



CARTA DEI SERVIZI

CONSULTORIO FAMILIARE "CENTRO PER LA FAMIGLIA" LODI

Autorizzato da Regione Lombardia in data 07/11/2001 n° 1372

Accreditato da Regione Lombardia in data 29/12/2010 n° 1168

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Milano
Città Metropolitana

Centro per la Famiglia

Via Biancardi, 23

26900 Lodi

Tel. 0371 421875

E-mail consultorio@centrofamiglia.lodi.it

CF 84512420153

Giugno 2021

Consultorio Centro per la Famiglia

Via Biancardi 23, 26900 Lodi

Tel. 0371 421875, e-mail consultorio@centrofamiglia.lodi.it

C.F. 84512420153 - P.IVA 03845360969

Accreditato dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. IX/1168 del 29/12/2010

Indice

1. LA CARTA DI IDENTITÀ.....	4
1.1 Associazione “Centro per la famiglia” ONLUS	4
1.2 Criteri di funzionamento	4
1.3 In breve	5
2. IL CONSULTORIO FAMILIARE	6
2.1 Finalità.....	6
2.2 A chi ci rivolgiamo	6
3. LA SEDE	7
4. IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	8
4.1 Orari di apertura del servizio e appuntamenti.....	8
4.2 Orario di presenza settimanale degli specialisti.....	9
4.4 Lista di attesa.....	11
4.5 Criteri di presa in carico e gestione del Fascicolo Socio Assistenziale	11
4.6 Prestazioni erogate.....	12
4.7 Documenti richiesti	12
4.8 Ritiro dei referti.....	13
4.9 Comunicazione dei dati	13
4.10 Accesso alla documentazione socio-sanitaria	13
4.11 Sicurezza e prevenzione.....	13
5. L’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	14
6. I DIRITTI DEI CITTADINI.....	14
7. I SERVIZI OFFERTI.....	15
7.1 Area sanitaria – ostetrico/ginecologica	15
7.2 Area psico-socio-pedagogica e Servizi di assistenza sociale	16
7.3 Servizio di consulenza psicologica	16
7.4 Servizio di psicoterapia	17
7.5 Consulenza familiare e sostegno pedagogico	18

7.6 Servizio di mediazione familiare.....	18
7.7 Consulenza etica e consulenza canonica	19
7.8 Incontri di gruppo con utenti.....	19
7.9 Area della prevenzione e dell'educazione alla salute.....	20
7.10 Servizio di consulenza sulla regolazione naturale della fertilità (RNF).....	21
8. L'ÉQUIPE DI LAVORO	22
9. MIGLIORIAMO INSIEME!	24
9.1 Modalità di presentazione delle segnalazioni/reclami.	24
9.2 Modalità di trattamento e risposta dei reclami	24
ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UTENTI.....	25
Questionario per la valutazione del servizio ricevuto	25
Processo per un miglioramento continuo: suggerimenti	26
ALLEGATO 2 - MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	27
ALLEGATO 3 - TARIFFARIO	28

1. LA CARTA DI IDENTITÀ

1.1 Associazione “Centro per la famiglia” ONLUS

L'Associazione “Centro per la Famiglia” ONLUS *“non ha fini di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel settore della assistenza e socio-sanitaria, ai sensi dell’art.10, comma 1), lett. a), n.1. e comma 4 del D.lgs. 4 dicembre 1997 n.460, con particolare riferimento al sostegno e all’assistenza della famiglia e della maternità. L’Associazione, in conformità alla propria ispirazione cristiana, intende rappresentare la concreta attuazione della promozione umana a favore della famiglia in sintonia con il magistero della Chiesa universale e italiana e secondo le direttive diocesane, alle quali conformerà la propria concreta attività”* (Art. 2 dello Statuto, Reg. Lodi il 12/05/2015 al n. 4854 serie 1T).

Sorta per iniziativa della Diocesi di Lodi, l'Associazione rappresenta la concreta attuazione dell'impegno pastorale delle comunità cristiane locali, nel sostegno alle persone e alle famiglie in condizioni di bisogno, al fine di promuoverne il benessere integrale (fisico, spirituale, relazionale).

La Associazione assume, come principi ispiratori, la visione dell'uomo e della famiglia proposta dall'antropologia cristiana, il rispetto della legge e della normativa vigente, nonché delle norme interne, in un quadro di integrità, correttezza e riservatezza.

Ai consultori privati è riconosciuta, attraverso l'accreditamento, una funzione pubblica, secondo le finalità indicate dalla legge regionale.

1.2 Criteri di funzionamento

I criteri di funzionamento assunti come valori che orientano le attività sono:

- **l'uguaglianza** - l'Associazione non opera alcuna distinzione o selezione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- **l'imparzialità** - il personale della Associazione opera nei confronti dell'utente secondo criteri di obiettività e imparzialità;
- **la continuità** - il servizio viene assicurato in modo regolare e continuo secondo gli orari indicati;
- **il diritto di scelta** - l'Associazione garantisce agli utenti la possibilità di scegliere in ogni momento altri erogatori di analoghe prestazioni;
- **l'efficienza e l'efficacia** - l'Associazione garantisce la predisposizione di sistemi di monitoraggio e controllo di gestione che consentano il perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia;
- **la partecipazione** - l'Associazione opera in sinergia con le altre realtà del territorio (pubbliche e del terzo settore), chiede la collaborazione del singolo utente attraverso l'espressione del gradimento del servizio.

Nel “**Documento Organizzativo e Gestionale**”, oltre all'organizzazione del servizio, sono illustrati in dettaglio la mission, i valori e gli stili che orientano l'azione dell'Associazione nel servizio agli utenti. Il documento è a disposizione degli utenti presso la sede del consultorio.

1.3 In breve

ASSOCIAZIONE "CENTRO PER LA FAMIGLIA" - ONLUS

Sede legale: Via Biancardi 23 - 26900 Lodi

Tel. 0371 421875

E-mail consultorio@centrofamiglia.lodi.it

PEC consultoriocentrofamiglia@pec.it

C.F. 84512420153

P.IVA 03845360969

UNITÀ DI OFFERTA SOCIO SANITARIA

CONSULTORIO FAMILIARE "CENTRO PER LA FAMIGLIA"

Via Biancardi 23 - 26900 Lodi

Tel. 0371 421875

E-mail consultorio@centrofamiglia.lodi.it

PEC consultoriocentrofamiglia@pec.it

Codice Consultorio: 321000385

Il Consultorio familiare è autorizzato (Aut.ne del 07/11/2001 n° 1372), accreditato da Regione Lombardia (Accred.to 29/12/2010 n° 1168), contrattualizzato con l'ATS – Azienda di Tutela della Salute di Milano.

Aderisce alla **Federazione Lombarda dei Centri di Assistenza alla Famiglia** (Fe.L.Ce.A.F. – Milano) e alla **Confederazione Italiana Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana** (CFC – Roma). Aderisce inoltre alla **Confederazione Nazionale dei Centri di regolazione Naturale della Fertilità** (CICRNF – Roma). Il consultorio è socio fondatore della **Associazione "Giancarlo Bertolotti"** (Lodi, 2020).



Federazione Lombarda
dei centri di
Assistenza alla Famiglia

Fe.L.Ce.A.F



CONFEDERAZIONE ITALIANA CONSULTORI
FAMILIARI DI ISPIRAZIONE CRISTIANA
(O.N.L.U.S.)

2. IL CONSULTORIO FAMILIARE

2.1 Finalità

Il Consultorio Familiare si connota come servizio territoriale istituito con lo scopo di fornire prestazioni socio-sanitarie integrate rivolte alle persone, alle coppie e alle famiglie. Il Consultorio Familiare si presenta pertanto come unità d'offerta caratterizzata dall'esercizio contestuale e complementare di funzioni psicosociali e sanitarie finalizzate alla promozione e/o al mantenimento del benessere e dell'armonia familiare.

I principi che ispirano le attività consultoriali hanno origine da una visione caratterizzata da:

- integralità, globalità e relazionalità delle diverse dimensioni della persona umana;
- riconoscimento del ruolo della famiglia nella formazione dell'individuo e della sua dimensione relazionale;
- affermazione della dignità e del rispetto della vita umana sin dal concepimento;
- promozione del ben-essere della persona, del rispetto e della tutela della vita umana in tutte le sue forme.

2.2 A chi ci rivolgiamo

I diversi servizi del Consultorio si rivolgono alla popolazione in generale, in particolare a:

- persone in condizioni di disagio psicologico/relazionale;
- coppie e famiglie con problemi di rapporti interpersonali con implicazioni di carattere psicologico e sociale;
- coppie con problemi di genitorialità anche in situazione di conflitto e problematiche educative genitori - figli;
- coppie con problemi di conflittualità coniugale anche in caso di separazione e divorzio;
- donne in gravidanza per la tutela della maternità e la preparazione alla maternità e paternità responsabili;
- preadolescenti, adolescenti e giovani per l'educazione alla sessualità e all'affettività;
- giovani coppie per la regolazione della fertilità;
- donne per prevenzione sanitaria e tutela della salute in ambito ostetrico - ginecologico.

Il Consultorio Familiare è la principale struttura aziendale deputata all'erogazione di prestazioni riferite alla famiglia, è un servizio territoriale multiprofessionale previsto dalla Legge 405/1975, che nel corso degli anni si è evoluta, nel rispetto delle linee guida stabilite dalla Regione Lombardia.

È aperto a tutti i cittadini ed i servizi offerti sono assoggettati al pagamento di ticket o di esenzione nel caso i fruitori rientrino nelle categorie previste dalla legge.

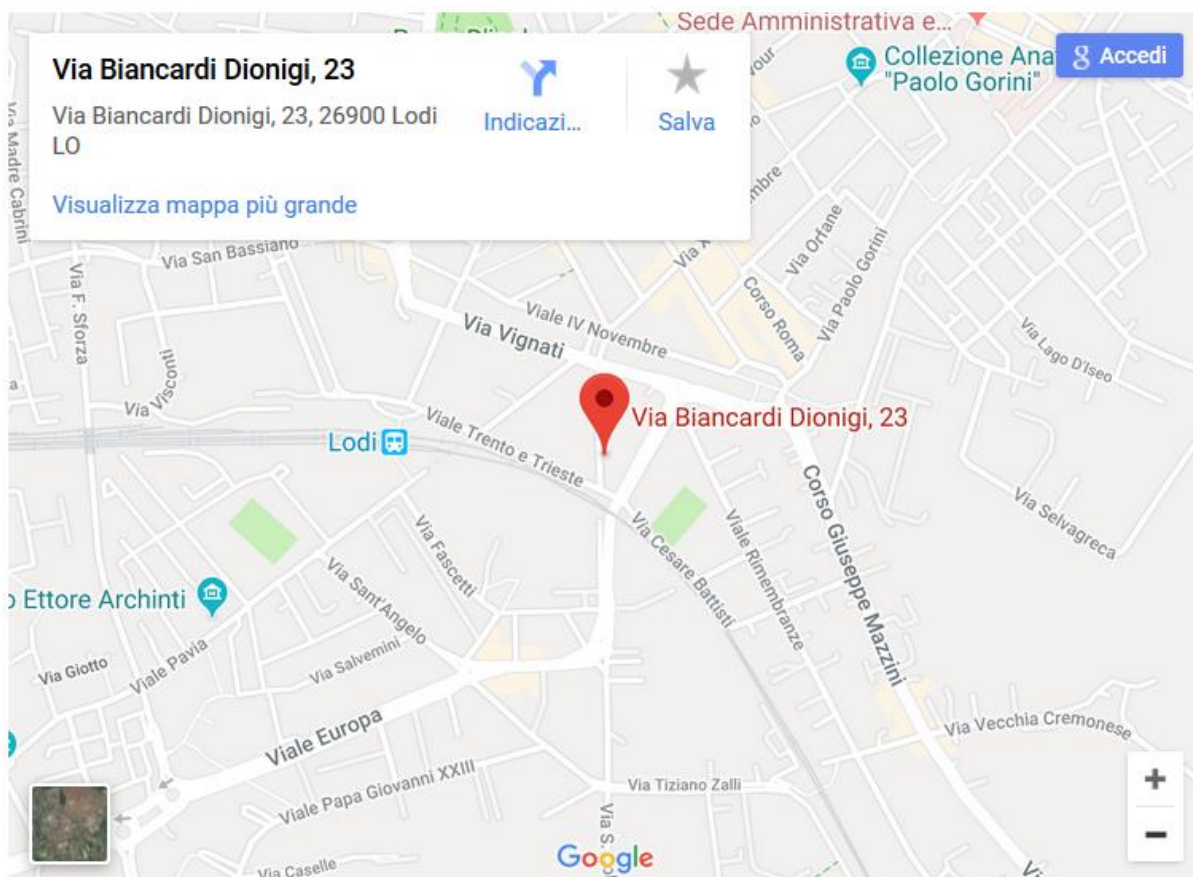
Nel presente documento sono descritti le prestazioni e i percorsi offerti, le professionalità, e le modalità di accesso.

3. LA SEDE

Il Consultorio Familiare "Centro per la Famiglia" si trova in Via Biancardi 23 a Lodi, collocato al piano terra di un complesso condominiale al centro della città.

Il servizio è facilmente raggiungibile, trovandosi a 700 metri (10 minuti a piedi) dalla Stazione FS di Lodi, a ridosso del parcheggio libero di Via Villani e a poca distanza dai parcheggi a pagamento di Via Polenghi Lombardo e del Piazzale della Stazione.

È raggiungibile in automobile dall'uscita Autostradale A1 Lodi (dalla autostrada A35 – BreBeMi o dalla Autostrada del Sole A1); in autobus, utilizzando le autolinee Linee con fermata alla Stazione FS.



4. IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

4.1 Orari di apertura del servizio e appuntamenti

Gli Specialisti ricevono per appuntamento presso la sede del Consultorio Familiare. In situazioni particolari, sulla base della vigente normativa regionale (DGR 6131/2016), alcune consulenze possono essere svolte fuori sede.

Gli appuntamenti vengono fissati tramite la Segreteria del Consultorio Familiare negli orari di apertura, telefonicamente allo 0371 421875, oppure inviando una e-mail a consultorio@centrofamiglia.lodi.it.

Giorni ed orari di apertura:

- LUNEDÌ: 10.00/12.30 – 14.30/18.30
- MARTEDÌ: 10.00/12.30 – 14.30/18.30
- MERCOLEDÌ: 10.00/12.30 – 14.30/18.30
- GIOVEDÌ: 10.00/12.30 – 14.30/18.30
- VENERDÌ: 10.00/12.30 – 14.30/18.30
- SABATO: 10.00/12.00 - CHIUSO

Il servizio è aperto 32 ore settimanali, 48 settimane all'anno. Il servizio rimane chiuso di norma nelle festività nazionali, due settimane ad agosto e una settimana per le festività natalizie.

Gli orari di apertura al pubblico per l'erogazione delle prestazioni sono esposti anche in bacheca nella sala d'attesa del Consultorio.

Gli appuntamenti vengono fissati secondo il calendario delle presenze degli Specialisti.

Il Consultorio si impegna ad evitare per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti; a tutti gli utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di avvisare, con almeno 24 ore di anticipo (il venerdì per il lunedì), per eventuali disdette degli appuntamenti stabiliti, al fine di evitare di creare dei vuoti nelle liste di appuntamenti che determinano un malfunzionamento del servizio e causano spiacevoli allungamenti di attesa a coloro che devono ricevere una prestazione.

Per disdire un appuntamento si può telefonare al Consultorio, anche lasciando un messaggio in segreteria telefonica nel caso in cui sia chiuso.

4.2 Orario di presenza settimanale degli specialisti

Mattino:

	STANZA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
10.00 - 12.00	SEGRETERIA	<i>Ostetrica</i> B. Dossena	<i>Infermiera professionale</i> S. Colombo	<i>Infermiera professionale</i> S. Colombo	<i>Infermiera professionale</i> S. Colombo	<i>Assistente sociale</i> M. Moratti	<i>Assistente sociale</i> V. D'Andrea
	AMBULATORIO	<i>Ostetrica</i> B. Dossena	<i>Ginecologa</i> P. Filardo (fino alle 14.00)	<i>Ginecologa</i> D.Singa *	<i>Ginecologa</i> A. Ronchetti (fino alle 14.00)	<i>Ostetrica</i> B. Dossena	
	STANZA 1	<i>Psicologa</i> F. Minoia	<i>Psicologa</i> I.Rancati	<i>Psicologa</i> F. Minoia	<i>Psicologa</i> L. Riva	<i>Psicologa</i> F. Minoia	
	STANZA 2	<i>Psicoterapeuta</i> C. Mazzoleni		<i>Psicologa</i> L. Riva	<i>Psicologa</i> S. Mapelli	<i>Psicoterapeuta</i> C. Mazzoleni	
	STANZA 3	<i>Psicoterapeuta</i> A.Russo	<i>Psicoterapeuta</i> A.Russo	<i>Psicoterapeuta</i> I. Rancati	<i>Psicoterapeuta</i> M. Capellini	<i>Psicoterapeuta</i> M. Capellini	
	STANZA 4	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	<i>Accoglienza/ orientamento</i>

* una volta al mese

Pomeriggio:

	STANZA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
14.30 - 18.30	SEGRETERIA	<i>Ostetrica</i> B. Dossena	<i>Ostetrica</i> B. Dossena	<i>Infermiera professionale</i> S. Colombo	<i>Ostetrica</i> B. Dossena	<i>Assistente sociale</i> M. Moratti	CHIUSO
	AMBULATORIO	<i>Ostetrica</i> B. Dossena		<i>Ginecologa</i> D.Singa *		<i>Ostetrica</i> B. Dossena	
	STANZA 1	<i>Psicologa</i> F. Minoia	<i>Psicologa</i> I.Rancati	<i>Psicologa</i> F. Minoia	<i>Psicologa</i> L. Riva	<i>Psicologa</i> F. Minoia	
	STANZA 2	<i>Psicoterapeuta</i> C. Mazzoleni		<i>Psicologa</i> L. Riva	<i>Psicologa</i> S. Mapelli	<i>Psicoterapeuta</i> C. Mazzoleni	
	STANZA 3	<i>Psicoterapeuta</i> A.Russo	<i>Psicoterapeuta</i> A.Russo	<i>Psicoterapeuta</i> I. Rancati	<i>Psicoterapeuta</i> M. Capellini	<i>Psicoterapeuta</i> M. Capellini	
	STANZA 4	<i>Psicoterapeuta</i> M. Capellini	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	<i>Accoglienza/ orientamento</i>	

* una volta al mese

4.3 Accoglienza e registrazione

Ad ogni nuovo utente si offre un colloquio di accoglienza con uno degli operatori preposti (Assistente sociale, Ostetrica, Infermiera professionale), attraverso il quale:

1. si raccoglie la domanda di bisogno compilando apposito modulo;
2. si presenta ciò che il Consultorio potrebbe offrire in relazione alla sua problematica;
3. si predispongono la "cartella" riferita all'utente e/o ad eventuali familiari;
4. si attivano le valutazioni necessarie per l'eventuale presa in carico;
5. si raccolgono i dati e documenti anagrafici;
6. si consegna la carta dei servizi ed il questionario di gradimento.

L'Équipe valuta di norma ogni quindici giorni i nuovi casi e assegna il caso per una presa in carico ufficiale all'operatore più adeguato, che ne predispongono un progetto individuale. L'utente viene quindi contattato per il primo colloquio di consulenza con lo Psicoterapeuta.

Per i casi ginecologici che hanno monoprestazioni si procede a raccogliere i dati (con apertura della relativa cartella utente, come descritto in precedenza) e a fornire la prestazione.

4.4 Lista di attesa

I criteri per la lista d'attesa sono cronologici. Il tempo massimo di attesa tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione risulta normalmente essere contenuto nei 15 giorni; in alcuni periodi dell'anno, quando vi è molta richiesta, i tempi di attesa possono essere più lunghi.

4.5 Criteri di presa in carico e gestione del Fascicolo Socio Assistenziale

A seguito dell'affidamento del caso all'operatore competente da parte dell'équipe multiprofessionale, si predispongono un progetto personalizzato continuamente monitorato durante l'espletamento delle prestazioni, attraverso interventi e professionalità multidisciplinari ed eventuale supervisione dell'Équipe. Particolare attenzione viene data ai problemi dell'individuo qualora coinvolgano i familiari (coniuge, genitori, figli).

L'operatore che prende in carico l'utente compila la Scheda di Consultazione. Ogni prestazione o colloquio viene riportato sul Diario, che viene costantemente aggiornato in occasione di altri interventi, come ad esempio telefonate o incontri con enti esterni ed insegnanti, registrando tutti i colloqui e gli interventi previsti dai codici regionali (DGR 6131/2016).

L'operatore interessato raccoglie tutte le informazioni necessarie per definire il progetto e il programma di intervento e lo registra sull'apposito modulo.

Il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS) è identificato con un codice formato da un numero progressivo e dall'anno di ingresso. Viene aperto durante la prima prestazione fornita all'utente ed è cura dell'operatore aggiornarlo costantemente:

- stendendo, al termine di ciascun incontro, un aggiornamento rispetto alla situazione e ai relativi sviluppi;
- redigendo ed aggiornando la documentazione sulla base delle indicazioni emerse e condivise all'interno dell'équipe.

Tutta la documentazione prodotta è conservata nel FASAS. Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza in riferimento ai dati raccolti. La verifica del FASAS viene eseguita periodicamente dall'operatore stesso che controlla la corrispondenza tra le date poste sui poste sul Diario e il Registro delle prestazioni.

Trascorso un mese dalla chiusura dell'intervento, è prevista l'archiviazione del fascicolo. La conservazione dello stesso è prevista per un periodo di 20 anni.

Dopo che è stata accolta ed esaminata la richiesta di intervento di tipo psicologico, è possibile che si delinei la necessità di un invio, o di una collaborazione con i servizi psico-sociali presenti sul territorio. È cura dell'operatore individuare l'intervento più opportuno per l'utente in carico; per svolgere al meglio questa mansione, l'operatore può avvalersi del confronto e del supporto o indicazioni espresse dall'équipe di riferimento.

Nei casi in cui si renda necessario l'invio o la collaborazione con altri Servizi è indispensabile sempre avere il consenso dell'utente.

Qualora l'intervento abbia termine e l'utente sia accolto in un altro Servizio, è possibile che si realizzi una fase di accompagnamento.

L'operatore di riferimento si incontra o contatta il Responsabile o un altro operatore del Servizio pronto ad accogliere l'utente e gli fornisce informazioni necessarie per la corretta presa in carico.

Il termine dell'intervento può avvenire secondo tre modalità:

- nel momento in cui l'operatore e l'utente definiscono che gli obiettivi prefissati per l'intervento sono stati raggiunti;
- nel momento in cui l'operatore valuta indispensabile l'invio dell'utente presso un altro Servizio;
- nel momento in cui l'utente decide di interrompere l'intervento.

Quando si verifica una di queste condizioni, l'operatore provvederà all'aggiornamento della Cartella Psicosociale relativamente al termine dell'intervento o alla sua interruzione e alla causa che ha l'ha provocata.

4.6 Prestazioni erogate

L'elenco e il relativo costo delle prestazioni erogate in regime consultoriale (soggette al pagamento del ticket o in di esenzione) e delle prestazioni erogate in regime di solvenza è riportato nel **Tariffario**, allegato alla presente **Carta dei servizi**.

Il pagamento delle prestazioni avviene al momento della visita. I ticket non riguardano i portatori delle diverse esenzioni certificate.

4.7 Documenti richiesti

- Tessera sanitaria;
- Documento di riconoscimento;
- Eventuale documentazione sanitaria pregressa;
- Compilazione e firma per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

I cittadini stranieri e in regola con le norme relative all'ingresso in Italia possono accedere ai servizi offerti dal Consultorio con parità di diritti; ad essi sono parimenti estesi i programmi di medicina preventiva e salvaguardia della salute individuale e collettiva.
Le visite e le consulenze sono effettuate solo su appuntamento.

4.8 Ritiro dei referti

Il ritiro dei referti avviene presso la segreteria del Consultorio:

- per il pap-test dopo 20 giorni dall'esecuzione;
- per il tampone e il b/test dopo una settimana dall'esecuzione.

4.9 Comunicazione dei dati

Nel rispetto del **Regolamento Europeo in materia di trattamento dei dati personali (EU 679/2016)**, i dati degli utenti NON verranno da noi diffusi a soggetti indeterminati in qualunque modo, ma verranno da noi comunicati con codice alfanumerico alle ATS territorialmente competenti, in ottemperanza a precise disposizioni di legge e potranno essere messi a disposizione degli operatori incaricati dal Consultorio.

4.10 Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Le tempistiche, le modalità e i costi per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria o per ottenerne il rilascio sono disciplinate dal **Regolamento di accesso agli atti amministrativi (ai sensi della L.241/90 e L.R. 1/12)**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, reperibile su richiesta presso la Segreteria del Consultorio.

4.11 Sicurezza e prevenzione

L'Associazione adotta tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa per la gestione del servizio consultoriale (D.Lgs. 81/2008).

L'Associazione, ai sensi della DGR 3226/2020 e s.m.i., ha definito ed implementato il Protocollo Operativo e Gestionale per l'attuazione delle misure di contrasto e contenimento della diffusione del coronavirus nel consultorio familiare accreditato. Sono state inoltre elaborate e messe in atto specifiche procedure per i contenimento della malattia. Il Consiglio ha nominato il Comitato e il Referente Covid-9 per la gestione del consultorio familiare.

5. L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il Direttore del Consultorio, Dott. Giacinto Bosoni, al quale è possibile riferirsi per eventuali reclami, problematiche e suggerimenti previo appuntamento telefonico, oppure compilando l'apposito modulo ubicato in sala di aspetto.

La risposta potrà essere immediata o evasa nell'arco di massimo 30 giorni, come descritto da Procedura interna.

6. I DIRITTI DEI CITTADINI

I principi/obiettivi della rete consultoriale garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

- **Riservatezza** - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza;
- **Accesso e attenzione** - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione;
- **Informazione** - ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse;
- **Trasparenza** - ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate;
- **Fiducia e attenzione** - ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità;
- **Suggerimento o reclamo** - ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato;
- **Equifruizione** - ogni cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

7. I SERVIZI OFFERTI

Gli orari di presenza dei singoli professionisti sono indicati nelle tabelle riportate alle pagine 7-8.

7.1 Area sanitaria – ostetrico/ginecologica

Operatore: Ginecologo, Ostetrica, Infermiere professionale.

SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none">• Consulenza sulla fertilità/regolazione delle nascite;• Visite ginecologiche/ostetriche;• Ecografie;• Consulenze per l'allattamento del bambino e controllo della crescita.
A CHI CI RIVOLGIAMO	Alle donne, alle gravide.
METODOLOGIA	Visita ambulatoriale/consulenza su appuntamento.
COME SI ACCEDE	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della Segreteria.
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio svolto in multidisciplinarietà tra Ginecologo, Ostetrica, Infermiere professionale.

7.2 Area psico-socio-pedagogica e Servizi di assistenza sociale

Operatore: Assistente sociale.

SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none">• Accoglienza, valutazione delle richieste di prestazioni rivolte al consultorio;• Presentazione esaustiva dell'organizzazione del Consultorio nonché delle informazioni utili per la conoscenza del funzionamento del servizio;• Mappatura e monitoraggio delle risorse del territorio;• Contatti con i servizi sociali o altri enti ritenuti utili per la tutela minori;• Orientamento ai servizi del territorio (diverse aree tematiche);• Orientamento alla consulenza legale;• Consulenza sociale;• Conduzione di colloqui individuali, di coppia e familiari;• Conduzione di incontri individuali e di gruppo per la prevenzione, il sostegno e la risoluzione di situazioni problematiche di persone e famiglie in situazioni di disagio familiare e sociale;• Partecipazione ai corsi pre e post parto per offrire informazioni su iniziative di sostegno e contributi regionali o comunali a favore della maternità e delle giovani coppie;• Gestione della documentazione relativa all'attività;• Conoscenza dei protocolli operativi e avere precise competenze tecniche che favoriscano la predisposizione delle decisioni amministrative;• Partecipazione all'équipe multiprofessionale supervisionando i casi sotto il profilo del servizio sociale
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.

7.3 Servizio di consulenza psicologica

Operatore: Psicologi iscritti all'Albo professionale e con riconoscimento dell'abilitazione allo svolgimento dell'attività di psicoterapia.

SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none">• Valutazione e definizione delle richieste e dei bisogni espressi e inespressi;• Valutazioni psicodiagnostiche delle relazioni familiari e dei disagi emotivi conseguenti;• Consulenza psicologica individuale, di coppia, familiare;
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Consultazioni e diagnosi; • Somministrazione dei test di valutazione.
A CHI CI RIVOLGIAMO	Ad adulti, giovani, ragazzi/minori in condizioni di disagio individuale e relazionale, con diverse forme di sofferenza psicologica; a coppie in situazione di crisi; a famiglie in difficoltà relazionale al loro interno e/o con membri sintomatici; a genitori.
COME SI ACCEDE	Dopo il colloquio di accoglienza e la valutazione multiprofessionale del caso in sede di équipe.
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è gestito in un'ottica di multidisciplinarietà, condivisione e confronto tra operatori.

7.4 Servizio di psicoterapia

Operatore: Psicoterapeuti iscritti all'Albo professionale e con riconoscimento dell'abilitazione allo svolgimento dell'attività di psicoterapia.

SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione e definizione delle richieste e dei bisogni espressi e inespressi; • Valutazioni psicodiagnostiche delle relazioni familiari e dei disagi emotivi conseguenti; • Consulenza psicologica individuale, di coppia, familiare; • Psicoterapia individuale, di coppia, familiare; • Consultazioni e diagnosi; • Somministrazione dei test di valutazione.
A CHI CI RIVOLGIAMO	Ad adulti, giovani, ragazzi/minori in condizioni di disagio individuale e relazionale, con diverse forme di sofferenza psicologica; a coppie in situazione di crisi; a famiglie in difficoltà relazionale al loro interno e/o con membri sintomatici; a genitori.
COME SI ACCEDE	Dopo il colloquio di accoglienza e la valutazione multiprofessionale del caso in sede di équipe.
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è gestito in un'ottica di multidisciplinarietà, condivisione e confronto tra operatori.

7.5 Consulenza familiare e sostegno pedagogico

Operatore: Psicologi e Psicoterapeuti iscritti all'Albo professionale.

SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none">• Consulenza familiare;• Sostegno genitoriale;• Sostegno pedagogico.
A CHI CI RIVOLGIAMO	A coppie in situazione di crisi; a famiglie in difficoltà relazionale; a genitori
COME SI ACCEDE	Dopo il colloquio di accoglienza e la valutazione multiprofessionale del caso in sede di équipe.
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Il Servizio offre attività di consulenza e lavoro in équipe multidisciplinare.

7.6 Servizio di mediazione familiare

Operatore: Psicologo, educatore professionale, assistente sociale iscritti all'Albo con specializzazione in mediazione familiare.

SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none">• Uno spazio di incontro per comunicare in modo sereno, per gestire il cambiamento nelle relazioni conseguente alla separazione, al fine di creare una possibilità di continuare ad essere mamma e papà, pur nel processo di separazione;• Procedimento alternativo al percorso separativo giudiziario, volto a stimolare il dialogo e la piena responsabilità genitoriale.
A CHI CI RIVOLGIAMO	A coppie sposate o conviventi in procinto di separarsi o divorziare; a coppie già separate o divorziate quando gli accordi presi al momento della separazione non funzionano più.
METODOLOGIA	Offerta di un percorso di mediazione ai due genitori.
COME SI ACCEDE	Dopo il colloquio di accoglienza e la valutazione multiprofessionale del caso in sede di équipe.
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio svolto sotto le competenze di un Mediatore Familiare che opera in un'ottica multidisciplinare.

7.7 Consulenza etica e consulenza canonica

Operatore: Consulente etico e consulente canonico.

SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio di consulenza etica ha lo scopo di aiutare le persone e le coppie a cogliere la dimensione etico valoriale, nella soluzione dei loro problemi con particolare attenzione alla visione antropologica cristiana;• Presso il consultorio è possibile anche usufruire gratuitamente di un servizio di consulenza canonica, volta a verificare, attraverso uno o più colloqui, in via preliminare, l'esistenza delle condizioni stabilite dal Diritto Canonico al fine di introdurre una causa di nullità matrimoniale presso i Tribunali Ecclesiastici Regionali di competenza.
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/ Parrocchie.
COME SI ACCEDE	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della Segreteria.
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Il Servizio offre attività di consulenza in un'ottica multidisciplinare.

7.8 Incontri di gruppo con utenti

Operatori: Tutti gli operatori, in relazione alla tematica affrontata.

SERVIZI OFFERTI	Incontri sulle seguenti tematiche: <ul style="list-style-type: none">• Corsi pre e post parto;• Infanzia/adolescenza;• Sostegno alla genitorialità;• Rapporto genitori/figli;• Altre tematiche specifiche, come il gruppo di massaggio neonatale.
A CHI CI RIVOLGIAMO	Ad adulti, adolescenti, coppie, genitori.
COME SI ACCEDE	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della Segreteria.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio offre incontri di gruppo per utenti identificati a seconda della problematica presentata, svolgendo la propria attività in un'ottica multidisciplinare.
------------------------------------	---

7.9 Area della prevenzione e dell'educazione alla salute

Operatori: Tutti gli operatori, in relazione alla tematica affrontata.

SERVIZI OFFERTI	<ul style="list-style-type: none"> • Progetti psicopedagogici personalizzati di promozione del benessere psicologico e relazionale; • Educazione all'affettività e sessualità; • Educazione affettiva, emotiva e relazionale presso le scuole le primarie e scuole secondarie di primo e secondo grado.
A CHI SONO DIRETTI	Ai gruppi-classe, ai genitori degli alunni, agli insegnanti
METODOLOGIA	Si sviluppano in incontri a seconda del progetto, cui si aggiunge un incontro di presentazione e uno di restituzione. I percorsi rivolti ai gruppi sono frutto di una progettazione in équipe che coinvolge diverse figure professionali e sono co-condotti tendenzialmente da due operatori. Si propongono dinamiche interattive e si utilizza un approccio esperienziale volto a coinvolgere in prima persona i singoli partecipanti.
COME SI ACCEDE	Attraverso il contatto con i dirigenti scolastici viene stilato annualmente il programma di erogazione dei progetti di prevenzione ed educazione alla salute. L'accordo stabilisce la tipologia di classi cui è rivolto il progetto, il numero presunto di partecipanti ed il periodo di erogazione. L'erogazione del servizio in regime di accreditamento è possibile fino a raggiungimento del numero massimo di utenti.

7.10 Servizio di consulenza sulla regolazione naturale della fertilità (RNF)

Operatore: Insegnante dei metodi naturali per la regolazione della fertilità.

SERVIZI OFFERTI	I metodi naturali per la regolazione della fertilità si basano sulla conoscenza dei processi biologici per i quali una gravidanza può essere ricercata o evitata grazie alla osservazione dei segni e dei sintomi della fase fertile del ciclo mestruale (definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità).
A CHI SONO DIRETTI	A coppie che desiderano regolare la propria fertilità per ricercare, distanziare o evitare la gravidanza, in un'ottica di rispetto per la persona e per la vita; ad adolescenti e giovani per maturare una adeguata conoscenza della propria corporeità, nell'ambito di una educazione integrale della persona alla sessualità e all'amore; a donne che desiderano conoscere l'andamento del proprio ciclo mestruale ed evidenziare eventuali patologie disfunzionali, individuabili attraverso il Metodo Naturale.
METODOLOGIA	Incontri di gruppo e percorsi di consulenza personalizzata alla coppia, fino al raggiungimento dell'autonomia di comprensione e di uso del metodo insegnato.
COME SI ACCEDE	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della Segreteria. Il servizio è gratuito.

8. L'ÉQUIPE DI LAVORO

Le figure professionali presenti nel Centro per la Famiglia sono le seguenti:

- Direttore;
- Referente di Area (vedi organigramma);
- Referente Formazione;
- Psicologo;
- Psicoterapeuta;
- Mediatore familiare;
- Assistente sociale;
- Ginecologa;
- Ostetrica;
- Infermiera professionale;
- Consulente etico e consulente canonico
- Insegnante Metodi Naturali.

Possono inoltre essere presenti altre figure:

- Avvocato
- Mediatore linguistico culturale
- Consulente familiare;
- Volontari;
- Tirocinanti.

La dotazione organica – già prevista nel Documento Gestione ed Organizzativo - è ritenuta adeguata allo svolgimento delle attività dell'Unità di Offerta. Gli operatori in organico lavorano su diverse aree, come risulta dallo schema che segue:

- **AREA PSICOSOCIALE**
 - n. 2 Psicologhe
 - n. 4 Psicoterapeute
 - n. 2 Assistenti sociali
- **AREA PERCORSO NASCITA / SANITARIA**
 - n. 3 Ginecologhe
 - n. 2 Ostetriche
 - n. 1 Infermiera professionale
 - n. 3 Psicologhe (corsi materno - infantile)
- **AREA PREVENZIONE**
 - n. 1 Psicologhe

- n. 3 Psicoterapeute
- n. 1 Ginecologa
- n. 1 Ostetrica

Una **Pediatra** partecipa a titolo di volontariato alle attività promosse dall'area nascita.

In caso di necessità è possibile attivare la consulenza esterna di un **Consulente etico**, di un **Consulente canonico** e di un **Avvocato**.

Il Consultorio si avvale inoltre, in caso di necessità, della collaborazione di un **Mediatore linguistico culturale** messo a disposizione gratuitamente dall'Ufficio di Piano di Lodi.

Presso il consultorio è attivo un servizio di consulenza gratuito sulla **Regolazione Naturale della Fertilità** offerto da un Insegnante dei Metodi Naturali.

L'**équipe multiprofessionale** si incontra di norma ogni 15 giorni per la valutazione delle situazioni che si presentano al Consultorio e la programmazione delle attività. In questo momento interviene anche il Direttore per illustrare i documenti organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale e verificare l'andamento delle attività in relazione al budget assegnato.

Ogni operatore presente è munito di **cartellino di riconoscimento**, nel quale vengono indicati il nome e la professionalità svolta.

9. MIGLIORIAMO INSIEME!

Ogni utente, per noi, è importante.

A quanti fruiscono dei nostri servizi chiediamo di aiutarci a migliorare la qualità delle prestazioni, compilando il semplicissimo **questionario di gradimento** che trovate in allegato alla presente **Carta dei Servizi**.

Tutti gli utenti possono avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi offerti dal Consultorio ed eventualmente sporgere reclamo (vedi Modulo **Segnalazioni e Reclami** in allegato) per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente **Carta dei Servizi**.

9.1 Modalità di presentazione delle segnalazioni/reclami.

Per eventuali reclami e segnalazioni è disponibile presso la sala di aspetto del Consultorio un apposito modulo che, debitamente compilato, può essere:

- lasciato in busta chiusa presso lo stesso ufficio;
- trasmesso via posta all'indirizzo del Consultorio, all'attenzione del Responsabile della struttura, Dott. Giacinto Bosoni;
- trasmesso via mail all'indirizzo consultorio@centrofamiglia.lodi.it.

Verranno presi in considerazione solo eventuali reclami scritti ed opportunamente motivati.

9.2 Modalità di trattamento e risposta dei reclami

Le segnalazioni ed i reclami vengono sottoposti alla Direzione del Consultorio, che verifica la situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica idonei al caso.

Entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, la Direzione del Consultorio comunica per iscritto all'utente l'esito della sua osservazione o reclamo.

ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UTENTI

Questionario per la valutazione del servizio ricevuto

	Argomenti di valutazione	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
1	Accoglienza all'ingresso	1	2	3	4	5	6
2	Tipologia della struttura	1	2	3	4	5	6
3	Organizzazione degli incontri	1	2	3	4	5	6
4	Senso di ospitalità	1	2	3	4	5	6
5	Tempo di attesa	1	2	3	4	5	6
6	Competenza specialistica: Psicologa	1	2	3	4	5	6
7	Competenza specialistica: Ginecologa	1	2	3	4	5	6
8	Competenza specialistica: Assistente sociale	1	2	3	4	5	6
9	Competenza specialistica: Ostetrica	1	2	3	4	5	6
10	Competenza specialistica: Pediatra	1	2	3	4	5	6
11	Competenza specialistica: Infermiera professionale	1	2	3	4	5	6

Processo per un miglioramento continuo: suggerimenti

1	Accoglienza all'ingresso	
2	Tipologia della struttura	
3	Organizzazione degli incontri	
4	Senso di ospitalità	
5	Tempo di attesa	
6	Competenza specialistica: Psicologa	
7	Competenza specialistica: Ginecologa	
8	Competenza specialistica: Assistente sociale	
9	Competenza specialistica: Ostetrica	
10	Competenza specialistica: Pediatria	
11	Competenza specialistica: Infermiera professionale	

Nel caso in cui riterrete opportuno lasciare un vostro riferimento, in merito a particolare situazioni rilevate, vi ricordiamo che ogni informazione personale è trattata secondo il Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali (EU 679/2016), secondo l' informativa che vi è stata consegnata.

Il giorno: _____ in seguito a: _____

Segnalo che: _____

ALLEGATO 2 - MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gentile Signora/ Egregio Signore,

il nostro consultorio, nell'ottica di rispondere meglio alle esigenze dei fruitori dei nostri servizi, Le chiede cortesemente di segnalare qui di seguito eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi stessi:

.....
.....
.....
.....
.....

Qualora lamentasse invece dei disservizi, La preghiamo di segnalarli qui di seguito:

.....
.....
.....
.....
.....

Grazie per la cortese collaborazione.

Lodi,

(la sottoscrizione è libera e volontaria)

ALLEGATO 3 - TARIFFARIO

PRESTAZIONI AREA SANITARIA	TICKET A CARICO	QUOTA FISSA	TOTALE
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	22.50	6.00	28.50
VISITE GINECOLOGICA DI CONTROLLO	17.90	4.50	22.40
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	31.65	9.00	40.65
PRIMA VISITA OSTETRICA	22.50	-	22.50
VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO	17.90	-	17.90
ECOGRAFIA OSTETRICA	36.00	12.30	48.30
PAP TEST E PRELIEVO CITOLOGICO	15.05	4.50	19.55
PAP TEST	3.00	12.15	15.15
PRELIEVO CITOLOGICO	2.90	-	2.90
ECOGRAFIA GINECOLOGICA CON PRIMA VISITA	36.00	9.00	45.00
ECOGRAFIA GINECOLOGICA CON VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	36.00	9.00	45.00
ECOGRAFIA OSTETRICA CON PRIMA VISITA	36.00	12.30	48.30
ECOGRAFIA OSTETRICA CON VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO	36.00	12.30	48.30
TRAINING PRENATALE	30.00	21.00	51.00

Vi è la possibilità di accedere a delle prestazioni in regime di Solvenza per quelle prestazioni non più coperte dal Sistema Regionale.

PRESTAZIONI AREA SANITARIA	REGIME DI SOLVENZA
VISITA GINECOLOGICA	30.00
VISITA GINECOLOGICA CON PAP TEST	45.00
PAP TEST CON PRELIEVO CITOLOGICO	25.00
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	50.00
ECOGRAFIA GINECOLOGICA CON VISITA	65.00
ECOGRAFIA GINECOLOGICA CON VISITA E PAP TEST	80.00
ECOGRAFIA OSTETRICA	65.00
DUO SCREEN	150.00
TAMPONE	18.00
CONSULENZA SESSUOLOGICA AL SINGOLO	50.00
CONSULENZA SESSUOLOGICA ALLA COPPIA	70.00

PRESTAZIONI AREA PSICO-SOCIALE	REGIME DI ESENZIONE O DI SOLVENZA
COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA-ORIENTAMENTO	Esente
VISITA-COLLOQUIO	Esente
MEDIAZIONE FAMILIARE	Esente per 8 colloqui (in solvenza 70.00 euro a seduta)
COLLOQUIO DI SOSTEGNO	Esente per 10 colloqui (in solvenza 50.00 euro a seduta)
COLLOQUIO DI CONSULTAZIONE	Esente
COLLOQUIO DI VALUTAZIONE PSICO-DIAGNOSTICA	Esente
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI	Esente
SOMMINISTRAZIONE DI TEST	Esente
PSICOTERAPIE INDIVIDUALI	Esente per 10 colloqui (in solvenza 50.00 euro a seduta)
PSICOTERAPIE FAMILIARI/COPPIA	Esente per 10 colloqui (in solvenza 70.00 euro a seduta)