

Carta dei Servizi

Consultorio Familiare Restelli "Attilio Giordani"

Aggiornata a aprile 2022

**CONSULTORIO FAMILIARE INTERDECANALE RESTELLI
"ATTILIO GIORDANI"**

Associato Fe.L.Ce.A.F
Viale Restelli, 25 – 20124 Milano
tel/fax 02 6071593 | e-mail: segreteria@consultoriorestelli.it

FONDAZIONE G.B. GUZZETTI – ONLUS

P.IVA: 08472780967 | C.F.: 97656090152
Sede Legale: Viale Restelli, 25 – 20124 Milano
tel/fax: 02 39433138 | e-mail: fondazioneguzzetti@gmail.com



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, Fe.L.Ce.A.F. 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 e cordiale familiarità. Il Consultorio si può contattare per telefono, via mail all’indirizzo segreteria@consultoriorestelli.it, oppure in rete attraverso il sito www.fondazioneguzzetti.it, dove si possono trovare informazioni e spazi per interagire direttamente con la struttura.

Come raggiungerci

Il Consultorio è accessibile

- in auto: da viale Sondrio
- 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 o Isola

Orari

La Segreteria del Consultorio è aperta dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.00.

Gli operatori, su appuntamento, sono presenti dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00.

Principi fondanti del Consultorio

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).

Segnala 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

Età: Tutore | 12-18 | 19-40 | 41-70 | >70

Titolo di studio: Elementare | Media | Diploma |
Laurea Altro

Nazionalità: Italiana | Straniera *(specificare.....)*

Data: _____ / _____ / _____

Questionario di soddisfazione

Sbarrare la casella che esprime il suo grado di soddisfazione (min 0 – max 5)

	0	1	2	3	4	5
Facilità nel prendere la linea telefonica per appuntamenti ed informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa dalla prenotazione alla prestazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e informazione ricevuta all'atto della prestazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sollecitudine con cui è stato effettuato l'esame	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazione sull'esame da eseguire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di consegna del referto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso in Consultorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia delle aree di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene e pulizia dei servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio complessivo sull'accoglienza ai Servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio complessivo sulle prestazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'utente può presentare reclami ed istanze, interrogativi e segnalazioni alle quali verrà sempre data risposta. Inoltre 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'ATS – Città Metropolitana di Milano.

Efficienza ed efficacia

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

Il Consultorio tutela e serve la vita

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 ai 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.

Parte sesta - Customer satisfaction

Il Consultorio riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A tal scopo è richiesta ed attesa la collaborazione dei fruitori dei servizi.

Alla Carta dei Servizi è allegato un questionario che ha la funzione di conoscere il parere degli utenti circa i servizi prestati per poterli integrare e migliorare. Gli utenti sono invitati a compilarlo.

I questionari sono reperibili sia in sala d'attesa che in segreteria. Una volta compilati devono essere depositati nell'apposito raccoglitore sito nella sala stessa.

Segnalazione disservizi

Gli utenti, oltre ad avere la possibilità di proporre dei suggerimenti su eventuali nuove iniziative, possono, in caso di disservizi:

- richiedere in segreteria l'apposito modulo per reclami;
- fissare un appuntamento per un colloquio con i Responsabili della struttura, che risponderanno alla richiesta entro 15 giorni;
- inviare una comunicazione scritta tramite fax o e-mail alla quale avranno risposta entro una settimana.

Procedura per il 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.

Pulizia dei locali

La pulizia dei locali avviene secondo la normativa vigente e aggiornata e verificata secondo gli standard previsti da ATS – Città Metropolitana di Milano.

Abbattimento barriere architettoniche

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

Informazioni sui servizi forniti

Il primo colloquio con gli operatori del Consultorio (psicologo, pedagogista, 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.

Tutti i Consultori della Fondazione G.B. Guzzetti aderiscono al dettato della DGR 268 del 28/6/2018 attraverso l'adozione dell'Agenda della Gravidanza per la presa in carico consultoriale.

1. Le prestazioni convenzionate con l'ATS

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

2. Presenza e copresenza degli operatori in struttura

Gli operatori saranno presenti in struttura in base all'effettivo bisogno dell'utente e previo accordo con il coordinatore della S.O.T. Alcune figure professionali potranno non essere presenti in struttura tutte le settimane per mancanza di effettiva richiesta da parte dell'utente (mediatore familiare, ginecologa, assistente sanitaria).

Sono presenti le figure operative con responsabilità specifiche richieste dalle normative n.81/08, N. 196/03 e dalla DGR 2569/14.

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 ATS.

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 di ATS – Città Metropolitana di 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, così come 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 reca scritta la qualifica, il nome e il cognome del singolo operatore.

- a) Il Consultorio si impegna al rispetto:
- dell'utente come persona;
 - della sua identità e dignità personale;
 - del diritto alla privacy;
 - della sua "diversità" – per età, per stato di salute, disabilità, lingua, cultura, religione – attraverso il riconoscimento dei 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.
- b) Il Consultorio 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.
- c) Il Consultorio garantisce
- strutture e strumentazioni adeguate;
 - prive di barriere architettoniche, sensoriali e di comunicazione;
 - conformi agli standard regionali di igiene e comfort
 - garantisce accessibilità ai servizi assistenziali e sanitari
- d) 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 all'ATS ma costituirà una perdita economica per il Consultorio.

Il Consultorio, davanti alla mancata presenza agli appuntamenti, fissati e concordati con l'Utente, dopo due 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). Nel Consultorio sono previsti tempi d'attesa mediamente di 7-10 giorni, salvo adozione liste di attesa introdotte per ragioni di gestione interna alla Struttura,

8. I ticket

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

9. 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 è specificato in allegato ed esposto all'albo in Consultorio e si intende per singolo incontro.

10. 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 progetti offerti

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

- Il primo anno di vita insieme
- Percorso di educazione alle 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

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

Per informazioni riguardo ai corsi descritti e per qualsiasi altro chiarimento il cittadino utente è 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.