

Carta dei Servizi

Consultorio Familiare Restelli
'ATTILIO GIORDANI'

Viale Restelli, 25 - 20124 Milano
tel/fax 02-6071593

segreteria@consultoriorestelli.it

CARTA DEI SERVIZI
Edizione Gennaio 2017



**CONSULTORIO FAMILIARE RESTELLI
'ATTILIO GIORDANI'**

segreteria@consultoriorestelli.it

Consultorio associato FeLCeAf

FONDAZIONE G.B. GUZZETTI - ONLUS

Sede Legale: Viale Restelli, 25 - 20124 Milano

P.IVA: 08472780967 C.F.: 97656090152

Tel/Fax 0239433138 - e-mail fondazioneguzzetti@gmail.com

Accreditamento D.G.R. n° 12839 del 31/12/13 Registro Regionale Persone
Giuridiche n° 2572 REA di Milano n° 20155995



Fondazione
G.B. Guzzetti ONLUS



Lettera agli Utenti

Gentile Signora, Gentile signore,

Il Consultorio Familiare 'Attilio Giordani' - Restelli offre un servizio alla persona e alla famiglia in sintonia con la visione cristiana dell'uomo e i contenuti del magistero della Chiesa Cattolica.

Il Consultorio si propone come un luogo nel quale vengono promossi, tutelati e salvaguardati i valori del matrimonio, della sessualità, dell'amore, nonché della vita dall' inizio al suo tramonto.

La struttura opera a sostegno della famiglia, aiuta i suoi membri a coltivare le capacità necessarie per lo sviluppo dei loro compiti e la ricerca di soluzioni per i loro problemi. Collabora con gli altri Enti presenti sul territorio; diffonde una cultura rispettosa della vita umana e della famiglia. L'ispirazione cristiana apre ad una accoglienza verso tutti gli utenti.

Il Consultorio fa parte della Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia, Felceaf.

La Carta dei Servizi non è solo 'una carta', ma vuol essere uno strumento di orientamento per l'utenza, di coinvolgimento per gli operatori, di sviluppo e di miglioramento operativo per la Direzione.

Siamo convinti che l'offerta di servizi professionali di qualità si possa ottenere solo con il coinvolgimento sinergico di tutti i protagonisti: direzione, operatori, volontari, le istituzioni e l'utenza stessa.

La Carta dei Servizi costituisce un impegno ad assicurare i servizi nei tempi previsti, a garantire il livello qualitativo sempre più alto, a trasformare ogni eventuale disservizio in un'occasione di dialogo e di miglioramento.

Il Consultorio accoglie gli utenti negli spazi di ricevimento in un clima di serena cordialità e familiarità.

Il Consultorio si può contattare per telefono, via mail segreteria@consultorioestelli.it, oppure in rete attraverso il sito internet www.fondazioneguzzetti.it, dove si possono trovare informazioni e spazi per interagire direttamente con la struttura.

PARTE PRIMA



PRESENTAZIONE DEL CONSULTORIO

3

NOTE IN FORMATIVE

Il Consultorio data la sua origine il 27 giugno 1978, con atto notarile del Dr. Agostino Avanzini di Milano, (reg. 37659/8183), promosso dai parroci di sette parrocchie: S. Agostino, S. Gregorio Magno, S. Gioachimo, S. Paolo, S. Angela Merici, S. Maria Goretti, S. Francesca Romana.

Primo Presidente è stato don Mario Bava, parroco di S. Agostino.

In data 12 ottobre 1983, con Decreto n° 596 del Presidente della Giunta Regionale Lombarda, viene concessa al Consultorio l'autorizzazione al funzionamento dell'attività.

In data 13 maggio 2002 si sottoscrive il contratto di accreditamento tra l'A.S.L. di Milano ed il Presidente del Consultorio a partire dal 21 febbraio 2002. L'accREDITAMENTO è stato rinnovato con Delibera n° 528 del 10/03/2006, dalla Regione Lombardia.

Le parrocchie associate di S. Agostino, S. Maria Goretti, S. Angela Merici, Sacro Volto, S. Paolo, S. Giovanni Evangelista, S. Martino in Greco fanno capo al decano Zara; mentre S. Francesca Romana al Decanato Venezia.



GESTIONE DEL CONSULTORIO

RESPONSABILI

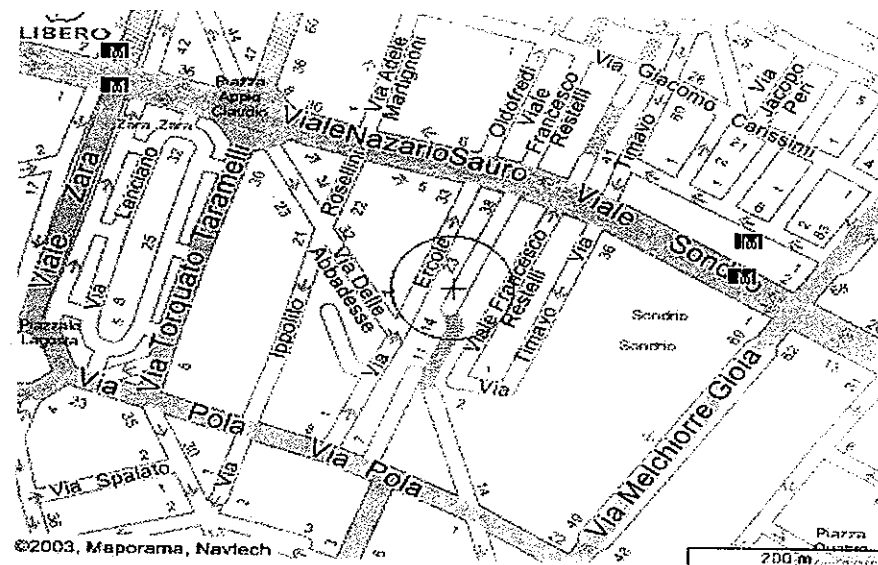
- **PRESIDENTE E RAPPRESENTANTE LEGALE:**
Mons. Luigi Testore
- **COORDINATORE STRUTTURA TERRITORIALE,**
S.O.T.: dott. M. Grazia Parozzi
- **VICE-DIRETTORE - AMMINISTRATORE:**
rag. Giampiero Mottini

DOVE SIAMO?

Il Consultorio si trova in Viale Restelli, 25, in una tranquilla villetta attornata da un giardino privato confinante con la Chiesa di S. Carlo e Vitale alle Abbadesse.

I locali del Consultorio sono distribuiti fra il piano terra e il piano rialzato:

- Piano terra: uffici amministrativi, direzione, sala riunioni, studio, locale servizi per portatori di handicap.
- Piano rialzato: Segreteria, Sala d'attesa, tre studi, ambulatorio medico, locali servizi. Il piano è accessibile direttamente dalla scala esterna ed è collegato internamente con una scala al piano terra.



COME RAGGIUNGERCI

Il Consultorio Familiare Interdecanale 'Attilio Giordani' - Restelli - Viale Restelli, 25 - 20124 Milano è accessibile

in auto:

- da viale Sondrio, provenendo da viale Nazario Sauro.

con i mezzi pubblici:

- Autobus 43, 81, 60, 86, 620, 90, 91, 92.
- Tram 7, 2, 31
- MM 3 (linea gialla) Sondrio o Zara
- MM 2 (linea verde) Gioia
- MM 5 (linea lilla) Zara

ORARI

La Segreteria del Consultorio Familiare 'Attilio Giordani' - Restelli è aperta Lunedì, Mercoledì, Giovedì:

- dalle ore 9.00 alle 17.00 con orario continuato,

il Martedì e il Venerdì:

- dalle ore 9.00 alle 16.00 con orario continuato,

Gli operatori, su appuntamento, sono presenti fino alle 20.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 9.00 alle 12.00.



PRINCIPI FONDANTI DEL CONSULTORIO

6

Il Consultorio, di ispirazione cristiana, pone al centro ' la persona', nel rispetto della sua integrità fisica, psichica e sociale, a tal fine opera per favorire la prevenzione del disagio, curare la malattia e promuovere il benessere della persona e della famiglia.

Centralità della persona

Il Consultorio è una struttura composta da persone che operano per la difesa e la salvaguardia della persona umana.

Eguaglianza:

I servizi offerti sono erogati dal Consultorio sulla base del principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, censo ed idee politiche. Il Consultorio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati.

Trasparenza e correttezza

Il Consultorio ritiene che solo lo scambio di informazioni può avviare un dialogo costruttivo tra chi fornisce un servizio ed i fruitori dello stesso, per questo è fondamentale che gli interlocutori del Consultorio siano informati con la massima trasparenza e possano esprimere liberamente il loro punto di vista.

Partecipazione

Il Consultorio si impegna a dare graduale applicazione al D.L.vo 502/92, art. 14 "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini". L'utente ha diritto ad accedere facilmente alle informazioni, in possesso del Consultorio, che lo riguardano, come stabilito dalla Legge (L. 241/90).

L'utente può presentare reclami ed istanze, interrogativi e segnalazioni alle quali verrà sempre data risposta. In oltre il Consultorio si impegna a proporre indagini per la rilevazione della soddisfazione e della percezione della qualità erogata per il miglioramento del servizio.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa per cinque (5) giorni la settimana, nelle modalità definite dal regolamento del Consultorio ed in accordo alle norme ed ai regolamenti dell' ASL.

Efficienza ed efficacia

Il Consultorio, con l' applicazione dei DGR della Regione Lombardia, verificati dalla ASL territoriale, si impegna ad elaborare piani di miglioramento del servizio fornito e ne verifica l'efficacia e l'efficienza dei risultati raggiunti.



7



PARTE SECONDA

8

Il cittadino e la soddisfazione dei suoi bisogni assistenziali. Informazioni sui servizi forniti.

Il Consultorio

- affronta i problemi dell'INDIVIDUO, adulto, adolescente e bambino; della COPPIA in una visione integrale della persona e della famiglia.
- offre consulenza e sostegno al BAMBINO e al genitori in situazione di disagio o di temporanea difficoltà.
- propone un servizio di consulenza ed assistenza ai FIDANZATI ed ai CONIUGI, in modo particolare a coloro che si trovano in difficoltà.
- offre agli ADOLESCENTI ed ai GIOVANI un punto di incontro per ricevere informazioni e favorire il dialogo.
- aiuta le persone a sviluppare ed a vivere una sana sessualità ed una Procreazione libera e consapevole, offrendo informazioni, chiarimenti ed aiuti adeguati.

Gli operatori del Consultorio, oltre alla preparazione e ai titoli professionali di base, che la legge richiede nei consultori pubblici, garantiscono competenza scientifica aggiornata, disponibilità al lavoro d'equipe ed al metodo della consulenza tipici del Consultorio stesso, nonché la formazione morale necessaria per promuovere sempre la verità nella carità.

IL CONSULTORIO TUTELA E SERVE LA VITA



9

Il primo Colloquio, con gli Operatori del Consultorio (psicologo, consulente familiare, assistente sociale), ha lo scopo di avviare una conoscenza reciproca, nella consapevolezza che l'utente è una persona umana che ha diritto alla tutela della salute globalmente intesa.

La presa in carico dell'Utente avviene nell'ottica multidisciplinare garantita da un costante interscambio di informazioni tra gli operatori coinvolti nel caso all'interno del Consultorio.

L'Operatore che segue l'Utente definisce il progetto e gli obiettivi, li sottopone all'Utente, li registra nel PAI, e l'Utente li sottoscrive. Al termine del programma, raggiunto l'obiettivo, concordato e sottoscritto dall'Utente, l'Operatore per chiudere il PAI compila l'apposito spazio dedicato alla chiusura del caso.

In caso di abbandono da parte dell'Utente, dopo un congruo tempo di sospensione, il PAI viene chiuso per abbandono.

1 - Le prestazioni convenzionate con l'ASL

Il Consultorio offre agli utenti

- **Consulenza Psicologica:**
 - Supporto psicologico individuale
 - Aiuto nelle difficoltà e nelle crisi di coppia
 - Aiuto nelle difficoltà di rapporto genitori-figli
 - Spazio giovani
 - Spazio infanzia
- **Consulenza Ostetrico-Ginecologica**
 - Consulenza prematrimoniale
 - Accompagnamento durante la Gravidanza
 - Training prenatale
 - Massaggio infantile
 - Visita ginecologica
 - Ecografie
 - Prevenzione delle malattie ginecologiche con Pap-Test
 - Regolazione delle nascite secondo i metodi naturali
 - Rieducazione Perineale



10

- **Consulenza Legale**
 - Diritto di Famiglia
 - Informazioni relative all'affido e all'adozione
- **Mediazione Familiare**
- **Servizio di Assistenza Sociale**



11

3. Le modalità di prenotazione

Il cittadino utente che desidera informazioni sulle attività ed i servizi prestati dal Consultorio può rivolgersi direttamente in Consultorio o telefonare per fissare un appuntamento.

In caso di problemi comunicare la disdetta dall'appuntamento entro 48 ore dallo stesso: la prestazione annullata fuori tempo di preavviso costituisce un danno economico per il Consultorio poiché, pur essendoci l'Operatore disponibile in sede, non potrà essere rendicontata alla ASL.

Il Consultorio, davanti alla mancata presenza agli appuntamenti, fissati e concordati con l'Utente, dopo tre rinunce, anche non consecutive, si riserva di valutare il caso e non assicura che il percorso possa continuare.

4. Apertura cartella e documenti richiesti

Per accedere alle prestazioni, all'utente vengono richiesti i seguenti documenti:

- tessera sanitaria
- codice fiscale

- firma per autorizzazione alla conservazione e al trattamento dei dati personali in ottemperanza alla legge sulla privacy.

La segreteria predispone la Cartella, FaSas, con tutta la modulistica prevista per il caso, assegna un numero di riconoscimento e conserva il fascicolo nello schedario metallico, chiuso a chiave.

I cittadini stranieri presenti sul territorio e in regola con le normative relative all'ingresso in Italia ed al soggiorno possono accedere ai servizi offerti dal Consultorio con parità di diritti.

5. Modalità di conservazione dei FaSas, cartelle Utenti

La cartella dell'Utente è conservata negli schedari metallici ignifughi, chiusi a chiave.

La cartella è consegnata dalla Segretaria all'Operatore prima del colloquio o della visita, viene ritirata al termine della prestazione per le operazioni di rendicontazione, successivamente è riposta nello schedario metallico di archiviazione.

6. Il ritiro dei referti

Il ritiro del referto avviene presso la segreteria del Consultorio, mediamente sette (7) giorni dopo l'esecuzione dell'indagine.

7. I tempi d'attesa

Il nuovo Piano Sanitario Regionale prevede la differenziazione dei tempi massimi d'attesa a seconda dei livelli di priorità appropriati per le diverse prestazioni



(urgenze, priorità, attenzione, routine). Nei Consultorio sono previsti tempi d'attesa mediamente di 7-10 giorni; salvo adozione liste di attesa introdotte per ragioni di gestione interna alla Struttura.

7. I tiket

Il Consultorio é accreditato alla ASL - di Milano, pertanto, i soggetti che vi accedono sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione alla spesa o tiket per le prestazioni ricevute. Il tiket dovuto dal cittadino in base alle leggi vigenti deve essere versato prima della prestazione presso la segreteria.

8. La 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, d'accordo con l'utente, potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di solvenza, ossia economicamente a carico dell'utente. Il costo delle prestazioni in solvenza é specificato in allegato ed esposto all'albo in Consultorio e si intende per singolo incontro.

9. Esenzioni dal pagamento

Esistono, secondo le normative regionali vigenti, delle situazioni particolari per le quali vige l'esenzione. Per le prestazioni ad accesso diretto (senza richiesta del medico curante), l'utente dovrà essere munito dei documenti comprovanti l'esenzione. Per i riferimenti legislativi aggiornati relativamente agli aventi diritto all'esenzione vedere le leggi che regolano la materia in oggetto.

PARTE TERZA



I NOSTRI PROGETTI

Gli incontri e i corsi organizzati dal Consultorio sono i seguenti:

- In cammino verso il matrimonio
- L'avventura di nascere e crescere
- Il primo anno di vita insieme
- Percorso di educazione alla emozioni rivolto ai bambini della scuola d'infanzia e della scuola primaria
- Percorso di educazione alla sessualità ed affettività nella pubertà
- Orientamento scolastico
- Sportello d'ascolto rivolto a docenti, genitori, giovani e ragazzi
- Percorso di sostegno alla genitorialità rivolto a genitori di bambini e adolescenti
- Spazio Giovani
- Spazio Infanzia
- Formazione per operatori volontari
- Incontri sull'affido familiare e l'adozione
- Incontri sulle tematiche dell'età senile

Alcuni dei progetti promossi dal Consultorio sono proposti ed attuati nelle Scuole del Territorio ed ammessi al "Programma di Educazione Prevenzione alla Salute" concordato con l'ASL di Milano fin dall' a s. 2002-2003.

Per informazioni riguardo ai corsi descritti e per qualsiasi altro chiarimento il cittadino utente é pregato di rivolgersi alla segreteria del Consultorio dove le segretarie forniranno le indicazioni necessarie o provvederanno a mettere in contatto con gli operatori responsabili dei progetti.



PARTE QUARTA

DIRITTI DEI CITTADINI - UTENTI

Il Consultorio si impegna al rispetto dell'utente come persona

- della sua identità e dignità personale;
 - del diritto alla privacy nelle situazioni in cui viene erogata l'assistenza;
 - nella "diversità" - per età, per stato di salute, disabilità, lingua, cultura, religione - attraverso il riconoscimento del bisogni, delle esigenze peculiari e l'impiego delle misure atte ad eliminare o ridurre le condizioni di svantaggio;
 - delle sue esigenze di vita, di movimento e di relazione;
 - delle sue decisioni, relative alla salute o alla vita.
- a) riconosce il diritto ad interagire con operatori
- professionalmente qualificati, preparati e aggiornati;
 - capaci e diligenti nell'esercizio della loro professionalità
 - responsabili nella loro attività professionale, nella presa in carico degli assistiti;
 - sottoposti sistematicamente a verifica e revisione di qualità.
- b) il Consultorio garantisce strutture e strumentazioni adeguate
- prive di barriere architettoniche, sensoriali e di comunicazione;
 - conformi agli standards regionali di igiene e comfort
- garantisce accessibilità ai servizi assistenziali e sanitari.

Il Consultorio invita i propri utenti al rispetto del regolamento per l'erogazione dei servizi:

- fornire i documenti di identità richiesti (Codice Fiscale e Tessera Sanitaria validi)
- rispetto del decoro della struttura
- rispetto delle condizioni e modalità di pagamento
- rispetto degli orari degli appuntamenti e disdetta entro 24 ore: in caso di mancata erogazione del servizio la prestazione non potrà essere rendicontata alla ASL ma costituirà una perdita economica per il Consultorio.





PARTE QUINTA

Standard di Qualità

Il Consultorio si impegna quotidianamente a migliorare la qualità della propria offerta ed è costantemente orientato a trovare soluzioni organizzative appropriate e consone al tipo di servizio offerto. La struttura è soggetta all'Ispezione di Vigilanza dell'ASL - Milano che verifica gli standard dei servizi, erogati nel rispetto delle DgR, pubblicate in materia di Consultori, dalla Regione Lombardia.

CODICE ETICO

Il Consultorio Restelli si è dotato di Codice Etico previsto dal D.Lgs. n. 231/2001

ADEMPIMENTI NORMATIVI PRIVACY

Il Consultorio tutela il diritto alla privacy degli utenti nel rispetto della normativa vigente.

SICUREZZA

Il Consultorio ha provveduto ad ottemperare ai requisiti dettati dal nuovo testo unico Dlgs 81/08 del 09/04/2008 in materia di salute e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Consultorio ha effettuato la valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute sul lavoro degli operatori e dei volontari.

RICONOSCIMENTO OPERATORI

Gli operatori del Consultorio sono identificabili dal Cartellino personale che è indossato da ogni operatore.

Il cartellino reca scritto la qualifica, il nome e il cognome del singolo operatore.

GESTIONE RIFIUTI

PROCEDURA PER PRELIEVO, CONSERVAZIONE, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI ORGANICI

I rifiuti organici vengono gettati dagli operatori sanitari nell'apposito contenitore in cartone fornito dalla ditta che provvede mensilmente al ritiro e allo smaltimento dei rifiuti speciali. La ditta provvede alla sostituzione del contenitore, compila e firma il verbale di carico e scarico. Il registro è conservato in segreteria.

Lo smaltimento dei rifiuti è affidato a una ditta specializzata.

SERVIZIO ANTINCENDIO

Nel Consultorio sono presenti estintori a polvere ed a schiuma regolarmente controllati da una ditta specializzata

PULIZI DEI LOCALI

La pulizia dei locali avviene secondo la normativa vigente e aggiornata e verificata secondo gli standard previsti dalla ASL.

ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'accesso al Consultorio ed il servizio igienico per i portatori di handicap sono conformi alle norme di legge.





20

Segnali eventuali situazioni, generali o particolari, in relazione al servizio di cui ha usufruito: (scriva, cortesemente, in stampatello)

Quali consigli e suggerimenti darebbe per migliorare la nostra organizzazione?
(scriva, cortesemente, in stampatello)

Consiglierebbe questo Consultorio? SI NO

Sesso F M

Fascia d'età:

Tutore 12-18 19-40 41-70 >70

Titolo di studio:

Elementare Media Superiore Laurea
 Altro

Nazionalità:

Italiana Straniera (specificare)

Data _____