CONSORZIO SiR Solidarietà in Rete

Anffas MILANO Onlus
Associazione Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali

CONSULTORIO FAMILIARE

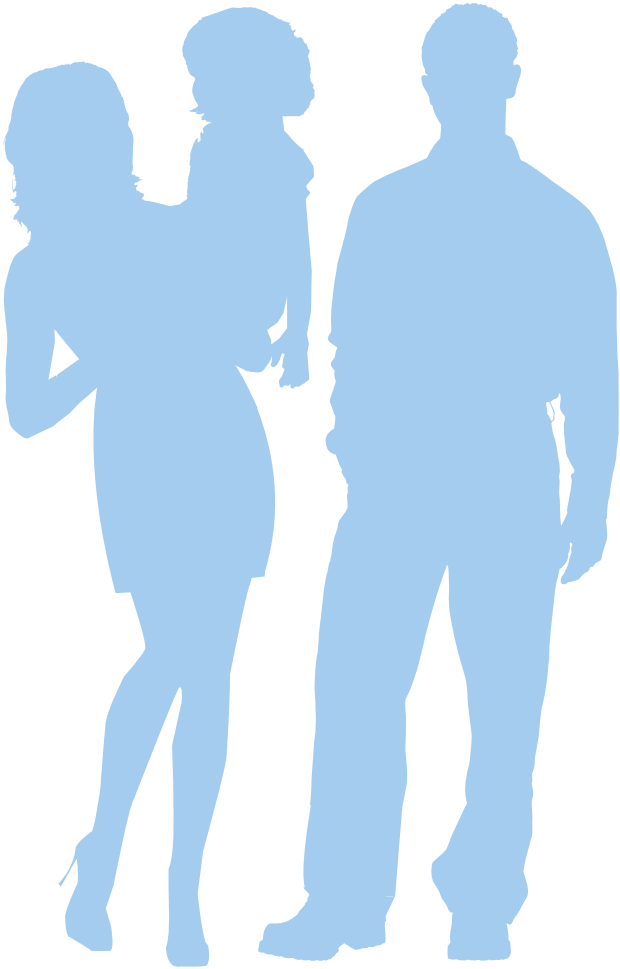
CARTA DEI SERVIZI

INDICE

IL CONSULTORIO FAMILIARE 5
UBICAZIONE E ACCESSIBILITÁ 6
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI 7
COSTO DELLE PRESTAZIONI 9
MODALITÁ DI ACCESSO E DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO 10
IL PERSONALE 11
GLI IMPEGNI E I VALORI 12
FATTORI DI QUALITÁ 13
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO 14

ALLEGATI:

- Tariffario di ginecologia
- Questionario di gradimento dei servizi
- Documento di reclamo



IL CONSULTORIO FAMILIARE

Il Consultorio Familiare è un servizio accreditato, DGR n. 8132 del 21/02/2002, che opera sotto la sorveglianza della Regione Lombardia, tramite l'ASL Città di Milano.

In base alle direttive della DGR IX / 4597 del 28/12/2012, il Servizio è un presidio multiprofessionale di prevenzione e assistenza sanitaria, psicologica, educativa e sociale all'individuo, alla coppia e alla famiglia, nelle diverse fasi della vita.

Il Consultorio Familiare è aperto a tutti i cittadini del territorio milanese.

Di norma l'ingresso al servizio avviene attraverso una fase di accoglienza e valutazione del bisogno fatta da un'équipe multidisciplinare. Gli operatori si pongono in una dimensione di ascolto, sostegno, confronto solidale e accompagnamento ad una fruizione positiva ed efficace dei servizi interni al Consultorio o di accompagnamento ad altre realtà del territorio.

Il Consultorio Familiare ha come principale obiettivo il benessere della famiglia nel superamento dello stato di difficoltà temporaneo o permanente.

In particolare:

- promuove, sostiene e tutela il benessere e l'equilibrio psicofisico del soggetto
- cura le relazioni nell'ambito familiare
- sostiene i nuclei in difficoltà
- opera per prevenire situazioni di difficoltà affettiva e sessuale

UBICAZIONE E ACCESSIBILITÁ

Le attività del Servizio vengono svolte nella sede situata a Milano in via Carlo Bazzi n° 68, angolo con viale Giovanni da Cermenate.

I locali del Servizio sono situati al:

- **piano terra** - Segreteria, Direzione del Servizio, Coordinamento del Servizio e studi di assistenti sociali, psicologi, pedagogista, educatore;
- **primo piano** - studio medico-ginecologico

La struttura, priva di barriere architettoniche, è fornita di parcheggio interno.

È comunque raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Metropolitana linea verde (Famagosta) e autobus 95 (Cermenate)
- Metropolitana linea verde (Abbiategrasso) e tram 15 (Pezzotti)
- Metropolitana linea gialla (Corvetto) e autobus 95 (Cermenate)
- Metrotramvia 15 (Pezzotti)
- Autobus 79 (Bazzi)
- Autobus 95 (Cermenate)

Il Servizio offre prestazioni individuali, di coppia, del nucleo familiare e di gruppo nei seguenti ambiti:

- **Ginecologia e ostetricia**
- **Psicologia e psicoterapia** (individuale, di coppia, familiare e di gruppo)
- **Assistenza socio-legale**
- **Pedagogica/educativa**
- **Incontri di gruppo** su tematiche specifiche
- **Percorsi di Educazione e Prevenzione della salute**

AREA SANITARIA SPECIALISTICA

Presso l'ambulatorio è possibile usufruire di: consultazioni, visite e controlli periodici per gravidanze; visite ginecologiche e ostetriche, (visita, pap test, tampone vaginale, ecografie ginecologiche)

AREA SOCIALE

Sono consulenze socio-legali, di orientamento e di accompagnamento delle persone alle diverse e specifiche risorse del territorio.

AREA PEDAGOGICA

Risponde a esigenze di carattere pedagogico-educativo su problematiche infantili o adolescenziali legate alla gestione dei propri figli.

AREA PSICOLOGICA

Sono servizi di sostegno psicologico e psicoterapico breve rivolti a singoli adulti, adolescenti, coppie, famiglie o gruppi.

MEDIAZIONE FAMILIARE

Servizio destinato ai genitori, alle prese con le difficoltà della separazione e che decidono di continuare ad essere protagonisti, insieme, della crescita dei propri figli. È uno spazio rivolto anche alle coppie di fatto, con figli minorenni, separati o in via di separazione. Si tratta di un sostegno alla genitorialità, un luogo neutrale di incontro e confronto. Il percorso prevede 8 incontri che servono a individuare accordi che soddisfino entrambi le parti.

ATTIVITÀ DI GRUPPO

Gruppi a tematiche multidisciplinari con i seguenti contenuti: educazione sessuale, contraccezione, menopausa, gravidanza, rapporto madre-bambino, adolescenza, convivenza con soggetti anziani. I gruppi vengono avviati con almeno un minimo di 4 e un massimo di 16 iscritti.

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE E SALUTE

Il Consultorio svolge inoltre attività nelle scuole di ogni ordine e grado su tematiche specifiche legate all'affettività e alla sessualità.

COSTO DELLE PRESTAZIONI

Per gli utenti con età superiore ai 14 anni è previsto il pagamento del ticket SSN per le prestazioni ginecologiche-ostetriche (vedi tabella in allegato). I minori accedono gratuitamente alle prestazioni. I casi e le modalità di esenzione parziale o totale dal pagamento del ticket sono stabiliti dalle norme e dalle disposizioni della Regione Lombardia.

Sono, in ogni caso, esenti da ticket le prestazioni dell'area sociale, psicologica, la mediazione familiare e le attività di gruppo.

MODALITÁ DI ACCESSO E DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Si accede al Consultorio, di persona o telefonicamente, su appuntamento tramite la Segreteria:

Tel. 02 844 0451 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Con il Consultorio si può comunicare anche via fax (02 8951 5740) o tramite posta elettronica (consultorio@consorziosir.it).

Per l'apertura della cartella e della presa in carico è necessario produrre la fotocopia della tessera sanitaria ed eventuale certificato di esenzione.

Al fine del miglior svolgimento dell'attività e di rendere un servizio puntuale ed efficace all'utenza, è fondamentale il rispetto degli orari da parte dell'utenza.

Il primo appuntamento con un operatore viene fissato entro due settimane dalla richiesta.

Gli appuntamenti successivi con i vari specialisti vengono fissati con cadenza settimanale/quindicinale o mensile in relazione al bisogno e al PROGETTO INDIVIDUALE/FAMILIARE definito.

Le disdette degli appuntamenti devono essere comunicate entro tre giorni lavorativi alla Segreteria o direttamente allo specialista di riferimento.

Il Consultorio, tramite i suoi operatori, quando necessario e per particolari motivi, attua visite a domicilio.

Il Consultorio predispone certificazioni, relazioni scritte su richiesta degli interessati e in base alla normativa vigente che regola le attività dei Consultori Familiari.

All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, l'utente sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto prescritto dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego di tali dati, gli operatori del Consultorio si attengono alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dal sopra citato Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

Le figure professionali che operano nel Servizio collaborano costantemente in modo coordinato e integrato al fine di garantire la realizzazione del PROGETTO INDIVIDUALE/FAMILIARE attraverso il lavoro multidisciplinare e di rete.

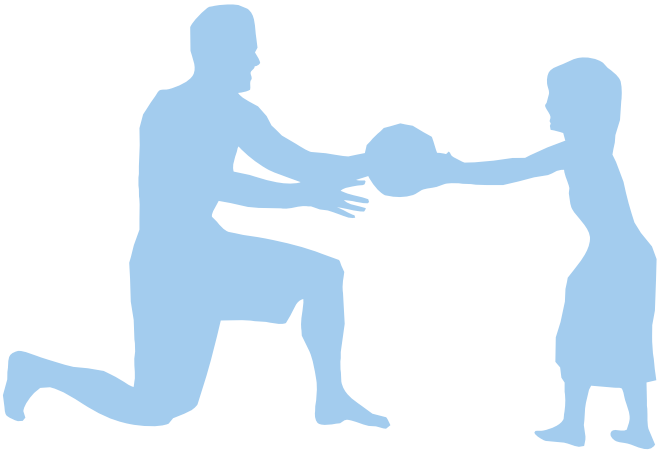
Il personale operante a qualsiasi titolo nel servizio è dotato di un cartellino di riconoscimento con foto in cui è indicato il nome e la professione.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott. Lilio Tangi - Psicologo

COORDINATRICE DEL SERVIZIO
Dott.ssa Ivana Danelli – Educatrice Professionale – Neuro Psicomotricista

Nel Servizio operano le seguenti figure professionali:

- Medici Specialisti
- Psicologi-Psicoterapeuti
- Pedagogisti/educatori
- Assistenti Sociali e Mediatori Familiari
- Infermiere Professionale
- Ostetrica
- Referente Sistema Qualità
- Personale di Segreteria
- Personale Amministrativo



GLI IMPEGNI E I VALORI

Per noi la qualità è:

1. la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci e dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano.
2. la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono.
3. la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

La qualità organizzativa è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività. La professionalità del personale è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa. La qualità del servizio è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento; è orientata al rispetto dei bisogni individuali degli utenti e all'elaborazione del loro "progetto di vita".

Il Consorzio SiR ha elaborato, secondo quanto previsto dalla legge 231, il proprio Codice Etico, ha adottato un proprio modello organizzativo e gestionale e ha nominato l'Organismo di Vigilanza.

I principi fondamentali su cui si basa l'attività del Servizio e che l'organizzazione si impegna a rispettare e garantire sono: **Uguaglianza**, **Imparzialità**, **Rispetto**, **Continuità**, **Partecipazione**, **Efficienza ed Efficacia**, **Ascolto** e **Disponibilità**.

FLESSIBILITÀ

Pur in presenza di Servizi strutturati, ogni intervento è personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.

CURA E ATTENZIONE NELLA PRESA IN CARICO

- Chiarezza nella composizione e nella gestione delle liste d'attesa.
- Apertura e gestione controllata della Fascicolo Personale di presa in carico.
- Gestione controllata della documentazione e delle registrazioni.
- Analisi della soddisfazione dell'utente/cliente.
- Gestione controllata delle segnalazioni e dei reclami.
- Professionalità del personale.
- Selezione, valutazione e formazione del personale gestite con procedure controllate e certificate.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

Il Servizio viene erogato attraverso procedure di gestione e controllo dedicate e certificate.

Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza regolare.

Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio, gestione e conclusione della presa in carico.

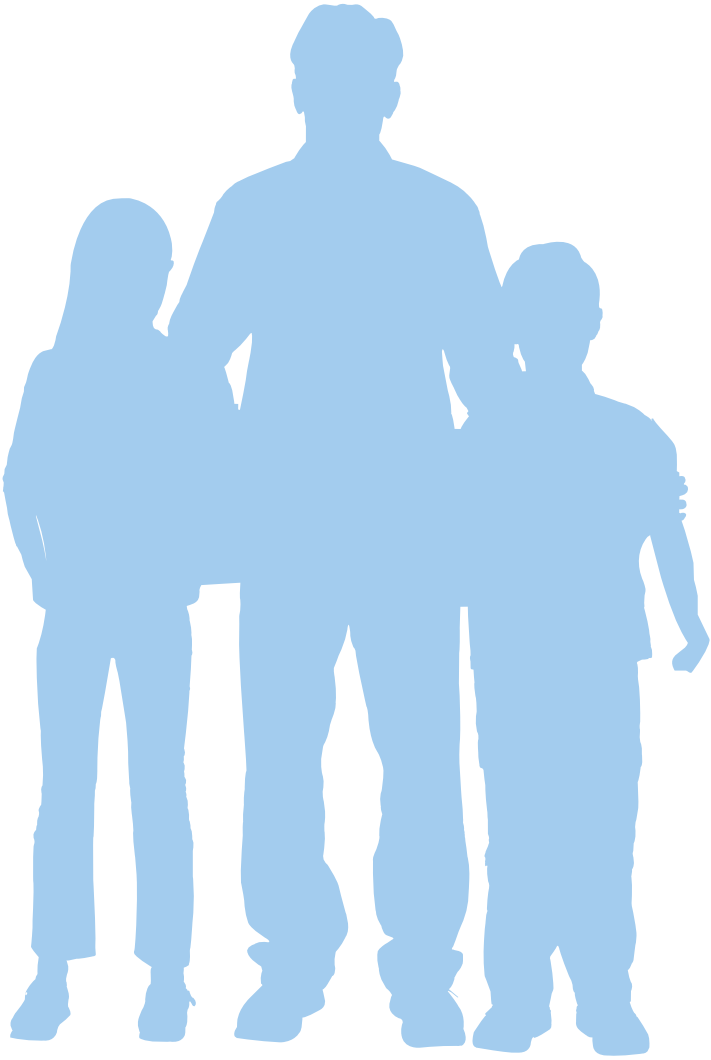
Sono previste e programmate sia riunioni d'èquipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'equipe.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La verifica della correttezza e dell'appropriatezza degli interventi è garantita da procedure gestionali, protocolli, linee guida, programmazione, verifiche periodiche, riunioni e supervisioni di équipe multidisciplinari, nonché dalle verifiche e dai controlli ASL. Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario. La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di erogazione del servizio, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative. Annualmente, il Servizio propone agli utenti, alle loro famiglie e alla rete dei Servizi la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione degli stakeholder, rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti annualmente agli Enti committenti. In qualsiasi momento gli interessati possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Responsabile del Servizio e/o agli operatori.

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.



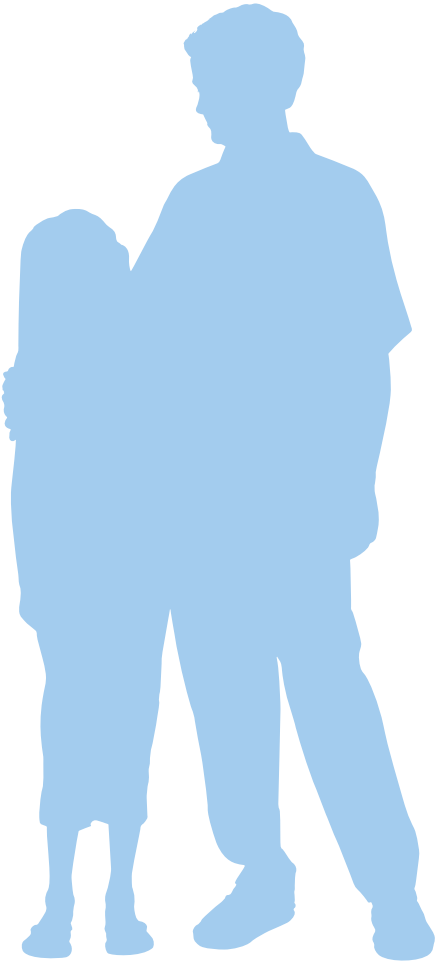
Consorzio SiR

Società Cooperativa Sociale

Via Lorenzo Valla, 25
20149 Milano
Tel. 02 844 701 11
Fax 02 895 403 79
www.consorziosir.it
segreteria@consorziosir.it

Consultorio Familiare

Via Carlo Bazzi, 68
20141 Milano
Tel. 02 844 0451
Fax 02 8951 5740
consultorio@consorziosir.it



EDIZIONE GENNAIO 2017