

# Consultorio familiare



carta dei servizi 2023

**SIR**  
solidarietà in rete

**Anffas**  
dal 1959 la presenza di cuore  
INTEGRAZIONE PROFESSIONALE  
PAROLE DI PERSONE CON SENSIBILITÀ  
INTELLIGENZA COLLETTIVA  
MILANO



# Scopo

La Carta dei Servizi è uno strumento per promuovere la tutela dei diritti degli assistiti e delle loro famiglie. Lo scopo è assicurare l'informazione, l'accoglienza e le norme di comportamento che garantiscano la massima trasparenza sulle modalità di erogazione del Servizio.

Vengono illustrati gli organismi interni, le strutture preposte alla tutela dell'utente e le modalità di collaborazione interne e esterne. Attraverso la regolamentazione dell'accesso al Servizio e la descrizione delle varie fasi di erogazione vogliamo promuovere livelli sempre più alti di qualità nell'offerta dei nostri servizi.

I principi su cui si basa l'erogazione dei servizi del Consultorio sono:

**Uguaglianza:** l'accesso al Servizio viene garantito senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

**Imparzialità:** la prestazione del Servizio avviene senza alcuna tipo di favoritismo.

**Continuità:** l'erogazione del Servizio avviene con continuità e regolarità. In caso di funzionamento irregolare verranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** i cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, possono esprimere le proprie opinioni sul Servizio e verrà prestata massima attenzione nell'ottica di miglioramento della qualità del Servizio stesso.

**Efficacia ed efficienza:** il Servizio viene erogato secondo gli obiettivi prefissati e in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione.

**Diritto di scelta:** il cittadino ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.



# Indice

Chi siamo	4
Gli impegni e i valori	5
Il Consultorio familiare	6
Tipologia delle prestazioni	8
Costo delle prestazioni	12
Modalità di accesso e di fruizione del Servizio	
Il personale	14
Fattori di qualità	15
Valutazione del Servizio	16

allegati

- Tariffario di ginecologia
- Questionario di gradimento del Servizio
- Modulo reclami e segnalazioni

## Chi siamo

SiR – Solidarietà in Rete è un Consorzio di cooperative sociali costituitosi nel 2000 come risultato di un progetto sviluppato insieme ad Anffas Milano Onlus. Il Consorzio è nato per promuovere la cooperazione sociale e negli anni è diventato un punto di riferimento nel sistema di welfare locale.

SiR è un sistema di imprese sociali di comunità la cui azione è centrata sui bisogni e i diritti delle fasce più deboli della popolazione. Sostiene le persone e le famiglie, promuovendo lo sviluppo sociale e culturale dei cittadini.

I servizi alla persona costituiscono l'ambito prioritario di intervento del Consorzio SiR e delle Cooperative ad esso associate. Le Cooperative sono impegnate nella progettazione e nella gestione di servizi educativi, socio-assistenziali, socio-sanitari, formativi, occupazionali e residenziali rivolti a minori, giovani e adulti, con un'attenzione particolare all'area della disabilità intellettiva e delle difficoltà di apprendimento.

Consorzio SiR è impegnato in un'opera di stimolo e sostegno delle proprie consociate, ma anche nello sviluppo di uno scenario capace di orientare le scelte di investimento delle istituzioni coinvolte nella promozione e realizzazione dei servizi alla persona, quali i Comuni, la Città Metropolitana di Milano e la Regione Lombardia.

## Gli impegni e i valori

Per noi qualità significa:

- accogliere e dare risposta ai bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori d'interesse, cioè degli utenti, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci e dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano;
- 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 umane, strumentali, professionali e finanziarie e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato al benessere sia individuale sia 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 e i percorsi necessari al loro raggiungimento.

Consorzio SiR ha elaborato, secondo quanto previsto dalla dal D.lgs 231/01, 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.

## 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'ATS Città Metropolitana 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 persona e 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 accessibilit 

Le attiv  del Servizio vengono svolte nella sede situata a Milano in via Antegnati 9. La struttura   ubicata al piano terra di uno dei 5 edifici del complesso "5square", nel quartiere Vigentino ([www.5square.it](http://www.5square.it)). La struttura, priva di barriere architettoniche,   raggiungibile con il tram 24 (via Ripamonti) e con l'autobus 34 (via Amidani).

Negli spazi del Servizio sono presenti:

- Uffici di Segreteria;
- Reception
- Sala d'attesa
- Ufficio Direttore di sede
- Ufficio del responsabile del Servizio
- Studi di assistenti sociali, psicologi, pedagogisti, educatori, assistenti sanitari
- Studio medico e ginecologico

## Tipologia delle prestazioni

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

- Ginecologia e ostetricia
- Assistenza sanitaria
- Psicologia e psicoterapia (individuale, di coppia, familiare e di gruppo)
- Assistenza socio-legale
- Sostegno pedagogico/educativo
- 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, ecografie ginecologiche e ostetriche).



### **Area sociale**

Offre 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**

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

### **Attività di gruppo**

Gruppi a tematiche multidisciplinari con i seguenti contenuti: educazione sessuale, contraccezione, menopausa, gravidanza, rapporto madre-bambino, adolescenza, convivenza con soggetti anziani, affido familiare, sostegno alla genitorialità.

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, alla sessualità (tra le quali, in particolare, le malattie sessualmente trasmissibili) e alla promozione ed educazione sanitaria in tutte le fasi della vita della persona. Inoltre, conduce attività di prevenzione del bullismo e cyberbullismo.



## 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 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, le attività di gruppo e le attività di prevenzione e salute svolte all'interno della scuola.

## Modalità di accesso e di fruizione del Servizio

Si accede al Consultorio su appuntamento. È possibile rivolgersi alla segreteria di persona o telefonicamente (tel. 02 844 0451; cell. 335 10 33 662) 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 tramite email: [consultorio@consorziosir.it](mailto:consultorio@consorziosir.it), [ivana.danelli@consorziosir.it](mailto:ivana.danelli@consorziosir.it).

Per l'apertura del FASAS 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 gli 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.

Quando necessario e per particolari motivi, vengono effettuate visite a domicilio

All'atto del rilascio dei propri dati personali, l'utente viene informato, tramite la consegna

dell'informativa-consenso, circa il trattamento che ne farà seguito, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento europeo 679/16 (GDPR) e dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Nella raccolta, conservazione e impiego di tali dati, gli operatori del Consultorio si attengono alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, come prescritto dai sopracitati GDPR e D.lgs 196/03 nonché a quanto previsto dalla compliance normativa dell'Ente.

### **Gestione della lista d'attesa**

Il Consultorio non si è mai trovato nella necessità di creare liste d'attesa. Qualora si presentasse tale eventualità, ai sensi della D.lgs 33/2013 per la lista di attesa in ambito psico-sociale i criteri sono esclusivamente cronologici. Per l'erogazione del colloquio di prima accoglienza si prevede un tempo massimo di attesa di 10 giorni per verificare la gravità della problematica. In caso di bisogno rimane attiva la possibilità di una accoglienza e ascolto anche telefonica.

### **Gestione delle segnalazioni e dei reclami**

Chiunque abbia contatti a diverso titolo con il Servizio può indicare eventuali disservizi o reclami attraverso l'apposito modulo allegato alla presente carta dei servizi. Sarà cura della direzione rispondere a tali segnalazioni attivando tutte le azioni migliorative previste dal Sistema di Gestione della Qualità entro un tempo massimo di 15 giorni.

### **Dimissioni e/o trasferimento ad altro servizio**

Nel caso di dimissione e di invio ad altra struttura, il Servizio garantisce il passaggio di informazioni e documentazione, con il consenso dell'interessato.

### **Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria**

Su richiesta dell'interessato viene rilasciata (entro 15 giorni) copia cartacea del FASAS, previo contributo spese di 15 euro.

## Il personale

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.

Direttore di sede

Dott Lilio Tangi, psicologo

Responsabile 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
- Assistente sanitario
- Infermiere professionale
- Ostetrica
- Personale di Segreteria/front office
- Personale amministrativo.



## Fattori di qualità

### **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'équipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'équipe.

## 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 di ATS.

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione della 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 del Servizio 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.



# CARTA DEI SERVIZI

Edizione Gennaio 2023

Consorzio SiR

Società Cooperativa Sociale

via Lorenzo Valla 25 - 20141 Milano

Tel. 0284470122

[www.consorziosir.it](http://www.consorziosir.it)

Consultorio familiare

via Antegnati 9 - 20141 Milano

Tel. 028440451

[consultorio@consorziosir.it](mailto:consultorio@consorziosir.it)