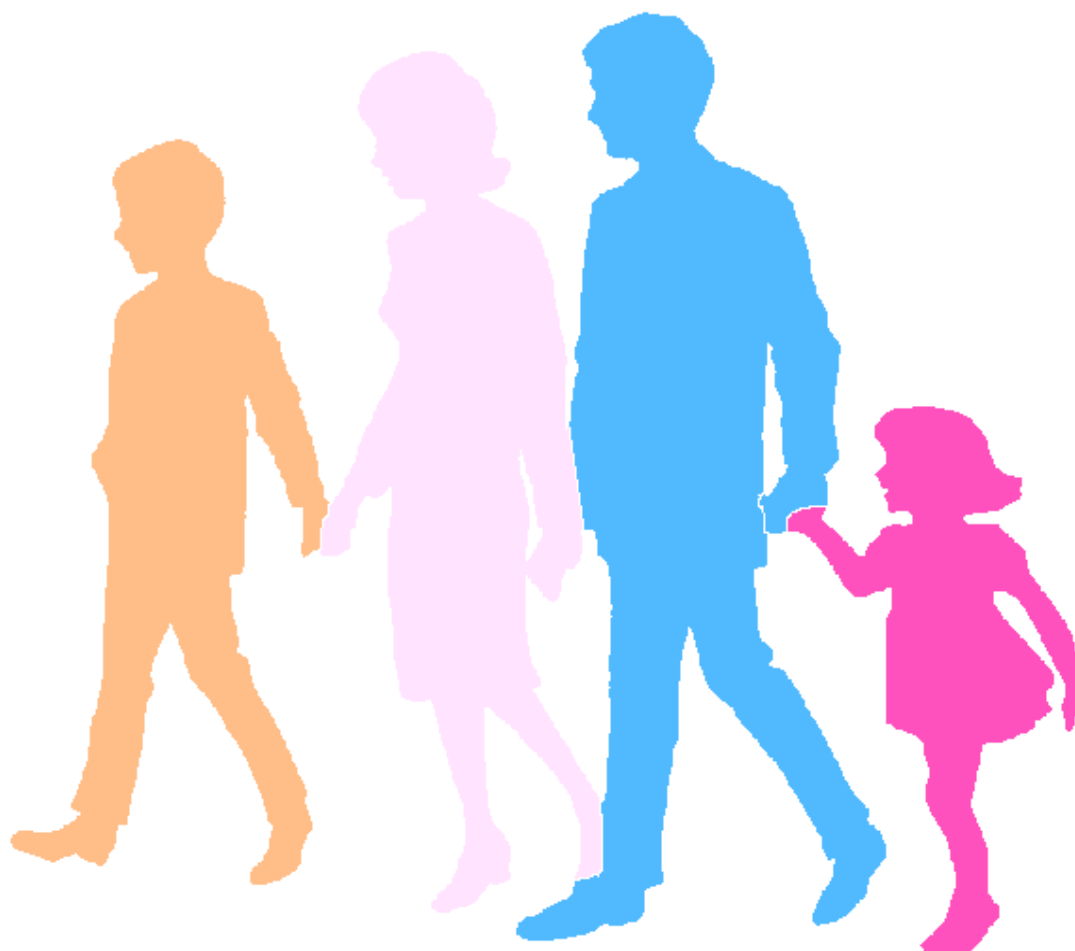




**CONSULTORIO FAMILIARE
DON PALLA**



CARTA DEI SERVIZI



Versione 07 del 27/02/2019

Ente Gestore: Fondazione Don Stefano Palla Onlus

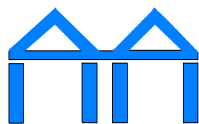
1

24014 Piazza Brembana (BG) - Via Monte Sole, 2 ó Tel. 0345 390208 ó P.IVA 02221610161 ó consultorio@donpalla.org ó www.donpalla.org



INDICE

	Pagina
IL CONSULTORIO FAMILIARE E L'ENTE GESTORE	3
A CHI E' RIVOLTO	3
LE FIGURE PROFESSIONALI	3
APERTURA E MODALITÀ DI ACCESSO	4
PRESTAZIONI OFFERTE	5
CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE	7
COME RAGGIUNGERE IL CONSULTORIO	7
GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	8
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	8
RICHIESTA E MODALITA' DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA	8
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, APPREZZAMENTI O RECLAMI (Allegati A, B, C)	9



IL CONSULTORIO FAMILIARE E L'ENTE GESTORE

Il Consultorio Familiare nasce in Italia negli anni '70 esattamente con la Legge N° 405 del 22 luglio 1975.

Il Consultorio Familiare è un servizio di base che garantisce all'utente di essere accolto nella complessità dei suoi bisogni personali e relazionali e, opera a favore della salute psicofisica della famiglia e delle donne accompagnandoli nei diversi momenti del ciclo di vita.

La volontà della Fondazione Don Palla, è stata quella di andare incontro a tali esigenze e per questo nel dicembre del 2011 è iniziata l'attività del Consultorio Familiare a Piazza Brembana.

Il lavoro d'équipe tra i professionisti che compongono il Consultorio Don Palla è alla base di tutte le attività proposte, al fine di promuovere attività di prevenzione e di tutela della salute globale dell'individuo.

In un'ottica di lavoro di rete e di dialogo tra servizi, il consultorio si avvale della collaborazione con i medici di base, i servizi socio sanitari specifici (neuropsichiatria infantile, unità ospedaliere), il servizio Sociale della Comunità, i Comuni, gli Enti Scolastici, e i Parroci del territorio.

A CHI E' RIVOLTO

Il Consultorio Familiare Don Palla offre un servizio di ascolto, consulenza e sostegno del singolo, della coppia e della famiglia in tutte le fasi della vita.

Possono dunque accedere a questo servizio tutte le persone indipendentemente dal luogo di residenza, cittadinanza, lingua, religione, condizione personale e sociale, opinioni politiche.

Inoltre, possono accedervi anche le agenzie educative quali, per esempio la scuola e i centri di aggregazione giovanile.

LE FIGURE PROFESSIONALI

L'équipe professionale è multidisciplinare, sono presenti:

- un coordinatore del servizio
- un assistente sociale
- tre psicologhe-psicoterapeute
- una psicologa
- un medico specialista in ginecologia ed ostetricia
- tre ostetriche
- un infermiere professionale



APERTURA E MODALITÀ DI ACCESSO

La prima accoglienza in Consultorio, per ricevere informazioni o consulenza, può avvenire:

- per accesso diretto, in Via Monte Sole n.2, presentandosi durante i giorni e gli orari d'apertura

LUNEDÌ	11:00 – 13:00
MARTEDÌ	14:00 – 18:00
MERCOLEDÌ	14:00 – 18:00

L'entrata del Consultorio Familiare si trova oltre l'ingresso principale della Fondazione Don Palla. Per accedere è possibile suonare il campanello e salire, tramite scale o ascensore, al primo piano. In sala d'attesa o in sala riunioni è presente la Coordinatrice o una delle operatrici del Consultorio per accogliervi e accompagnarvi all'interno della struttura.

Il Consultorio Familiare prevede, nell'arco dell'anno solare, alcuni giorni e periodi di chiusura preventivamente comunicati all'utenza, attraverso la pagina Facebook e sito web del Consultorio Familiare e apposita segnaletica in sala d'aspetto.

- usufruendo della linea telefonica dedicata che permette all'utenza di interagire direttamente nella tutela della propria privacy e fissare un appuntamento

☎ **0345.390208** DURANTE GLI ORARI DI APERTURA

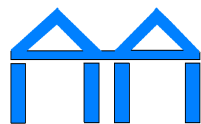
L'appuntamento per un primo colloquio viene fissato entro 15 giorni dalla richiesta. Durante il primo incontro sono richieste le generalità di base e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. Fuori dagli orari di apertura è in servizio una segreteria telefonica dove l'utente può lasciare i propri recapiti; il primo operatore disponibile provvederà a ricontattarlo entro 1 settimana.

- Usufruendo della linea telefonica dedicata alla prenotazione di prestazioni sanitarie ostetrico-ginecologiche

☎ **339.8985201** DA LUNEDÌ A VENERDÌ 9:00 – 16:00

- Oppure usufruendo della linea telefonica del centralino della Fondazione Don Palla

☎ **0345.82434** DA LUNEDÌ A DOMENICA 08:00 - 20:00



PRESTAZIONI OFFERTE

Tutte le prestazioni di tipo ambulatoriale a carattere sanitario e di tipo psicologico-sociale rivolte al singolo o alla coppia prevedono la prenotazione di un appuntamento.

In caso di lista d'attesa è previsto che l'operatore prenda nota dei dati personali dell'utente su apposito file "Lista d'attesa" (area psico-sociale o area ostetrico-ginecologica) e richiami l'assistito non appena si liberi un posto o siano aperte nuove date di seduta del servizio richiesto. Il tempo medio della lista d'attesa è di due settimane circa per tutti i servizi consultoriali.

In caso di impossibilità a presentarsi ad un appuntamento prenotato, si chiede all'utenza di darne comunicazione immediata e comunque almeno 24 ore prima.

AREA PSICOLOGICA E SOCIALE

- Consulenza sociale al genitore, alla famiglia sulle tematiche genitoriali;
- Consulenza e colloqui di sostegno psicologico per il singolo, la coppia e la famiglia;
- Psicoterapia individuale, di coppia o familiare;
- Consulenza psicologica per bambini e adolescenti;
- Consulenza psicologica-sociale per tematiche specifiche inerenti l'area ostetrico-ginecologica, in condivisione con le figure dell'ostetrica e del ginecologo.

Le consulenze psicologiche e/o sociali offrono ascolto e sostegno alle persone in cerca di confronto o aiuto di qualsiasi fascia d'età, dal bambino all'anziano.

L'accesso è spontaneo o tramite invio da parte di altri servizi.

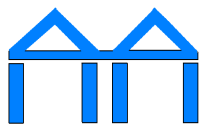
Durante un primo "colloquio di accoglienza" l'obiettivo dell'operatrice è quello di comprendere i bisogni espressi dalla persona e la domanda che viene rivolta al Servizio.

Successivamente gli operatori dell'équipe del Consultorio discutono la possibilità di presa in carico da parte della psicologa e/o dell'assistente sociale o, eventualmente, l'invio a Servizi sociosanitari più idonei.

Il Servizio non richiede impegnativa del medico e può essere erogato in forma gratuita, secondo quanto previsto dalle direttive del Sistema Sanitario Regionale, oppure in regime di Solvenza.

AREA OSTETRICO-GINECOLOGICA

- Consulenza individuale sanitaria/psicologica e incontri di gruppo rivolti alla donna nelle varie fasi evolutive (menarca, adolescenza, gravidanza, menopausa..)
- Consulenza sanitaria e psicologica contraccettiva, pre-concezionale e sull'infertilità alla donna e alla coppia;
- Consulenza sanitaria, psicologica e sociale pre e post IVG (Legge 194/78);
- Visite ed ecografie ginecologiche ;
- Pap test.



PERCORSO NASCITA

Durante un primo “colloquio di accoglienza” l’obiettivo dell’operatrice-ostetrica è quello di raccogliere l’anamnesi sanitaria e ostetrica dell’utente in gravidanza e, qualora non emergano fattori di rischio, offrire alla donna la possibilità di accedere al Percorso Nascita Fisiologico a gestione ostetrica o, in caso contrario, accompagnarla lungo il Percorso Nascita a gestione condivisa con l’équipe multidisciplinare.

Le prestazioni del Percorso Nascita sono su appuntamento e comprendono:

- Bilanci di salute ostetrici (primo, controllo) in gravidanza;
- Visite ostetriche (prima visita, controllo) in gravidanza;
- Ecografie del I^o e del III^o trimestre di gravidanza;
- Percorsi di accompagnamento alla nascita alla donna e di coppia;
- Percorsi di movimento in gravidanza;
- Visite ostetriche domiciliari di sostegno nel post parto, in puerperio e in allattamento;
- Bilanci di salute ostetrici (primo, controllo) nel post parto;
- Visita ginecologica di controllo post parto;
- Incontri di gruppo a tema e spazio pesata dopo la nascita fino al primo anno di vita del bambino;
- Percorsi di movimento post parto;
- Incontri di gruppo di massaggio al neonato.

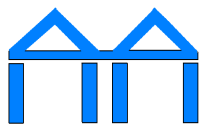
Per le prestazioni ambulatoriali è necessario presentare l’impegnativa del medico di base o specialista. Tutte le prestazioni ambulatoriali previste per il percorso Nascita e le attività di gruppo sono gratuite.

AREA DEI PROGETTI FORMATIVI E ATTIVITA' DI GRUPPO DI PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE

- Educazione all’affettività e alla sessualità, prevenzione di bullismo e violenza di genere nelle scuole di ogni grado;
- Incontri di formazione per genitori e insegnanti riguardo tematiche differenti; (affettività-sessualità, contraccezione e procreazione responsabile, prevenzione della salute, sostegno alla genitorialità, rapporto genitori-figli/insegnante-alunni..);
- Incontri a tema psico-sociale o sanitario aperti alla comunità;
- Interventi educativi nei centri di aggregazione giovanile;
- Percorsi e interventi di promozione della salute psicofisica per persone con disabilità e per le loro famiglie.

Il Consultorio offre interventi e percorsi di educazione alla salute globale rivolti alla comunità, proposti in diverse agenzie educative, scolastiche e realtà sociali.

Tutti gli interventi sono gratuiti.



CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Il Consultorio Familiare è un servizio aperto a tutta la popolazione; l'operatore che si occupa del Colloquio di accoglienza ed orientamento e, successivamente, l'équipe multidisciplinare si preoccupano di valutare se il bisogno espresso dall'utente sia pertinente con l'offerta del Consultorio Familiare o se indirizzare lo stesso verso altri servizi più idonei ad accoglierlo, restando a disposizione per eventuali future necessità.

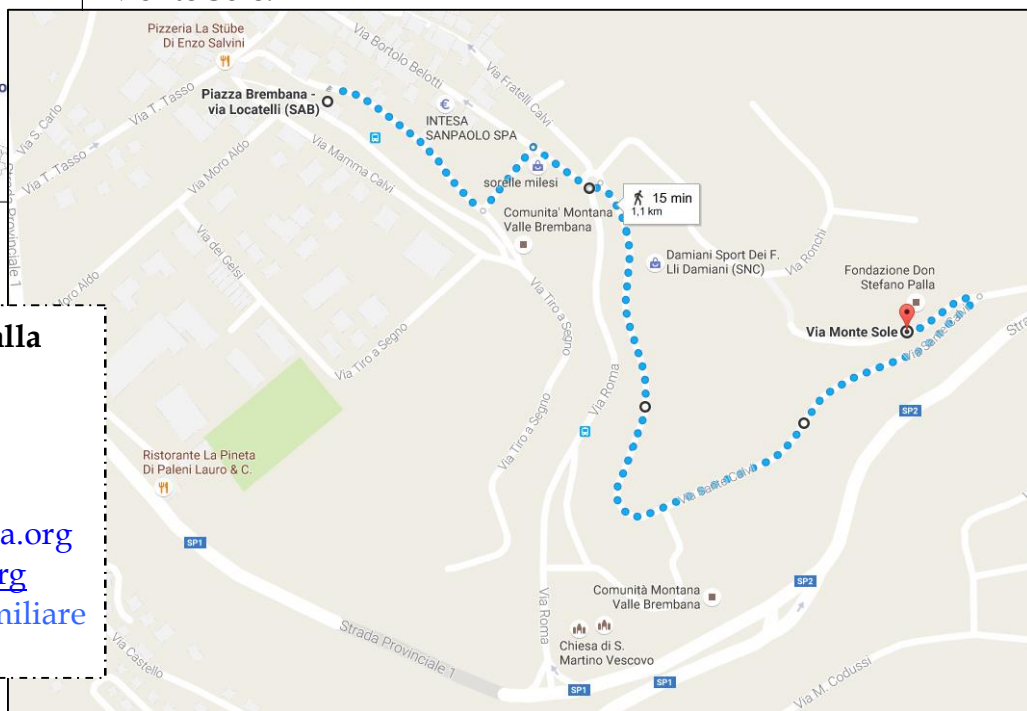
Riguardo gli utenti presi in carico che concludono il percorso intrapreso presso il Consultorio (motivi: soluzione del percorso per limiti imposti da Regione Lombardia, cambio residenza, interruzione/sospensione volontaria da parte dell'utente, ecc), l'operatore ha il compito di informarli della possibilità di accedere presso lo stesso in qualsiasi momento futuro e della presenza di altri servizi offerti dalla rete territoriale, con le possibili soluzioni di continuità del percorso intrapreso.

COME RAGGIUNGERE IL CONSULTORIO



Il Consultorio Familiare Don Palla è raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico: Autobus di linea (SAB) proveniente dall'Alta Valle Brembana e da Bergamo con fermata alla stazione di via Locatelli o al Centro di Piazza Brembana, in via Belotti.

Per raggiungere a piedi la struttura è necessario arrivare sino alla via centrale del paese, via Belotti, seguire la direzione verso il Municipio sulla via Sante Calvi e successivamente proseguire in Via Monte Sole.



Fondazione Don Stefano Palla
Consultorio Familiare
Via Monte Sole, 2
24014 Piazza Brembana
Telefono 0345/390208
E-mail: consultorio@donpalla.org
Sito Web: www.donpalla.org
Pagina FB: [Consultorio Familiare Don Palla](https://www.facebook.com/ConsultorioFamiliareDonPalla)



GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il GDPR UE 2016/679-Regolamento generale sulla protezione dei dati-prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. In particolare i dati riguardanti lo stato di salute possono essere trattati solo mediante consenso dell'interessato. E' obbligo, inoltre, ad ogni professionista presente all'interno del consultorio familiare rispettare e rispondere al segreto professionale.

La documentazione e i dati sensibili di ogni utente vengono conservati in ambiente chiuso e accessibile solo ai professionisti coinvolti. L'utente viene informato, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo, in merito alla modalità di trattamento dei dati personali e all'eventuale possibilità di comunicazione degli stessi ad altri servizi. In quest'ultimo caso, è l'utente a dare il proprio consenso.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il Consultorio Familiare è un servizio di base aperto a tutti i cittadini. Qualora le condizioni di salute psico-fisica dell'utente e la situazione sociale dello stesso dovessero richiedere un'assistenza specifica, l'operatore che ha accolto la richiesta di aiuto della persona/famiglia durante il primo accesso o che lo ha già in carico da tempo, ha il compito di tutelare la continuità delle cure assicurandosi di:

- . avvisare ed informare l'assistito della necessità di attivare altri servizi
- . prendere contatti, previo consenso dell'assistito, con le strutture sociosanitarie o ospedaliere, gli enti pubblici e sociali più idonei e specializzati.

RICHIESTA RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

E' possibile richiedere ed ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa al servizio assistenziale svolto presentando richiesta scritta, firmata dall'utente/familiari, e intestata all'Ufficio Amministrazione della Fondazione Don Stefano Palla Onlus.

Le tempistiche per il rilascio della documentazione sono previste nell'ordine di 30 giorni.

Il costo per il rilascio di copia della documentazione è pari a € 25,00.



RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, APPREZZAMENTI E/O RECLAMI

Agli utenti che accedono ai servizi viene consegnato il questionario di gradimento, qui di seguito riportato come *Allegato A*, che può essere depositato nell'apposita cassetta posta nella hall del Consultorio Familiare.

Per presentare suggerimenti, reclami o disservizi, ringraziamenti ci si può rivolgere al Distretto Socio-Sanitario di appartenenza o direttamente alla sede operativa al n° 348.2651319, oppure è possibile usufruire degli appositi moduli *Allegato A*, *Allegato B* di seguito riportati.

Le segnalazioni/reclami verranno prese in gestione direttamente dall'Ufficio relazioni con il Pubblico della Fondazione che provvederà a fornire una risposta entro 30 giorni, quando non anonima, tramite la relativa scheda interna "Evasione reclami" di seguito riportata (*Allegato C*).

Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini

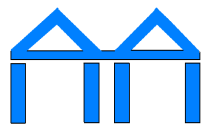
L'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.) di Bergamo può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento ed è gratuito, durante i seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte:

Tel: 035-385296

e-mail: upt@ats-bg.it



Allegato A

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO Consultorio Familiare

Gentile Signora / Gentile Signore,

Le chiediamo cortesemente di dedicarci alcuni minuti per rispondere alle domande contenute nel seguente questionario. Il Suo contributo è prezioso per verificare la qualità del servizio del nostro Consultorio Familiare al fine di migliorarlo costantemente, tenendo conto delle Sue aspettative ed esigenze.

Il questionario è **anonimo**.

Per rispondere sarà sufficiente fare una croce sulla risposta scelta, in base al suo grado di soddisfazione, da un punteggio minimo pari a 1 a un punteggio massimo pari a 5.

Le saremo grati se volesse depositare il questionario compilato nell'apposita cassetta "RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI", collocata presso la nostra sala d'attesa.

Grazie per la collaborazione e l'attenzione dedicata a questa importante iniziativa.

L'Équipe del Consultorio Familiare Don Palla

A CHE SERVIZIO SI RIFERISCE?

Servizio di
assistenza sociale

Servizio psicologico

Servizio ostetrico

Servizio
ginecologico

LEGENDA:

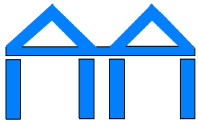
1: per nulla - 2: poco - 3: abbastanza - 4: molto - 5: oltre le aspettative

DATA di compilazione del questionario: ___/___/___

A. Come è venuto/a a conoscenza del servizio del Consultorio Familiare Don Palla?

- Medici di medicina generale
- Pediatra
- Amici/Familiari
- Volantini
- Scuole

- Servizi sociali
- Ospedale
- Internet
- Altro (specificare)



H. I locali del Consultorio Familiare Don Palla le sembrano adeguati rispetto a:

	1	2	3	4	5
Accessibilità					
Tutela della privacy					
Pulizia					
Confort					
Svolgimento della prestazione ricevuta					
Altro					

I. Quanto valuta utile la presenza del Consultorio Familiare Don Palla nel territorio dell'Alta Valle Brembana?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Eventuali suggerimenti/proposte migliorative:

Eventuali osservazioni critiche:



Allegato B

SCHEDA DI RECLAMO-SUGGERIMENTO-RINGRAZIAMENTO

Consultorio Familiare

Gentile Signora, Egregio Signore,

La suddetta scheda è uno degli strumenti a Sua disposizione per contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Potrà essere utilizzata per segnalare un disservizio, un impegno contenuto nella Carta dei Servizi che è stato disatteso, esporre un reclamo oppure, al contrario, per segnalare un aspetto positivo che andrebbe valorizzato.

Nell'assicurarLe che i suoi dati personali saranno trattati in modo riservato ai sensi della Legge 196/2003 sulla "Privacy", Le ricordiamo che una segnalazione anonima, sebbene consentita, non permetterà di avviare un approfondimento di quanto segnalato né di dare una risposta; al contrario la segnalazione autografa, sarà oggetto di particolare attenzione e approfondimento.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso cui è necessario far recapitare le segnalazioni **sia scritte sia fornite direttamente tramite colloquio, provvederà a fornire, nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi, una risposta.**

Il/La sottoscritto/a _____

Parente/genitore dell'utente sig./sig.ra _____ telefono _____

_____, diretto interessato al fine di contribuire al miglioramento dei servizi, segnala quanto segue:

Data _____

Firma _____

SPAZIO RISERVATO ALL'AMMINISTRAZIONE

Ricevuto il _____

U.R.P. _____

Rev. 1.0 del 01.01.2017



Allegato C

**SCHEDA INTERNA EVASIONE RECLAMI
Consultorio Familiare**

Segnalazione pervenuta il _____

Ambito di segnalazione:

- amministrativo
- sanitario medico
- sanitario infermieristico
- sanitario fisioterapico
- sociale

Rispetto delle prestazioni eseguite in aderenza ai protocolli ed alle procedure in uso:

- conformità
- non conformità

Azioni correttive in caso di conformità:

- segnalazione all'utente, se segnalazione nominale, della corretta esecuzione del servizio
- valutazione di rotazione degli operatori per l'utente che ha stilato la segnalazione

Azioni correttive in caso di non conformità:

- se di interesse collettivo (pongo in essere azioni correttive al protocollo e/o di miglioramento con relativa diffusione agli operatori tramite riunione d'équipe) segnalazione all'utente della modifica effettuata sulle procedure in uso ringraziandolo del suggerimento pervenuto;
- se di carattere individuale (assunzione di eventuali provvedimenti disciplinari) comunicazione all'utente delle azioni intraprese

Descrizione delle azioni correttive elaborate:

La Coordinatrice Consultorio Familiare