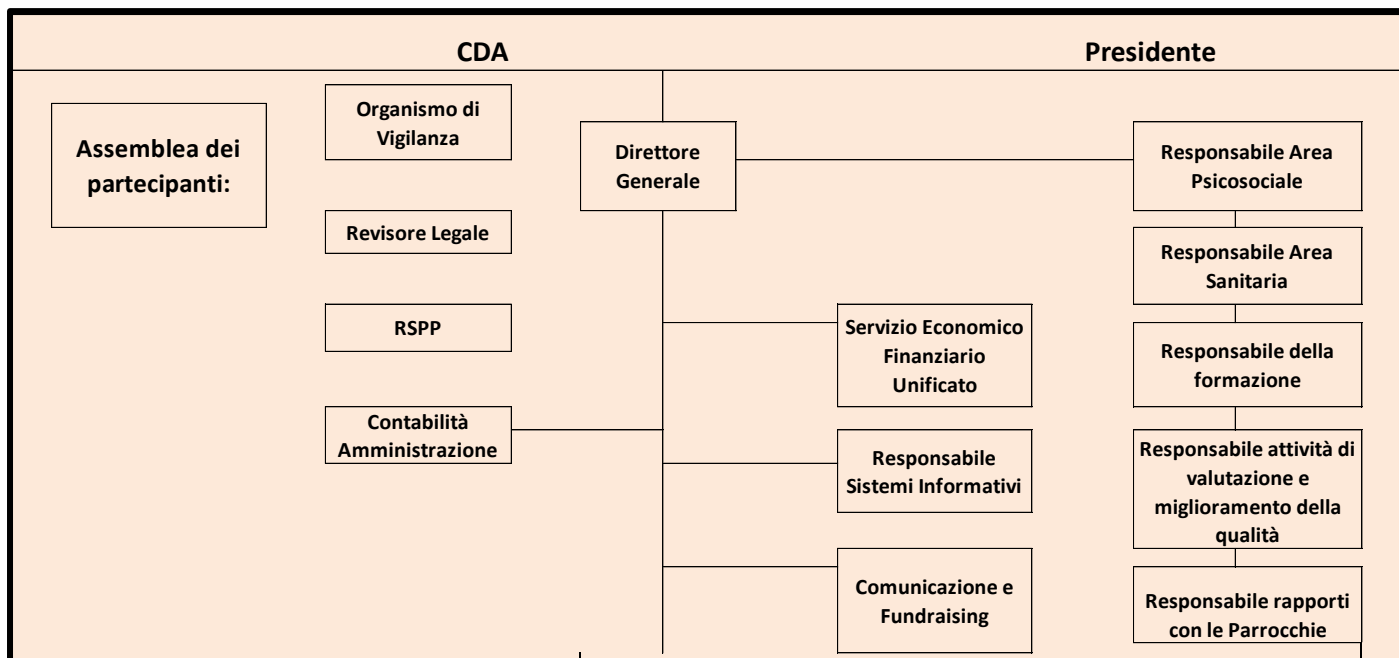
- **eguaglianza:** il Consultorio non opera alcuna distinzione o selezione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità:** il personale del Consultorio opera nei confronti dell'utente secondo criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità:** il servizio viene assicurato in modo regolare e continuo secondo gli orari indicati;
- **diritto di scelta:** il Consultorio garantisce agli utenti la possibilità di scegliere in ogni momento altri erogatori di analoghe prestazioni;
- **partecipazione:** la partecipazione del cittadino al miglioramento delle prestazioni e della funzionalità del servizio attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni e la somministrazione di questionari di gradimento anonimi;
- **efficienza ed efficacia:** il Consultorio garantisce la predisposizione di sistemi di monitoraggio e controllo di gestione che consentano il perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

Ai sensi della D.G.R. n.7/2594 del 11/12/2000 sono escluse dalle prestazioni del Consultorio quelle relative all'interruzione della gravidanza, comprese quelle connesse e/o dipendenti da essa.

4. La struttura organizzativa

4.1 La Fondazione Cardinal Carlo Maria Martini

LA STRUTTURA CENTRALE



LE UNITA' D'OFFERTA



4.2 Il Consultorio Familiare Decanale di Melzo

Il Consultorio è organizzato per competenze in due differenti aree.

AREA DEI SERVIZI:

- Psicosociale
- Sanitaria
- Corsi e gruppi
- Rete
- Consulente etico

AREA AMMINISTRATIVA

- Coordinatore
- Responsabile della manutenzione
- Amministrazione, contabilità e tesoreria
- Segreteria utenti

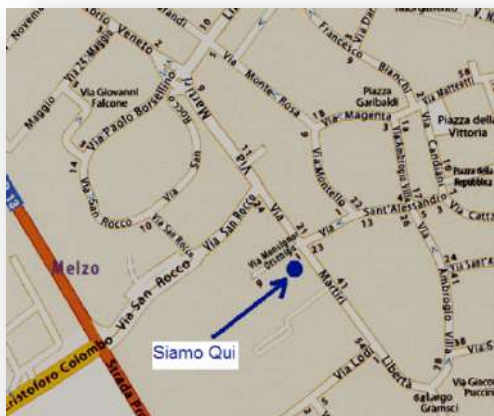
5. Unità d'Offerta Territoriali

5.1 I consultori della Fondazione

La Fondazione Centro per la Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini o.n.l.u.s. gestisce, oltre alla nostra sede, le seguenti Unità d'Offerta Territoriali:

- "Consultorio La Famiglia" di Trezzo sull'Adda, Piazza Nazionale, 9 – 20056 Trezzo sull'Adda (MI)
- "Consultorio CeAF" di Vimercate, Via Mazzini, 33 – 20871 Vimercate (MB)
- "Consultorio CeAF" di Peschiera Borromeo, via 2 giugno 6/2 – 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- "Centro per la Famiglia" di Cernusco sul Naviglio, Piazza Matteotti, 20 – 20063 Cernusco sul Naviglio (MI)

6. La nostra sede



La sede del Consultorio Familiare Decanale è a Melzo in Via Mons. Orsenigo, 7, ed è raggiungibile dalla stazione FS di Melzo posta a 0,7 km di distanza.

La sede è composta da 4 stanze dedicate alla Consulenza Psico-Sociale, una stanza dedicata all'ambulatorio ginecologico, un locale dedicato all'accoglienza degli utenti, uno dedicato all'ufficio amministrativo e uno dedicato ai corsi e ai gruppi, un bagno per gli operatori e un bagno a norma di Legge per gli utenti

6.1 Gli orari di apertura del Consultorio Familiare Decanale di Melzo

6.1.1 Gli orari di segreteria

Lunedì	09.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Martedì	09.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Mercoledì	09.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Giovedì	09.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Venerdì	09.00 - 12.00	14.00 - 18.00

6.1.2 Gli orari di erogazione dei servizi

Lunedì

- 09.00 - 18.00 Psicologi
- 09.00 - 12.00 Assistente sociale

Martedì

- 9.00-18.00 Psicologi
- 9.00-15.00 Ostetrica
- 9.00-15.00 Ginecologa

Mercoledì

- 9.00-18.00 Assistente Sociale
- 9.00-18.00 Psicologi
- 13.00-18.00 Ostetrica

Giovedì

- 09.00 - 18.00 Psicologi
- 14.00 -18.00 Assistente sociale

Venerdì

- 09.00 - 18.00 Psicologi
- 09.00 - 11.00 Consulente legale
- 14.00 - 18.00 Ostetrica
- 16.00 -18.00 Assistente Sanitaria

N.B.: i servizi dell'Area Prevenzione e Formazione, elencati al punto 10.2, si effettuano in orario pomeridiano e vengono concordati direttamente con gli operatori.

6.3 Periodi di chiusura

Il Consultorio Familiare Decanale di Melzo rimane chiuso nei giorni festivi, secondo le seguenti modalità:

- La domenica e i giorni festivi in generale
- Carnevale (venerdì – sabato-domenica)
- Pasqua (lunedì delle Palme e dal Venerdì Santo al Lunedì di Pasquetta inclusi)
- Mese d'agosto (4 settimane centrali)
- Natale (dal 24/12 al 6/1 compresi)

7. Definizione delle prestazioni e la partecipazione degli utenti ai costi

7.1 Prestazioni e attività erogate in accreditamento

7.1.1 Prestazioni socio sanitarie

Le prestazioni e le attività socio sanitarie erogate dal Consultorio Familiare

si suddividono in due categorie:

- prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione (visite colloquio, consulenza familiare, visita domiciliare, Sostegno psicologico, Psicoterapia individuale, di coppia e familiare, incontri di gruppo); **sono esenti dal contributo dell'utente**
- prestazioni specialistiche sanitarie: erogate **con la partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria (ticket)** secondo la normativa vigente

Prestazioni specialistica ambulatoriale (secondo tariffario DGR 6131/17):

- | | |
|-----------------------------------|--------|
| • Visita ginecologica | 22,50€ |
| • Ecografia ginecologica | 31,65€ |
| • Visita+Ecografia | 36,00€ |
| • Visita Controllo | 17,90€ |
| • Visita di controllo + Ecografia | 36,00€ |
| • Pap-test in visita ginecologica | 12,15€ |
| • Pap-test singolo | 15,05€ |

Sono previste esenzioni dal ticket se in possesso di codice di esenzione o per particolari categorie (es. gravidanza).

I referti medici relativi alle analisi vengono consegnati entro 20 gg lavorativi.

Le liste di attesa per il primo accesso e per l'invio verranno formate secondo l'ordine cronologico di prenotazione, tenendo conto del carico di lavoro dell'operatore designato.

7.1.2 Attività di formazione e prevenzione

Vengono erogate in regime di accreditamento, senza costi per i committenti, fino al raggiungimento del numero massimo di utenti previsto dalla normativa vigente.

8. Area delle Consulenze

8.1 Consulenza sociale e Criteri di qualità

Chi lavora: Assistente sociale

Quali servizi offriamo

- Accoglienza, valutazione delle richieste di prestazioni rivolte al Consultorio
- Presentazione esaustiva dell'organizzazione del Consultorio nonché le informazioni utili per la conoscenza del funzionamento del servizio consultoriale
- Contatti con i servizi sociali o altri enti ritenuti utili per la tutela minori e adulti

A chi ci rivolgiamo: a tutti gli utenti che fanno richieste di natura psico-sociale

Come si accede: prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria

Organizzazione del servizio: Il servizio è gestito in un'ottica di multidisciplinarietà

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	laurea
	Coordinamento	Incontri d'equipe periodici	settimanali
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni intercorrono tra la richiesta e il 1° colloquio	Max. 30/50 gg

8.2 Consulenza psicologica e Criteri di qualità

Chi lavora: Psicologi e Psicoterapeuti iscritti all'Albo professionale e con riconoscimento dell'abilitazione allo svolgimento dell'attività di psicoterapia

Quali servizi offriamo

- Valutazione e definizione delle richieste e dei bisogni espressi e inespressi.
- Consultazioni e diagnosi
- Definizione e attuazione di percorsi appropriati
- Consulenza psicologica: individuale, di coppia, familiare
- Psicoterapia: individuale, di coppia, familiare

A chi ci rivolgiamo

- Adulti, giovani, in condizioni di disagio individuale e relazionale, con diverse forme di sofferenza psicologica
- Coppie in situazione di crisi
- Famiglie in difficoltà relazionale al loro interno e/o con membri sintomatici
- Genitori separati e/o in fase di separazione

Come si accede: prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria

Organizzazione del servizio: il servizio offre attività di consulenza, terapia e opera in equipe multidisciplinare

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea e specializzazione
	Coordinamento	Incontri d'equipe periodici	settimanali
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni intercorrono il 1° colloquio e la presa in carico	Max. 30 gg

8.3 Consulenza per l'età evolutiva e Criteri di qualità

Chi lavora: Psicologi, Psicoterapeuti in Equipe multidisciplinare

Quali servizi offriamo

- Accoglienza e valutazione dei bisogni
- Percorsi psico-educativi sulle difficoltà di apprendimento e comportamento del minore
- Sostegno alla genitorialità
- Percorsi di psicoterapia

A chi ci rivolgiamo: ai bambini con difficoltà comportamentali, relazionali e cognitive

Come si accede: prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria

Organizzazione del servizio

- Il servizio offre attività di consulenza, terapia e opera in equipe multidisciplinare.
- I genitori sono coinvolti come indispensabile risorsa nel percorso di presa in carico del minore.

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea e specializzazione
	Coordinamento	Incontri d'equipe periodici	settimanali
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni d'attesa tra richiesta e 1° colloquio	Max. 30 gg

8.4 Consulenza per adolescenti e Criteri di qualità

Chi lavora: Psicologi, Psicoterapeuti, Ginecologa, in Equipe multidisciplinare

Quali servizi offriamo

Ascolto e confronto con un adulto competente per affrontare dubbi, domande e problemi tipici dell'età adolescenziale.

A chi ci rivolgiamo: ai ragazzi in età compresa tra i 14 e i 21 anni.

Come si accede: prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria.

Organizzazione del servizio

Il servizio offre attività di consulenza, terapia e opera in equipe multidisciplinare. Il coinvolgimento dei genitori è valutato a seconda delle problematiche portate dall'adolescente.

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea e specializzazione
	Coordinamento	Incontri d'equipe periodici	settimanali
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni intercorrono il 1° colloquio e la presa in carico	Max. 30 gg

8.5 Consulenza legale e Criteri di qualità

Chi lavora: Consulente legale in Equipe multidisciplinare

Quali servizi offriamo

- Consulenza legale su diritto di famiglia, separazione, regolamentazione di rapporti tra conviventi e tutela dei minori.
- Rapporti all'interno della famiglia tra fratelli e tra genitori e figli per eredità, questioni patrimoniali, assistenza agli anziani.

A chi ci rivolgiamo

A tutti gli utenti che ne fanno richiesta e agli utenti inviati da altri operatori del Servizio o da altri Enti/ Associazioni.

Metodologia

- Colloquio filtro con operatore dell'accoglienza
- Colloquio con Avvocato

Come si accede: prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria

Organizzazione del servizio: il Servizio offre attività di prima consulenza

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea e specializzazione
	Coordinamento	Incontri d'equipe periodici	settimanali
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni intercorrono il 1° colloquio e la presa in carico	Max. 15 gg

8.7 Consulenza etica ed ecclesiastica e Criteri di qualità

Chi lavora: Consulente etico ed ecclesiastico

Quali servizi offriamo

- Consulenza etica
- Consulenza ecclesiastica

A chi ci rivolgiamo

A tutti gli utenti che ne fanno richiesta e agli utenti inviati da altri operatori del Servizio o da altri Enti/ Associazioni.

Metodologia: colloquio filtro con operatore dell'accoglienza.

Come si accede: prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria.

Organizzazione del servizio

Il Servizio offre l'attività di consulenza in equipe multidisciplinare.

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea e specializzazione
	Coordinamento	Incontri d'equipe periodici	mensili
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni d'attesa tra richiesta e primo colloquio	Max. 30gg
	Continuità dell'intervento	E' garantita la presa in carico dell'utente con lo stesso operatore	Per tutto il periodo necessario

9. Area Sanitaria e Materno-infantile

9.1 Consulenza materno-infantile e Criteri di qualità

Chi lavora: Ginecologa, Ostetrica, Assistente sanitaria e Psicologi in Equipe multidisciplinare.

Quali servizi offriamo

Visite di controllo in gravidanza, corsi di massaggio infantile, training prenatale, consulenza sull'allattamento, controlli post partum, visite domiciliari nel puerperio.

A chi ci rivolgiamo: a tutte le donne gravide, neo-mamme o neo-papà.

Metodologia

Accoglienza, visite ostetrico-ginecologiche di routine con prescrizioni di esami, visite domiciliari effettuate dall'ostetrica.

Come si accede: Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria.

Organizzazione del servizio

- Servizio ambulatoriale su appuntamento
- Visite domiciliari da concordare tra operatore e utente

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea e specializzazione
	Coordinamento	Incontri d'equipe periodici	mensili
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni d'attesa tra richiesta e primo colloquio	Max. 30gg
	Continuità dell'intervento	E' garantita la presa in carico dell'utente con lo stesso operatore	Per tutto il periodo necessario

Percorso di gravidanza

Durante il primo colloquio di accoglienza e orientamento e del primo bilancio di salute ostetrico (eseguito dall'ostetrica) si identifica in accordo con l'utente la tipologia di percorso da intraprendere a seconda della presenza o meno di fattori di rischio per la gravidanza.

Si indentificano 2 percorsi possibili:

- in assenza di fattori di rischio si intraprende il percorso BRO (basso rischio ostetrico) a conduzione ostetrica, con programmazione di bilanci di salute ostetrici periodici e ecografie ostetriche con ginecologhe.
- in presenza di fattori di rischio percorso a conduzione ginecologica, programmazione di visite ostetriche e ecografie ostetriche con ginecologa.

Una donna che intraprende il percorso BRO inizialmente potrebbe essere in seguito inviata al percorso a conduzione ginecologica per l'insorgenza di fattori di rischio insorti durante la gravidanza.

Una donna che intraprende, anche già in partenza un percorso a conduzione ginecologica potrebbe essere inviata in ospedale per l'aggravarsi di una situazione già preesistente o l'insorgenza di altri fattori di rischio, che richiedano un monitoraggio di secondo livello.

9.2 Consulenza ginecologica e Criteri di qualità

Chi lavora: Ginecologa, Assistente sanitaria e Ostetrica

Quali servizi offriamo

Visite di controllo, prevenzione oncologica, controlli in menopausa, consulenza sulla contraccezione.

A chi ci rivolgiamo: a tutte le donne dai 14 anni.

Metodologia: visita ambulatoriale su appuntamento.

Come si accede: prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria.

Organizzazione del servizio

Servizio svolto in multidisciplinarietà tra ginecologa e ostetrica.

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea e specializzazione
	Coordinamento	Incontri d'equipe periodici	mensili
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni d'attesa tra richiesta e primo colloquio	Max. 30 gg
	Continuità dell'intervento	E' garantita la presa in carico dell'utente con lo stesso operatore	Per tutto il periodo necessario

9.3 Consulenza sui metodi naturali e Criteri di qualità

Chi lavora: Consulente Metodi Naturali.

Quali servizi offriamo

Consulenza individuale o di coppia sull'utilizzo dei metodi naturali di regolazione della fertilità.

A chi ci rivolgiamo: a tutte le donne in età fertile.

Metodologia: colloquio individuale o di coppia.

Come si accede: prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria.

Organizzazione del servizio

Consulenza svolta da un operatore con attestato di insegnante di metodi naturali.

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea e diploma specifico
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni d'attesa tra richiesta e primo colloquio	Max. 30 gg
	Continuità dell'intervento	E' garantita la presa in carico dell'utente con lo stesso operatore	Per tutto il periodo necessario

10. Area Prevenzione e Formazione

10.1 Interventi sul territorio

Presso le Scuole dell'Infanzia, Primarie, Medie Inferiori e Superiori

Chi lavora: Psicologi, Pedagogisti, Ginecologa, Ostetrica, Consulente Familiare e Assistente sanitaria

Quali servizi offriamo

Progetti psicopedagogici personalizzati di promozione del benessere psicologico e relazionale:

- Soggetti in età evolutiva
 - Educazione emotiva
 - Educazione all'affettività e sessualità
 - Prevenzione del bullismo
 - Prevenzione dell'uso e dell'abuso di sostanze
 - Prevenzione dei disturbi alimentari
- Genitori e docenti
 - Percorsi di formazione educativi
 - Incontri monotematici sull'educazione affettiva, emotiva e relazionale, sulla comunicazione genitori-figli
 - Percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità

A chi sono diretti

- Ai gruppi-classe
- Ai genitori degli alunni
- Ai docenti

Metodologia

I percorsi rivolti ai gruppi sono co-condotti di norma da due figure professionali ed è privilegiata una metodologia attiva ed esperienziale.

Negli interventi formativi con un solo incontro si propone invece una metodologia di tipo frontale.

Come si accede

Gli interessati devono inoltrare alla segreteria del Consultorio richiesta scritta entro la fine del mese di giugno dell'anno scolastico precedente a quello in cui sarà realizzato il progetto. Si richiede inoltre di indicare a quali classi e/o docenti e/o gruppo genitori è rivolto il progetto e il numero presunto di partecipanti. L'erogazione del servizio in regime di accreditamento è possibile fino a raggiungimento del numero massimo di utenti previsto dalla normativa vigente.

Presso gli Oratori e le Parrocchie

Chi lavora: Psicologi, Pedagogisti, Ginecologa ed Ostetrica.

Quali servizi offriamo

Progetti psicopedagogici di promozione del benessere psicologico e relazionale:

- Educazione emotiva
- Educazione all'affettività e sessualità
- Percorsi di formazione psicopedagogici o incontri monotematici sulla educazione affettiva, emotiva e relazionale, sulla comunicazione genitori-figli
- Percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità
- Incontri formativi all'interno dei percorsi di preparazione al matrimonio

A chi sono diretti

- Ai bambini e ai ragazzi
- Ai genitori
- Alle famiglie
- Agli educatori
- Alle coppie di fidanzati che frequentano il corso in preparazione al matrimonio

Metodologia

I percorsi rivolti ai gruppi sono co-condotti di norma da due figure professionali ed è privilegiata una metodologia attiva ed esperienziale.

Negli interventi formativi con un solo incontro si propone invece una metodologia di intervento di tipo frontale.

Come si accede

Gli interessati devono inoltrare alla segreteria del Consultorio una richiesta scritta indicando per quale fascia d'età si propone il progetto e il numero presunto di

partecipanti. Le richieste pervenute saranno evase secondo l'ordine cronologico di presentazione.

10.2 Interventi presso la sede del Consultorio

Chi lavora: Psicologi, Psicoterapeuti, Pedagogisti e Assistenti sanitarie

Quali servizi offriamo

- Gruppi tematici di discussione e sostegno alla genitorialità
- Incontri monotematici di formazione psicopedagogia, emotiva e relazionale
- Percorsi di sensibilizzazione ai temi dell'educazione, della genitorialità, delle caratteristiche psicologiche delle diverse età evolutive e delle problematiche correlate
- Gruppi di auto-mutuo aiuto per genitori
- Gruppi di parola

A chi sono diretti

- Ai genitori
- Ai docenti
- Agli educatori

Metodologia

- I gruppi tematici sono strutturati in max 16-25 persone, a seconda della tipologia.
- È prevista la conduzione di uno o due operatori.
- Viene privilegiata una metodologia di partecipazione attiva.

Come si accede

Gli interessati possono iscriversi, anche telefonicamente, presso la segreteria del Consultorio. I gruppi verranno attivati al raggiungimento del numero minimo di partecipanti (6 persone).

Organizzazione dei gruppi

I gruppi si compongono di massimo 16-25 persone, se il numero dei partecipanti è maggiore, vengono attivati più gruppi.

Il periodo di avvio da settembre a maggio. Sono previsti dai 2 ai 6 incontri.

Fattori, indicatori e standard per la qualità

Area della qualità	Fattori	Indicatori	standard
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio operatore	Laurea
	Coordinamento	Incontri d'equipe	periodici
	Formazione continua	Incontri di supervisione su progetti in equipe multidisciplinare	Supervisore esterno Al bisogno
Qualità organizzativa	Tempi d'attesa	N° giorni d'attesa tra richiesta e erogazione del servizio	Al raggiungimento del numero minimo di iscritti
	Continuità dell'intervento	Adesione al programma del percorso di gruppo	Piena corrispondenza al progetto

11. Fattori, indicatori e standard generali del Consultorio

Erogazione del servizio

Aspetti rilevanti qualità del servizio (fattori)	Misura qualità servizio (indicatori)	Garanzia della qualità (standard)
Continuità	Esiste un calendario	Aperto tutto l'anno tranne il mese di agosto e le festività
	Orari apertura segreteria	Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00 Nei periodi di chiusura è attivo un servizio di segreteria telefonica
Accoglienza e cortesia	Possibilità di essere ascoltati e orientati	Presenza fissa di un operatore preposto per tutto l'orario di apertura
Valutazione	Esistenza di strumenti di valutazione della soddisfazione dell'utente per tutti i servizi erogati in sede del Consultorio	Questionario di valutazione della soddisfazione (disponibile in segreteria ed inviato tramite mail agli utenti una volta l'anno)
Diritto all'informazione	Esistenza della carta dei servizi	La documentazione è disponibile per tutti, in formato cartaceo e sul sito di Fondazione
	Esistenza di materiale informativo visibile immediatamente	Affissioni, brochure specifiche
	Disponibilità a fornire informazioni verbali	Tutte le richieste possono essere rivolte alla segreteria o al coordinatore del servizio

Struttura

Aspetti rilevanti qualità del servizio (fattori)	Misura qualità servizio (indicatori)	Garanzia della qualità (standard)
Raggiungibilità della sede	Ubicazione rispetto alla città di Melzo	In centro
Accessibilità della sede	Possibilità di parcheggio	Parcheggio esterno gratuito
	Evidenza del luogo	Accesso diretto dalla strada privata
Funzionalità di accesso della sede	Eliminazione barriere architettoniche	100%
Funzionalità della sede	Strutturazione degli spazi	Esistenza di <ul style="list-style-type: none">• Sala d'attesa• Ufficio di segreteria/ amministrativo• 4 sale colloqui• 1 ambulatorio ginecologico• 1 Sala per i gruppi

Sicurezza

Aspetti rilevanti qualità del servizio (fattori)	Misura qualità servizio (indicatori)	Garanzia della qualità (standard)
Sicurezza della struttura	Rispetto della normativa vigente (L.81/08)	100%

Tutela della salute

Aspetti rilevanti qualità del servizio (fattori)	Misura qualità servizio (indicatori)	Garanzia della qualità (standard)
Igiene ambientale	N° di interventi di pulizia ordinaria	2 interventi a settimana
	N° di interventi di pulizia straordinari	2 interventi annuali
	N° di interventi di sanificazione degli ambienti	2 interventi annuali nel rispetto della normativa vigente
Strumentazione	Utilizzo di materiale monouso in ambulatorio	100%

Relazione con il territorio

Aspetti rilevanti qualità del servizio (fattori)	Misura qualità servizio (indicatori)	Garanzia della qualità (standard)
Radicamento nel territorio	Periodo di presenza nel territorio	Dal 2002
	Rapporti con i Comuni, i Distretti Sanitari, realtà del Privato Sociale	Partecipazione ai piani di zona
Relazione con i Medici di Base e i Pediatri	Comunicazioni con i medici	Disponibili a lavorare in rete

12. Tutela del Cittadino

Ogni cittadino non pienamente soddisfatto di quanto offerto dal Consultorio può avanzare **segnalazioni o suggerimenti** riguardo agli aspetti critici, e anche sporgere reclamo, se ritiene si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta dei servizi.

Reclami e segnalazioni possono essere fatti utilizzando il modulo richiesto in segreteria.

Il modulo per il reclamo dovrà essere riconsegnato in segreteria e il Direttore si impegna a rispondere, in forma scritta, entro 15 giorni dalla data del reclamo.

Annualmente verrà chiesto a tutti gli utenti, di esprimere il **grado di soddisfazione** del servizio attraverso la compilazione del questionario da ritirarsi e riconsegnare in segreteria oppure inviato tramite mail. I dati raccolti verranno elaborati ed esposti al pubblico dal mese successivo alla raccolta.

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

12.1 Accesso alla documentazione socio-sanitaria, relazioni e richiesta certificazioni

E' possibile per l'utenza fare richiesta di giustificativi per datore di lavoro o altro, certificazioni di un percorso in atto, visione del fascicolo sociosanitario, copia del fascicolo sociosanitario.

Gli enti pubblici (Comuni, Tribunali, Autorità) possono altresì richiedere delle relazioni inerenti i percorsi in atto.

Sono qui di seguito specificate le modalità di richiesta:

DOCUMENTI PER UTENTI

Giustificativo: documento che attesta che l'utente ha usufruito di una prestazione in consultorio; tale giustificativo non reca indicazioni sul tipo di prestazione.

Il documento può essere richiesto alla segreteria o all'operatore contestualmente all'erogazione della prestazione, o per iscritto indicando il giorno e l'ora della prestazione per cui si richiede il giustificativo.

Certificazioni: documento che attesta lo svolgimento degli incontri effettuati in consultorio.

Se il percorso è stato svolto con un altro componente familiare (es coniuge, ex coniuge, figlio...) deve avere l'autorizzazione anche dell'altro partecipante – una liberatoria – perché il consultorio possa evadere la richiesta. Il documento può essere richiesto alla segreteria per iscritto indicando il periodo degli incontri effettuati.

Cartella Clinica: L'utente che ha fatto un percorso presso il consultorio ha diritto a richiedere la copia del Fascicolo socio assistenziale. Se nella cartella ci sono riferimenti ad altri utenti ci vuole l'autorizzazione di tutti. Si prevede da parte dell'utente un rimborso delle spese vive fissato in 20 Euro. Il documento può essere richiesto alla segreteria per iscritto.

DOCUMENTI PER ENTI PUBBLICI

Relazioni: documento destinato ad enti pubblici e inerente situazioni complesse (adozione, affido, tutela minori con intervento TM o TO, IVG adulti o minori, matrimonio tra minorenni, nullità presso il tribunale ecclesiastico) che prevedono (DGR 4597 del 2012) la stesura di relazioni complesse nelle aree tematiche che riguardano le situazioni sopra citate. Sono redatte da psicologi, assistenti sociali, laureati in scienze dell'educazione.

Se la relazione è chiesta da autorità giudiziaria o servizi sociali con mandato del tribunale, deve esserci una richiesta scritta da parte dell'ente richiedente.

La relazione viene condivisa anche con l'utente. Viene inviata tramite PEC, raccomandata con Ricevuta di ritorno o con copia firmata per ricevuta.

Se altri enti o servizi, senza decreto del tribunale, vogliono un aggiornamento sulla situazione in carico presso il consultorio verrà loro proposto un incontro presso la nostra sede finalizzato ad un confronto sulla situazione.

In alternativa verrà redatta una relazione il cui costo verrà anticipatamente notificato all'ente.

12.2 Gestione delle urgenze, dei trasferimenti e delle dimissioni

Le urgenze sanitarie (cliniche, psichiatriche, ecc.) **non sono di competenza di un consultorio familiare** che opera normalmente su interventi progettati con una programmazione di medio periodo.

La gestione di tali situazioni deve pertanto avvenire in Pronto Soccorso ospedaliero al quale il personale del consultorio fa riferimento (112, 118).

Per interventi di Primo Soccorso o di altre emergenze il personale del consultorio fa riferimento agli addetti appositamente addestrati e incaricati.

UTENTE CHE NON PUÒ ESSERE PRESO IN CARICO DAL SERVIZIO PER PROBLEMATICHE NON INERENTI

L'utente accolto dall'operatore di accoglienza durante il primo colloquio che presenta una problematica non inerente alle attività svolte dal consultorio (es. gravi problematiche psichiatriche, gravi dipendenze, problematiche inerenti l'alloggio, il lavoro o il mantenimento economico ecc.), verrà indirizzato verso il servizio adeguato attraverso le informazioni che l'operatore stesso, la direzione o la segreteria gli forniranno consultando l'apposito "Vademecum enti della rete territoriale-Melzo" (D-FZ2001) in dotazione.

Laddove se ne ravvisasse la necessità, l'operatore, la segreteria o la direzione, si preoccuperanno di prendere contatti direttamente con il servizio appropriato presentando la situazione (avendo chiesto e ottenuto il consenso scritto del o degli utenti interessati); inoltre, se lo ritenesse necessario, l'operatore in accordo con il referente clinico ed il coordinatore potrebbe stabilire di consegnare all'utente le indicazioni di dimissione (procedura di accesso agli atti M-FZ0107).

UTENTE CHE, DOPO LA VALUTAZIONE, VIENE INVIATO AD ALTRO SERVIZIO

Al termine della fase valutativa, qualora si riscontrasse non essere il consultorio il servizio appropriato a rispondere ai bisogni portati dall'utente, l'operatore indicherà all'interessato il servizio più appropriato. Nel caso fosse necessario un invio ad altro servizio anche a chiusura del percorso viene avviato il medesimo iter. Nella fattispecie il professionista incaricato di seguire il caso valuterà insieme all'utente e al proprio referente d'aria l'opportunità di anticipare l'invio con una telefonata. Se lo ritenesse necessario, l'operatore in accordo con il referente clinico ed il coordinatore potrebbe

stabilire di consegnare all'utente le indicazioni di dimissione (procedura di accesso agli atti M-FZ0107).

RACCORDO CON LA RETE TERRITORIALE PER PRESE IN CARICO DA PARTE DI PIU' SERVIZI

INVIO DIRETTO da parte di un servizio pubblico o privato verso il consultorio e viceversa

Gli utenti che necessitano di essere presi in carico da parte di più servizi, verranno seguiti attraverso un processo di condivisione con la rete (previa informativa e consenso al trattamento dei dati da parte dell'utente per tutti gli attori / servizi della rete coinvolti); in particolare

1. Presentazione del caso, scritta o attraverso un incontro di rete verbalizzato, da parte dell'inviante per verificarne la possibilità della presa in carico da parte dell'Ente coinvolto
2. Se possibile la presa in carico da parte dell'Ente coinvolto, viene effettuata una co-progettazione del percorso con avvio di obiettivi e strategie comuni fra i "vari servizi"
3. Attuazione di verifiche intermedie e finali

RETE INTERNA TRA DIVERSE AREE CONSULTORIALI E TRA I CONSULTORI DELLA FONDAZIONE:

Per gli invii all'interno dello stesso consultorio, tra operatori della stessa area o da un'area all'altra, gli operatori, stessi, dopo un eventuale confronto con i referenti d'area o durante l'equipe multidisciplinare, provvedono alla presentazione del caso e a facilitare la nuova presa in carico con l'operatore appropriato, segnalando in segreteria la necessità di un appuntamento con il nuovo operatore (senza aprire un altro fasas).

Per quanto concerne l'invio di un utente da un consultorio ad un altro facente parte della stessa Fondazione, dovuto a questioni di competenza e disponibilità rapportate al bisogno espresso, seguono le indicazioni date per l'invio ad altro servizio. Verrà aperto un nuovo FASAS con un colloquio di accoglienza presso il consultorio che prenderà in carico la situazione con un possibile contatto e passaggio di informazioni necessarie tra i referenti o gli operatori coinvolti dei due consultori, avendo chiesto e ottenuto il consenso scritto del o degli utenti interessati.

13. Normativa di riferimento

- L. 405/75 Legge Nazionale istitutiva dei Consulori familiari
- L.R. 44/76 Legge regionale istitutiva dei Consulori familiari
- D.G.R. 18940/2004 Accreditamento della struttura
- D. Lgs 81/08 Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro
- D. Lgs. 196/03 Codice in materia di protezione dei dati personali
- L. 3 /2003 Art. 51 Tutela della salute dei non fumatori
- D.G.R. 7/2594 11/12/2000 Determinazioni in materia di autorizzazione al funzionamento del servizio per le attività consultoriali in ambito materno infantile
- D.G.R. 2569/2014



Consultorio Familiare Decanale di Melzo

Via Orsenigo, 7 - 20066 Melzo (MI)
02.95732039 - info.melzo@fondazionemartini.org
www.fondazionemartini.org

DONA IL TUO 5X1000: CF. 91581890158

FAMIGLIA
E SALUTE
AL CENTRO