



Consultorio Familiare

Carta  
dei Servizi

## Il Consultorio Familiare

Il Consultorio Familiare Anffas 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. Risponde alle indicazioni del protocollo di qualità dell'Anffas nazionale.

In base alle direttive della DGR n.7/4141 del 6/04/2001, concernente definizione ed adozione del tariffario delle prestazioni consultoriali, il Servizio eroga prestazioni sociali, socio sanitarie ad alta integrazione sanitaria, attraverso l'offerta di una vasta tipologia di interventi, attinenti ad ogni ambito di vita della persona.

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

Per le sue particolari caratteristiche e origini sopra descritte, il consultorio ha sempre rappresentato un luogo di accoglienza per le famiglie che si trovano ad affrontare problemi legati alla disabilità, dove si possono porre le basi per una relazione di aiuto, in cui al centro c'è la persona e il suo ambiente di vita. Oggi questa specificità continua a perdurare estendendosi però ad una fascia di utenza più ampia, attraverso l'erogazione di risposte e di interventi mirati, nei confronti dei nuclei familiari, dell'ambito minorile, degli adolescenti e dell'adulto in difficoltà.

Di norma l'ingresso ai servizi avviene attraverso una "porta unica di accesso", il Servizio Sociale, un luogo specifico di accoglienza per la generalità delle famiglie, che ha il compito di favorire il dialogo in una dimensione di ascolto, sostegno, confronto solidale e accompagnamento ad una fruizione positiva ed efficace delle risorse e delle provvidenze esistenti.

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 sociali e culturali
- opera per prevenire situazioni di difficoltà affettiva e sessuale
- garantisce spazi naturali d'incontro nel rispetto della riservatezza

Le attività del Servizio vengono svolte nella sede situata a **Milano** in via **Carlo Bazzi n° 68**, angolo con viale Giovanni da Cermenate; la struttura è uno stabile di 4 piani che ospita anche il Servizio di Riabilitazione.

I locali del Servizio sono situati al:

**piano terra** Segreteria, Direzione Sanitaria, Coordinamento del Servizio e uffici delle Assistenti Sociali

**primo piano** studi medici e psicologici

La sala d'attesa è a piano terra e al primo piano.

La struttura, priva di barriere architettoniche, è fornita di parcheggio interno; è comunque raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- MM linea verde (Famagosta) e autobus 95 (Cermenate)
- MM linea verde (Abbiategrasso) e tram 15 (Pezzotti)
- MM linea gialla (Corvetto) e autobus 95 (Cermenate)
- metrotramvia 15 (Pezzotti)
- autobus 79 (Bazzi)
- autobus 95 (Cermenate)



## Tipologia e tariffario delle prestazioni

Il Servizio offre prestazioni individuali e di gruppo nei seguenti campi:

- sociale
- psicologico
- medico specialistico (ginecologico, sessuologico, ostetrico, neurologico, psichiatrico)
- mediazione familiare

Gli interventi sono consulenziali, di approfondimento diagnostico, di accompagnamento nella definizione di un progetto di vita, di sostegno individuale o di gruppo su problematiche psicologiche attraverso percorsi terapeutici. Gli interventi vengono realizzati in modo coordinato tra i diversi professionisti coinvolti. L'utente è il protagonista principale del progetto di intervento. Il Consultorio opera secondo una logica di rete dei servizi e orienta quindi le famiglie, a partire dai loro bisogni, verso i servizi che la rete è in grado di offrire.

**Area medico specialistica.** Consulenza psichiatrica e/o neurologica, in base alla valutazione multidisciplinare della problematica emersa da uno o più colloqui con la persona. Sulla base degli elementi raccolti dalla visita specialistica, si indirizza l'utente al servizio di competenza per una presa in carico o si erogano gli interventi specifici necessari e attuabili all'interno del Consultorio.

Consulenza ostetrico-ginecologica, (visita, pap test, tampone vaginale, monitoraggio gravidanza), risposta a diverse tematiche legate all'effettività, sessualità, contraccezione.

**Area sociale.** Consulenze sociali, orientamento e accompagnamento delle persone alle diverse e specifiche risorse del territorio. Predisposizione di progetti individuali a favore degli utenti in stato di bisogno, nell'ambito sociale, diurno, residenziale, lavorativo e della tutela giuridica, all'interno di un costante lavoro in rete con i servizi pubblici e del privato sociale.

**Area psicologica.** Percorsi di sostegno psicologico individuale. Psicoterapie, terapie di coppia, gruppi socializzanti, psico-educativi e di mutuo aiuto. Percorsi di orientamento attraverso colloqui di counselling.

**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. E' 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 10/12 incontri che servono a individuare accordi che soddisfino entrambi le parti.

**Attività di gruppo.** Gruppi a tematiche sanitarie 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 10 iscritti e possono essere svolti all'interno del servizio o presso enti esterni che ne fanno richiesta nell'ambito cittadino. Svolge inoltre attività di "Prevenzione e Salute" nelle scuole di ogni ordine e grado.



## Costo delle prestazioni

Per gli utenti con età superiore ai 14 anni è previsto il pagamento del **ticket** previsto dal SSN per i colloqui psicologici, le prestazioni ginecologiche e le altre consulenze medico-specialistiche. 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, la mediazione familiare e le attività di gruppo.

E' possibile effettuare il pagamento del ticket in Segreteria, in contanti, tramite Bancomat o tramite assegno bancario.

Le medesime prestazioni effettuate in regime di convenzione con il SSN possono essere erogate anche privatamente, in **regime di solvenza**.





Il Servizio si rivolge a coppie, adolescenti, giovani e adulti, nonché all'intero nucleo familiare, in ordine alla sessualità, paternità e maternità responsabile, all'educazione dei figli e alla promozione e al mantenimento di equilibrati rapporti interpersonali.

Per quanto riguarda in particolare i giovani e gli adulti che vivono momenti di difficoltà e hanno bisogno di essere accompagnati a comprendere le cause del proprio disagio, il Servizio li sostiene nella ricerca di soluzioni e li informa sui loro diritti.

La sua attività è finalizzata al recupero del benessere psico-fisico e al miglioramento della qualità della vita della persona, attraverso una metodologia integrata e trasversale alle diverse professionalità operanti nel servizio. Lo scopo è offrire al soggetto in stato di bisogno una risposta globale che vada ad incidere sulla complessità del suo sistema di vita.

Si accede al Consultorio, di persona o telefonicamente, su appuntamento tramite la Segreteria o attraverso il Servizio Sociale  
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](mailto:consultorio@consorziosir.it)).

Il primo contatto con il Consultorio per i nuovi utenti avviene tramite la Segreteria o attraverso il Servizio Sociale.

La documentazione necessaria all'apertura della cartella è copia del codice fiscale, fiscale, documento di identità, certificato di invalidità, certificato di esenzione... Per ogni nuovo utente è previsto un colloquio iniziale con l'assistente sociale. I successivi incontri, in relazione al piano di lavoro concordato, avvengono su appuntamento diretto con lo specialista di riferimento, tramite la Segreteria o attraverso il Servizio Sociale.

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

Gli appuntamenti con l'assistente sociale vengono fissati entro una settimana dalla richiesta.

Gli appuntamenti successivi con l'assistente sociale e/o con gli specialisti di riferimento vengono fissati entro 15/20 giorni dopo il primo colloquio.

Nel caso di richieste di particolare urgenza, valutate tra richiedente e assistente sociale, i tempi possono essere abbreviati. Le disdette degli appuntamenti devono essere comunicate entro tre giorni lavorativi alla Segreteria o direttamente allo specialista di riferimento.

Il Consultorio, tramite il Servizio Sociale, quando necessario e per particolari motivi, attua visite a domicilio.

Il Consultorio predispone certificazioni, relazioni scritte (in base alla normativa vigente che regola le attività dei Consulenti Familiari) su richiesta degli interessati o dei Servizi coinvolti nella definizione dei progetti individuali (es. Tribunale dei Minori). Le richieste devono essere inoltrate, in forma scritta, tramite la Segreteria del Consultorio.



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.





Carta dei Servizi

Le figure professionali che operano nel Servizio collaborano costantemente in modo coordinato e integrato al fine di garantire la realizzazione del Progetto riabilitativo attraverso il lavoro 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  
Lina Rossi - Assistente Sociale

Coordinatore dell'ufficio di Segreteria  
Sig.ra Daniela Marcucci

Nel Servizio operano le seguenti figure professionali:

Medici Specialisti  
(Ginecologa, Psichiatra, Neurologo, Ostetrica)  
Psicologi-Psicoterapeuti  
Assistenti Sociali e Mediatori Familiari  
Infermieri Professionali  
Referente Sistema Qualità  
Personale di Segreteria  
Personale Amministrativo

Per noi la qualità è 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. Per noi la qualità è la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono. Per noi la qualità è 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**.





## Fattori di qualità

## Indicatori

### 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 Cartella 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 cedenza 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'èquipe.

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**.



# Carta dei Servizi

edizione Giugno 2011



Consorzio SIR  
Società Cooperativa Sociale  
via Tertulliano 70 20137 Milano  
Tel. 0255196857  
Fax 0255196787  
[www.consorziosir.it](http://www.consorziosir.it)  
[segreteria@consorziosir.it](mailto:segreteria@consorziosir.it)



Servizio accreditato



## Consultorio Familiare

via Carlo Bazzi 68 20141 Milano  
Tel. 028440451 Fax 0289515740  
[consultorio@consorziosir.it](mailto:consultorio@consorziosir.it)