

FONDAZIONE G.B. GUZZETTI - ONLUS

C.F.: 97656090152

P.IVA: 08472780967



CARTA DEI SERVIZI ANNO 2018

Sede Legale

Viale Restelli, 25 20124 Milano

Sede Operativa

Via S. Antonio, 5 20122 Milano

tel. 02-58391363

fax 02-58391443

email: segreteria@fondazioneguzzetti.it

web www.fondazioneguzzetti.it

DOCUMENTO APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL
16 FEBBRAIO 2018

La carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale la Fondazione G.B. Guzzetti intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dai propri Consulenti in una logica di trasparenza.

La sua adozione è prevista dalla L. 328 dell'8.11.2000 art. 13 per gli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali.

La carta dei servizi ha le seguenti finalità:

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

I Consulenti Familiari della Fondazione G.B. Guzzetti mettono a disposizione degli utenti la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

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

Chi siamo

Il 19 aprile 2013 si è costituita la Fondazione G.B. Guzzetti ONLUS con atto costitutivo rep. n° 18643, raccolta n°10828 ai rogiti del notaio in Cinisello Balsamo Dr.ssa Simona Guerra.

Il 31/12/2013, con DDG n°12839 della Regione Lombardia, alla Fondazione sono stati volturati gli accreditamenti dei Consulteri Familiari afferenti.

Con DDG n° 1455 del 24/02/2014 la Fondazione è stata riconosciuta come Ente Unico Gestore di una pluralità di unità di offerta.

La Fondazione è federata a FeLCeAF (Federazione Lombarda dei Centri di Assistenza alla Famiglia), che raggruppa circa 80 consultori familiari di ispirazione cristiana sul territorio lombardo.

Premessa

I cambiamenti di tipo culturale e sociale sia nella sfera dei comportamenti e dei valori (crisi e difficoltà delle famiglie, fragilità individuali nel vivere relazioni affettive e di legame stabili) sia a livello istituzionale, nella organizzazione dei servizi rivolti alle famiglie (sviluppo della sussidiarietà, aumento della competitività, contrazione economica dell'intervento pubblico) hanno sollecitato la rete dei Consulteri familiari FeLCeAF a trasformarsi al fine di attuare una serie di importanti obiettivi:

- il potenziamento e il supporto delle capacità di gestione delle strutture per affrontare un contesto sempre nuovo e in mutamento
- un maggiore coordinamento strategico e operativo della rete dei consultori
- la riduzione della fragilità istituzionale attuale rispetto all'ambiente esterno (Regione Lombardia, Agenzia delle Entrate, Enti Locali);
- l'adeguamento dei requisiti di accreditamento fissati da Regione Lombardia con dgr 2569/14.

Da qui la scelta di costituirsi in una fondazione di partecipazione onlus, costituita da sei consultori familiari privati accreditati di ispirazione cristiana:

	Nome	Indirizzo
1	Centro di Assistenza la Famiglia Ambrosiana	Via S. Antonio, 5 20122 Milano
2	Consutorio Familiare Mancinelli	Via Mancinelli, 1 20131 Milano
3	Consutorio Familiare Kolbe	Viale Corsica, 68 20137 Milano
4	Consutorio Familiare Beata Gianna Beretta Molla	Via Boifava, 15/A 20142 Milano
5	Consutorio Familiare Restelli	Viale Restelli, 25 20124 Milano
6	Centro Consulenza Famiglia	Via Strozzi 6/a 20146 Milano

Natura e forma giuridica

La Fondazione G.B. Guzzetti è una fondazione di partecipazione.

La scelta della forma giuridica della fondazione permette al sistema di gestire i sei consultori attraverso un unico organismo di *governance* unificata (il Consiglio di Amministrazione) senza depotenziare il livello locale (i coordinatori delle varie sedi di consultorio); la partecipazione locale è garantita anche dalla partecipazione delle parrocchie all'assemblea dei partecipanti della fondazione territoriale.

Nella fondazione di partecipazione si uniscono, infatti, due elementi essenziali: quello patrimoniale, (che caratterizza le fondazioni) e quello personale (che, invece, caratterizza le associazioni).

Mission

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

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

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

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

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

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

I servizi offerti

La Fondazione, attraverso le sue unità di offerta territoriali (consultori), articola le sue attività nelle seguenti aree:

- **area sanitaria-ostetrico/ginecologica:** visite e controlli in gravidanza; home visiting, consulenze pre e post partum; training prenatali; corsi per mamma e bambino, per ragazzi e genitori; visite ginecologiche, prevenzione dei tumori (pap- test)
- **area psico- sociale:** consulenze psicologiche, legali, pedagogiche, sociali
- **area della prevenzione e dell'educazione alla salute:** corsi di promozione e sensibilizzazione sui temi dell'educazione, dell'affettività, della sessualità, della preparazione alla vita di coppia, del sostegno alla genitorialità, della preparazione alle diverse fasi di transizione che caratterizzano l'esistenza.

I consultori che fanno parte della Fondazione afferiscono ad ATS Città Metropolitana di Milano e sono tutti situati nell' area urbana di Milano.

I sei consultori nascono storicamente da associazioni di parrocchie (spesso rappresentative di interi decanati), per un totale di oltre 100 parrocchie milanesi.

I principi ispiratori

- **Centralità della persona:** la persona, dal concepimento alla morte, ha diritto al rispetto in quanto titolare di diritto alla salute intesa come stato di benessere fisico, mentale e sociale
- **Promozione e prevenzione:** l'ispirazione Cristiana che ci guida sostiene l'impegno della Fondazione a sviluppare azioni che salvaguardino l'educazione alla salute, che forniscano assistenza alle situazioni di disagio della persona, della coppia e della famiglia
- **Eguaglianza:** il servizio offerto si basa sul principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, condizione economica e pensiero. I Consulitori della Fondazione si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.
- **Trasparenza e correttezza:** i Consulitori della Fondazione lavora per avere un dialogo costruttivo con i suoi fruitori, ritiene fondamentale che tutti i suoi interlocutori siano informati con la massima trasparenza
- **Partecipazione:** il Consutorio si impegna a dare applicazione al diritto dei fruitori di accedere facilmente alle informazioni in possesso del Consutorio che li riguardano come stabilito dalla legge.
- **Efficacia ed efficienza:** il Consutorio si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio rendendo espliciti gli obiettivi di ogni attività e progetto per rendere verificabile l'efficacia e l'efficienza dei risultati raggiunti. A questo proposito il fruitore può utilizzare il questionario di valutazione della soddisfazione e/o il modulo per reclami e suggerimenti

L'ente gestore è dotato di codice etico.

I nostri obiettivi

La Fondazione G.B. Guzzetti fonda il proprio operato sulla centralità dell'uomo, che si propone di accogliere nel rispetto della sua identità, dignità e libertà.

I suoi Consultori si propongono di sviluppare collaborazioni con gli altri Servizi presenti sul territorio: istituti scolastici di ogni ordine e grado, centri educativi, servizi sanitari di base, servizi educativi e sociali del Comune e associazioni di volontariato, parrocchie, centri d'ascolto, commissioni famiglie, ecc.

Il Consultorio, all'interno delle finalità condivise, assieme alle altre agenzie di tutela della salute bio-psico-sociale della persona, si impegna a sviluppare le seguenti azioni:

- divulgazione e promozione della cultura della famiglia e della vita
- preparazione e sostegno psicologico alla maternità e paternità responsabile
- formazione e sostegno alla genitorialità
- promozione di una prevenzione dei comportamenti devianti
- informazione e supporto pedagogico e psicologico alla sessualità
- accoglienza e sostegno alla famiglia nella complessità delle sue relazioni
- promozione della conoscenza della fertilità femminile

I professionisti dei Consultori

All'interno dei Consultori della Fondazione operano equipe multidisciplinari composte dai seguenti professionisti:

- Assistente Sociale
- Consulente Etico
- Consulente Familiare
- Consulente Legale
- Mediatore Familiare
- Pedagogista
- Psicologo
- Psicoterapeuta individuale
- Psicoterapeuta di coppia e familiare
- Ginecologa
- Ostetrica
- Infermiera
- Insegnante di regolazione naturale della fertilità

L'elenco delle professionalità può differire tra i consultori, fermo restando il rispetto della normativa di riferimento sullo standard professionale dei consultori (DGR 2594/00), che prevede l'obbligatorietà delle seguenti figure:

- Ginecologa/o,
- Psicologa/o,
- Assistente sociale
- Infermiera/Assistente sanitaria
- Ostetrica

Modalità di accesso

L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale, culturale, sociale e religiosa. Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto i Consulitori sono in grado di offrire, secondo quanto indicato sulla "Carta dei Servizi". Qualora si presentassero richieste che i Consulitori non sono in grado di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta.

Le persone interessate possono richiedere le prestazioni presentandosi direttamente in segreteria o telefonando.

All'utente che contatta i Consulitori chiedendo una prestazione specialistica socio-sanitaria, viene dapprima fissato un primo colloquio con un operatore che valuta il caso; si procede poi all'invio allo specialista adeguato. Per le richieste sanitarie (ostetricia e ginecologia), l'appuntamento, telefonico o di persona, viene fissato direttamente con il medico. L'accesso alle prestazioni è diretto (non è necessaria la richiesta del medico curante).

Al momento dell'accesso effettivo presso la sede dell'unità di offerta, l'operatore addetto all'accoglienza presenta se stesso e l'attività del Consultorio, spiega le procedure, illustra le possibilità di aiuto, raccoglie i dati anagrafici, compila una cartella.

L'utente viene informato sulla privacy e firma la dichiarazione relativa.

L'erogazione dei servizi avviene con le modalità previste dal regime di accreditamento regionale, con il pagamento di un ticket per le prestazioni sanitarie soggette a tale onere.

Ticket a carico dell'utente

Nei Consultori Familiari della Fondazione non vengono erogate prestazioni inerenti l'interruzione della gravidanza, prestazioni di inserzione di dispositivi contraccettivi intrauterini e/o prescrizioni/somministrazioni di contraccettivi chimici o di qualsiasi altro tipo.

La normativa regionale ha fissato per ogni prestazione l'importo che l'utente deve pagare quale **ticket di compartecipazione alla spesa sanitaria**, salvo che possa usufruire di specifiche esenzioni più avanti dettagliate.

Le segreterie dei consultori provvedono a conteggiare per ciascun utente l'importo del ticket da pagare sulla base delle prescrizioni, incasserà tramite contanti, assegno o Bancomat (ove disponibile) al momento dell'erogazione della prestazione e rilascerà opportuna ricevuta fiscale per la detrazione fiscale spettante.

TABELLA TARIFFE PRESTAZIONI (TICKET) COMPRENSIVE DI QUOTA FISSA

CODICE	PRESTAZIONE	TICKET
89261	VISITA GINECOLOGICA-PRIMA VISITA	28,50
89262	VISITA GINECOLOGICA-CONTROLLO	22,40
91385	ES. CITOLOGICO CERV. VAGINALE (PAP TEST)	15,15
91484	PRELIEVO CITOLOGICO	2,90
88782	ECOGRAFIA GINECOLOGICA	40,65

Ai sensi della normativa, sono esenti dal pagamento le **donne in gravidanza**.

Tutti i casi di esenzioni per **patologie** o altro devono essere dimostrati con certificazioni rilasciate dagli enti competenti.

I **pap test** effettuati ogni tre anni sono esenti dal pagamento ticket.

Solvenza

Le prestazioni consultoriali di area psico-sociale sono gratuite per l'utente sino al limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa (cfr. DGR 4590/12). Se il percorso della presa in carico dovesse richiederlo, previo contratto con l'utente, potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di solvenza, ossia economicamente a carico dell'utente. Il costo delle prestazioni in solvenza e' specificato di seguito e si intende per singolo incontro:

Codice tariffa	Prestazione	Max. erogabile annuo (gratuito)	Tariffa in solvenza
001	Visita colloquio	5	€ 60,00
101	Colloquio di accoglienza/orientamento	2	€ 25,00
102	Colloquio di consultazione	4	€ 30,00
103	Colloquio di valutazione psico-diagnostica	4	€ 30,00
104	Colloquio di sostegno	10	€ 30,00
202	Consulenza familiare	8	€ 30,00
201	Mediazione familiare	8	€ 30,00
701	Interventi di psicoterapia per singolo o coppia	10	€ 40,00
702	Interventi di psicoterapia rivolta alla famiglia	10	€ 60,00
703	Interventi di psicoterapia di gruppo	10	€ 15,00

Tempi e modi di accesso ai documenti amministrativi

(L.241/90 e DPR 352/92)

L'accesso alla documentazione socio sanitaria è normato da apposito regolamento di Fondazione ("Regolamento di accesso ai documenti amministrativi").

Per ottenere il rilascio di documentazione socio-sanitaria, in tutto o in parte, gli utenti devono chiedere in segreteria i relativi moduli da compilare.

Per il rilascio di copie di atti e documenti è dovuto il rimborso dei costi di riproduzione pari a 0.10 euro a copia; i costi di ricerca, visura e/o autenticazione sono invece definiti in 25,00 euro all' ora.

Il regolamento è a disposizione dell'utente presso le segreterie dei Consultori.

Rimando alle carte dei servizi dei consultori

Relativamente a:

- specifiche prestazioni offerte dalle strutture
- criteri di gestione delle liste di attesa
- orari di funzionamento dell'unità di offerta
- raggiungibilità della struttura
- modalità di rilevazione della customer satisfaction e dei reclami

si rimanda alla Carta dei Servizi di ogni singola unità di offerta.