

FONDAZIONE G.B. GUZZETTI - ONLUS

C.F.: 97656090152

P.IVA: 08472780967



CARTA DEI SERVIZI ANNO 2019

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
15 FEBBRAIO 2019

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

1. 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 Consulitori 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 consulitori 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 Consulitori 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 consulitori
- 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 consulitori familiari privati accreditati di ispirazione cristiana:

	Nome	Indirizzo
1	Centro di Assistenza la Famiglia Ambrosiana	Via S. Antonio, 5 20122 Milano
2	Consultorio Familiare Mancinelli	Via Mancinelli, 1 20131 Milano
3	Consultorio Familiare Kolbe	Viale Corsica, 68 20137 Milano
4	Consultorio Familiare Beata Gianna Beretta Molla	Via Boifava, 15/A 20142 Milano
5	Consultorio Familiare Restelli – Attilio Giordani	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 consulitori 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).

2. 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.

3. 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.

4. 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 Consultori 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.

5. 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 Consulitori 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 Consutorio, 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

6. I professionisti dei Consulitori

All'interno dei Consulitori 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

7. 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 Consultori sono in grado di offrire, secondo quanto indicato sulla "Carta dei Servizi". Qualora si presentassero richieste che i Consultori 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 Consultori 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.

8. Ticket a carico dell'utente

Nei Consultori Familiari della Fondazione non vengono erogate prestazioni inerenti l'interruzione della gravidanza.

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. I tempi di consegna dei referti sono indicati all'interno della Carta dei Servizi di ciascun consultorio.

9. 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
00100	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

10. Tempi e modi di accesso ai documenti amministrativi (L.241/90 e DPR 352/92)

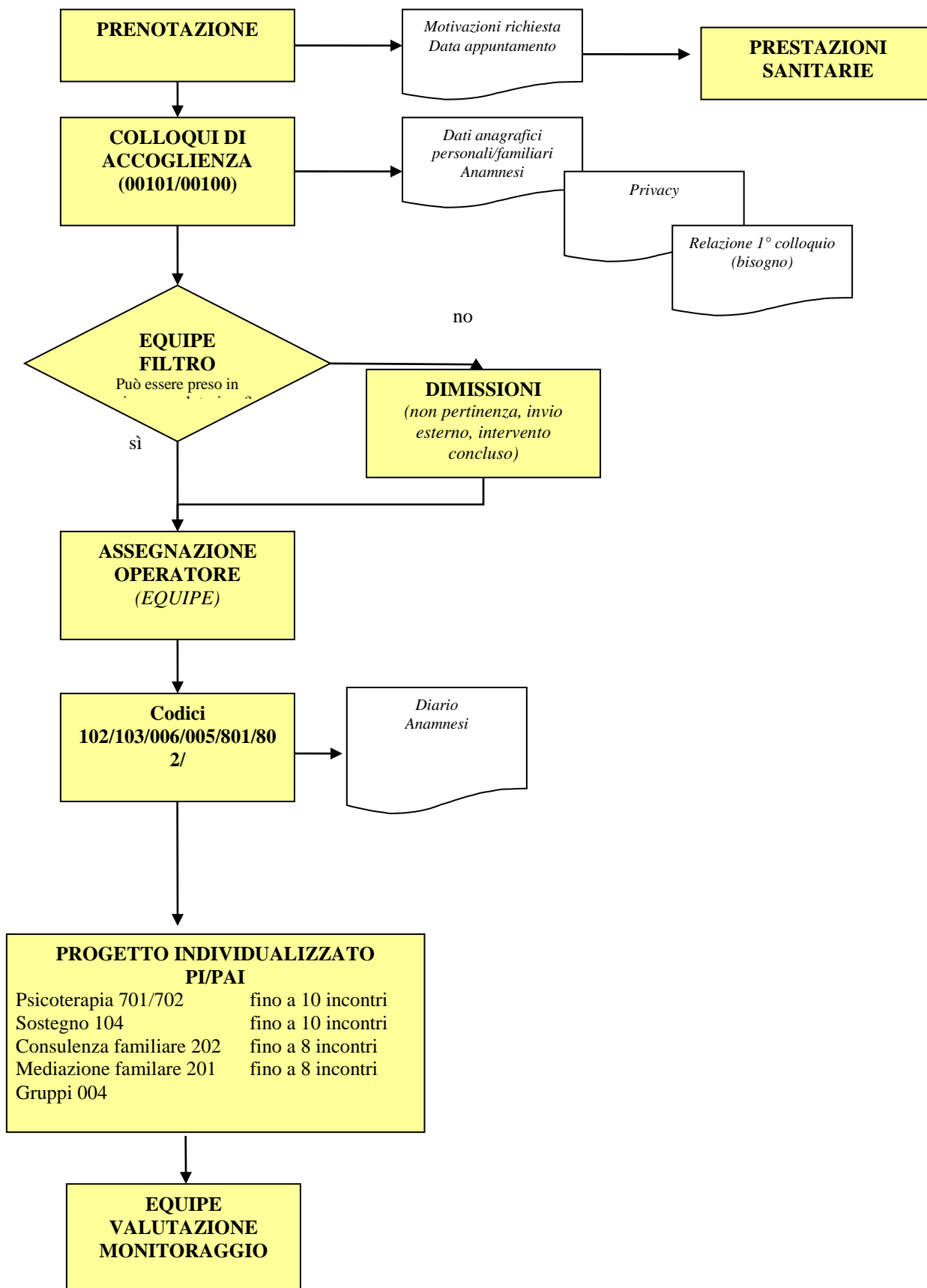
L'accesso alla documentazione socio sanitaria è normato da apposito regolamento di Fondazione ("Regolamento di accesso ai documenti amministrativi").

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.

11. Diagramma di flusso della presa in carico consultoriale



12. Rimando alle carte dei servizi dei consultori

Relativamente a:

- specifiche prestazioni offerte dalle strutture
- criteri di gestione delle liste di attesa e tempi di consegna dei referti
- 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.

13. Aggiornamento Carta dei Servizi

La carta dei servizi viene aggiornata annualmente.

Aggiornamento: febbraio 2019