CARTA DEI SERVIZI

(rev. 12 del 30/03/2021)

CONSULTORIO LA FAMIGLIA UCIPEM ONLUS
Via De Lemene, 16b – 26900 Lodi
Tel. 0371/50346
e.mail: consultorio.lodi@libero.it

Autorizzato da Regione Lombardia in data 20.12.1977
Accreditato da Regione Lombardia in data 07.02.2006

Presidente e Legale Rappresentante
Dott. Alberto Raimondi

PREMESSA NORMATIVA

Il Consultorio La Famiglia è stato costituito in Lodi nel 1956, circa un ventennio prima delle leggi istituite dei Consultori:

- ✓ L. Nazionale 405/1975
- ✓ L. Regionale 44/76 alle quali il Consultorio si riferisce
- ✓ L. Regionale 23/99 Politiche Regionali per la Famiglia

Il nostro Consultorio aderisce all'associazione Ucipem (Unione Consultori Italiani Prematrimoniali e Matrimoniali) (1979) che costituisce l'art. 22 del proprio Statuto (15.11.1999).
E' una Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) dal 01.01.1998 (L. 460/1997).

Oltre a tale Normativa al Consultorio spetta l'obbligo di seguire la seguente legislazione:

- ✓ DPCM 19.5.1999: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (G.U.R.I. 31.5.1995 n°125)
- ✓ DPCM 21.12.1995: Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale" (G.U.R.I. 5.1.1996 n°4)
- ✓ Legge Regionale Lombardia n° 3/2008

I dati degli utenti non verranno diffusi ad altri se non alla ATS territorialmente competente con codice alfanumerico, in ottemperanza a precise disposizioni di legge, e potranno essere messi a disposizione degli operatori incaricati del Consultorio.

COME RAGGIUNGERCI

IN AUTO: Da Milano SS 9 Via Emilia
Da Pavia SP 235
Da Piacenza Via Emilia SS9
IN BUS: Da Pavia: Autobus Star Lodi
Da Piacenza: Autolinee Line
Da Cremona: Autolinee Line
IN TRENO:
Stazione di Lodi, direzione Centro Storico

COME SI ACCEDE AL CONSULTORIO LA FAMIGLIA

Informazioni e/o appuntamenti possono essere presi direttamente presso la segreteria nei giorni ed orari di apertura o telefonicamente al numero 0371/50346. E' possibile eventualmente lasciare un messaggio in segreteria telefonica oppure inviare una mail al seguente indirizzo consultorio.lodi@libero.it o un Fax allo 0371/50346. Con le stesse modalità possono essere fissati anche appuntamenti da remoto.

GIORNI DI APERTURA

- Lunedì-Mercoledì: dalle ore 14.30 alle 18.30
- Martedì-Giovedì-Venerdì: dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 18.30

GIN	PSI	AS	OST	ASS SAN	NPI
Ginecologo	Psicologo Psicoterapeuta	Assistente Sociale	Ostetrica	Assistente Sanitaria	Neuropsich. Infantile

GIORNO	ORARIO	STUDI				
		A	B	C	D	E
lunedì	9,00-13,00					
	14,00-18,30	PSI	PSI	PSI	PSI	
martedì	9,00-13,00	PSI	PSI		PSI	
	14,00-18,30	PSI	PSI	PSI	PSI	
mercoledì	9,00-13,00	OST				
	14,00-18,30	GIN	PSI	PSI	PSI	AS
giovedì	9,00-13,00	OST	PSI	PSI		ASS SAN
	14,00-18,30	OST	PSI	PSI	PSI	
venerdì	9,00-13,00	GIN				
	14,00-18,30	NPI	PSI	PSI	PSI	AS

Gli appuntamenti si possono prendere telefonicamente allo 0371/50346, anche lasciando un messaggio in Segreteria telefonica, oppure via mail al seguente indirizzo: consultorio.lodi@libero.it.
Gli appuntamenti vengono segnati in una unica Agenda, posta in Segreteria.
I colloqui di accoglienza vengono effettuati in coincidenza con la presenza dell'Assistente Sociale.
I referti possono essere ritirati indicativamente entro 15 giorni dal prelievo. In caso di criticità l'utente verrà contattato telefonicamente.
In caso di assenza improvvisa o programmata di un Operatore, è cura dello stesso o della Segreteria provvedere ad informare gli utenti interessati e a riprogrammare gli appuntamenti.
Di norma, gli Operatori effettuano le ferie nei periodi di chiusura del servizio, salvo eccezioni comunque preavvisate e concordate.
Gli Operatori sono identificabile mediante Cartellino di Riconoscimento.
L'attività in solvenza viene effettuata nelle fasce orarie di chiusura del Consultorio così come indicate nella cartellonistica, incluso il Sabato.

IL SERVIZIO

Il Consultorio, avvalendosi di un'équipe multidisciplinare, offre assistenza, sostegno e consulenza al singolo, alla coppia e alla famiglia, individuati come nucleo portante della comunità locale e il cui benessere è il risultato di un equilibrio dinamico tra fattori sanitari, psicologici, sociali e affettivi.
Le prestazioni vengono erogate nel rispetto della riservatezza, della dignità e della libertà della persona umana, senza distinzioni di sesso, razza, religione, lingua, condizioni personali e sociali.

L'ACCOLGLIENZA DELL'UTENTE, LA LISTA D'ATTESA E LA DIMISSIONE

Il primo colloquio, fissato al momento della richiesta per i giorni immediatamente successivi, viene abitualmente svolto dall'Assistente Sociale per dare e ricevere informazioni, decodificare la domanda, capire le aspettative, fornire possibili risposte e concordare la presa in carico dell'utente, a seguito della presentazione del caso in équipe. Durante il colloquio, all'atto della firma del modulo per la privacy, l'utente prende visione della Carta dei Servizi e del Questionario di Gradimento con allegata la parte relativa a Suggerimenti, Segnalazioni e Reclami. Il questionario verrà conservato in cartella e sottoposto per la compilazione, in separata sede, alla conclusione del primo percorso di 10 colloqui, previa valutazione di opportunità da parte dell'operatore e accertata la disponibilità dell'utente. Stessa procedura in caso di interruzione preannunciata del percorso. Qualora la richiesta riguardi l'ambito psicologico/psicoterapeutico, l'utente viene informato sul percorso a carico del SSN che comprende alcuni colloqui di valutazione della situazione (dai 2 ai 4) e un massimo di 10 colloqui gratuiti, come regolato dalla normativa, dopo i quali il percorso presso il Consultorio può eventualmente proseguire in regime di solvenza.
Per quanto concerne le prestazioni sanitarie e di gruppo, il primo filtro viene effettuato al momento della richiesta e l'utente viene indirizzato allo specialista competente. Il Questionario viene consegnato alla conclusione della prestazione.

LA PRESA IN CARICO

Successivamente in équipe viene stabilito quale specialista effettuerà la presa in carico terapeutica in base alla problematica evidenziata. Lo specialista definirà in accordo con l'utente gli obiettivi da porsi e il lavoro da svolgere.

LA LISTA D'ATTESA

La lista di attesa è formulata in base alla disponibilità oraria degli operatori e alla specialità richiesta dal problema rilevato. I tempi di presa in carico non superano i tempi previsti dalla normativa. La Lista d'Attesa non riguarda il colloquio d'accoglienza.

LA DIMISSIONE

Concluso il percorso, si procede alla dimissione dell'utente e alla chiusura del FASAS. In caso di invio ad altro servizio, è cura del Consultorio provvedere ad informare il servizio di destinazione tramite contatto telefonico, lettera o relazione scritta con le informazioni relative al percorso effettuato dall'utente presso il Consultorio.

LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE

In caso di urgenze o eventi imprevisti che rendano momentaneamente impossibile il proseguimento delle attività, il Consultorio provvederà ad avvisare gli utenti il più tempestivamente possibile e/o ad effettuare il passaggio ad altro servizio, in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale della situazione trattata.

IL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono soggette a ticket applicabile solo al settore sanitario e si paga al momento della visita. Il pagamento del ticket non riguarda la gravidanza, la fascia di età inferiore ai 14 anni, i possessori di esenzioni certificati dall'ASL compresi i disoccupati, i cassaintegrati, i lavoratori in mobilità e gli

ultrasessantacinquenni rientranti nelle fasce di reddito previste. Le altre prestazioni vengono erogate gratuitamente fino al numero massimo di prestazioni previsto dalla normativa vigente (DGR 6131 del 23/01/2017). In caso di proseguimento dell'intervento oltre tale limite, le prestazioni vengono effettuate in regime di solvenza, per il pagamento delle quali viene rilasciata regolare fattura detraibile in sede di dichiarazione dei redditi quale spesa sanitaria.
Per eventuali erogazioni liberali il Consultorio rilascia regolare ricevuta.

LA RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE

Al fine di garantire il principio della trasparenza dell'attività consultoriale, l'utente o altra persona dallo stesso espressamente autorizzata per iscritto può accedere alla documentazione socio-sanitaria e/o chiederne il rilascio. Il richiedente dovrà compilare l'apposito modulo disponibile presso la Segreteria e dovrà provvedere nel momento della richiesta al pagamento € 15.00. E' possibile inoltrare la richiesta anche a mezzo posta o via fax con l'aggiunta del costo delle spese di spedizione. La documentazione potrà essere ritirata presso la Segreteria entro 15 giorni.

LA PRIVACY

Per tutto quanto concerne il tema della privacy, si fa riferimento al Codice Etico – ALL.2 alla presente Carta dei Servizi

LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Responsabile delle relazioni con il pubblico al quale è possibile riferirsi per eventuali reclami, problematiche e suggerimenti è l'Assistente Sociale, tramite l'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi e al Questionario di Gradimento.
La risposta/spiegazione potrà essere immediata o evasa nell'arco di massimo due settimane lavorative.

IL CONSULTORIO LA FAMIGLIA UCIPEM ONLUS

Il Consultorio è un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS) ed è stato istituito in Lodi il 14.03.1975. Con Atto Notarile ha assunto la denominazione "Consultorio Familiare"; in seguito è stato denominato "Consultorio La Famiglia" ed ha assunto in seguito la denominazione di "Consultorio La Famiglia Ucipem Onlus".
Esso aderisce all'Unione Consultori Italiani Prematrimoniali e Matrimoniali (UCIPEM) dalla data della sua fondazione e ne accetta la "Carta".
Il Consultorio è stato Autorizzato dalla Regione Lombardia in data 20.12.1977, in possesso di autorizzazione al funzionamento definitivo con Delibera ASL N.47 del 07.02.2006 e Accreditato con Delibera 8123 del 21.02.2002 ed opera nell'area delle problematiche familiari, a tutela e sostegno della persona nelle diverse fasi del ciclo di vita, particolarmente in favore di persone svantaggiate in ragione di particolari condizioni fisiche psichiche economiche sociali o familiari. (D.lgs. 460/97 art.10 co.2).
Il Consultorio ha sede in Lodi, ma la sua azione si rivolge all'intero territorio provinciale.

GLI OBIETTIVI E I SERVIZI DELL'UNITA' DI OFFERTA

Il Consultorio persegue i seguenti obiettivi:

1) tutela della salute della donna globalmente intesa e considerata nell'arco dell'intera vita, nonché della salute dell'età evolutiva e dell'adolescenza

Servizi erogati:

- prevenzione e diagnosi precoce dei tumori dell'apparato genitale femminile con visite e consulenze ginecologiche per tutte le fasce d'età;
- informazione su metodi contraccettivi ed in particolare sui metodi naturali ed eventuale prescrizione;
- controlli nella gravidanza fisiologica con incontri periodici per il monitoraggio, controllo del peso, pressione arteriosa, prescrizione e controllo di esami ematochimici mirati al benessere di mamma e feto;
- consulenze individuali pre e post parto inerenti l'allattamento svolte dall'ostetrica;
- Visite domiciliari ostetriche nel puerperio

I tempi di consegna dei referti sono indicativamente di un mese.

2) assistenza psicologica e sociale rivolta al singolo, alla coppia e alla famiglia, per tutte le fasce d'età: infanzia, adolescenza, età adulta e senile

Servizi erogati:

- Consulenza psicologica, diagnosi, sostegno psicologico, psicoterapia rivolti al singolo, alla coppia e alla famiglia con cadenza settimanale, quindicinale o mensile su tematiche diverse, secondo l'età:
  - Per l'infanzia: problemi di inserimento scolastico, relazione con i genitori ed eventuali problemi comportamentali, problemi di identità, di approccio alla sessualità ed affettività, conflitti nei rapporti con i coetanei
  - Per l'adolescenza: problemi di identità, di approccio alla sessualità, conflitti nei rapporti con i coetanei, la scuola, la famiglia
  - Per l'età adulta: acquisizione di un proprio ruolo sociale nell'ambito affettivo, relazionale e lavorativo, depressione, problemi legati all'età del pensionamento e della terza età
- Consulenza familiare offerta alle persone in relazione familiare, sia di famiglia già costituita che di famiglia prossima a costituirsi
- Mediazione Familiare per genitori separati o in fase di separazione; per il sostegno della genitorialità; per continuare ad essere genitori, pur non essendo più coniugi; per trovare degli accordi in relazione ai figli
- Counseling sociale rivolto al singolo, alla coppia e alla famiglia in rete con gli altri enti territoriali pubblici e privati
- Assistenza legale che consta di un primo colloquio con l'Assistente Sociale che fissa successivamente un appuntamento con il legale. L'ambito di competenza è il diritto di famiglia e delle persone con particolare riferimento al matrimonio e al suo scioglimento, la filiazione, i delitti contro l'assistenza familiare (querela e risarcimento di danno)
- Attività psicologica e psicodiagnostica di supporto agli EE.GG. nell'ambito della tutela minorile, su richiesta della Autorità Giudiziaria in collaborazione con gli Enti del territorio e gli altri Consultori Accreditati.

3) Conduzione di gruppi

Vengono proposti i seguenti temi:

AREA MAMMA-BAMBINO

Gruppi rivolti alle donne in gravidanza per la preparazione al parto, sia dal punto di vista teorico che di attività fisica mirata ad aiutare il momento del travaglio ed il puerperio, e alle neo-mamme insieme ai loro bambini.

- Progetto "Sta nascendo una mamma"
  Il percorso prevede una serie di incontri tenuti dalle psicologhe/psicoterapeute e dall'ostetrica. Nei 7 incontri vengono affrontati con le future mamme sia gli aspetti legati ai cambiamenti corporei sia quelli psicologici legati alla gravidanza.
  Gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere sono:
  - Preparare le mamme a livello teorico e pratico al momento del parto (travaglio-posizioni)
  - Promuovere e sostenere l'allattamento al seno
  - Riflettere ed elaborare i vissuti emotivi legati al diventare madre passando dall'essere stata figlia
  - Preparare la futura madre alla strutturazione di uno stile di attaccamento sicuro nelle relazioni con il proprio bambino.

  Sono previste anche visite domiciliari, su richiesta, durante il puerperio, e un incontro di follow-up con le mamme e i neonati a circa 60 giorni d'età.
- Progetto "Coccole" – Gruppo per mamma e bambino gestito dall'ostetrica rivolto alle neo mamme: spazio svezzamento, massaggio neonatale, cordone ombelicale, primo bagnetto ecc… Sono previste anche visite domiciliari, su richiesta.
- "Laboratori di interazione mamma-bambino attraverso la musicalità" per mamme con bambini dai 9 ai 24 mesi, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo del linguaggio musicale del bambino, arricchire la relazione tra i due e aiutare la madre nel periodo post-partum. Utilizzare questa modalità non verbale di stare col proprio bimbo, condivisa con un gruppo di pari, può favorire l'innalzamento del tono dell'umore. A cura di una psicoterapeuta esperta in musicoterapia.
- Progetti di corsi tenuti dall'Assistente Sanitaria di informazione sui vaccini, prevenzione degli incidenti domestici, cura ed igiene della mamma e del bambino (se richiesto anche presso comunità del territorio) e malattie sessualmente trasmissibili.

- **Progetto "Sta nascendo una mamma"**
  Il percorso prevede una serie di incontri tenuti dalle psicologhe/psicoterapeute e dall'ostetrica. Nei 7 incontri vengono affrontati con le future mamme sia gli aspetti legati ai cambiamenti corporei sia quelli psicologici legati alla gravidanza.
  Gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere sono:
  - Preparare le mamme a livello teorico e pratico al momento del parto (travaglio-posizioni)
  - Promuovere e sostenere l'allattamento al seno
  - Riflettere ed elaborare i vissuti emotivi legati al diventare madre passando dall'essere stata figlia
  - Preparare la futura madre alla strutturazione di uno stile di attaccamento sicuro nelle relazioni con il proprio bambino.
- Gruppi rivolti alle neo mamme: spazio svezzamento, massaggio neonatale, cordone ombelicale, primo bagnetto ecc…

AREA MINORI

- Gruppi di auto mutuo aiuto rivolti a genitori di bambini problematici già seguiti a livello psicoterapeutico, gestito da psicologo psicoterapeuta e assistente sociale.

AREA ADULTI

- Laboratorio di attivazione ed esplorazione di risorse personali per la ricerca del lavoro.
  Gruppi rivolti a persone che hanno perso il lavoro e stanno cercando di rimettersi in gioco. Attraverso il gruppo riacquistano consapevolezza di sé e forza per poter riprendere in mano la loro vita e riconquistare un diritto: quello del lavoro. Il gruppo prevede anche il contatto e il confronto con le strutture territoriali preposte per la ricerca di occupazione.

AREA DISABILITA'

- Gruppi rivolti a soggetti diversamente abili, condotti da psicologhe psicoterapeute, per gestire le eventuali problematiche incontrate nella vita quotidiana e aiutare i partecipanti a verbalizzare i bisogni, i desideri e le paure

AREA ANZIANI

- Gruppi di auto mutuo aiuto per familiari di pazienti affetti da demenza. Progetto mirato a favorire una prosecuzione del percorso di formazione per i familiari e tutti coloro che, a diverso titolo, si occupano della cura e dell'assistenza di una persona affetta da demenza. Il percorso di gruppo vuole offrire uno spazio "protetto" di ascolto e di condivisione, di fronte alle fatiche e all'impegno legato al carico assistenziale; si pone come luogo di incontro e scambio, non solo di esperienze e vissuti emotivi, ma anche di informazioni concrete, in merito alla rete di servizi e alle possibilità di supporto offerte dal nostro territorio, alle famiglie di soggetti fragili. Il gruppo ha una durata annuale e gli incontri si tengono con cadenza quindicinale presso la sede del Consultorio.

4) Prevenzione ed educazione alla salute

Servizi erogati:

- Corsi di formazione, prevenzione ed educazione alla salute rivolti alle Scuole di I e II grado, che rientrano in una programmazione concordata annualmente con l'istituzione sociosanitaria di competenza. La loro effettuazione segue il calendario scolastico, pertanto ricopre un periodo che va dal mese di ottobre al mese di maggio. Gli argomenti vertono su Affettività e sessualità, nelle classi 1° 2° 3° media inferiore e classi 2° media superiore

L'EQUIPE DI LAVORO

ALL. 1

La Dirigenza:

PRESIDENTE e LEGALE RAPPRESENTANTE
ALBERTO RAIMONDI

VICE PRESIDENTE
GIUSEPPINA MARCHINI

Le figure professionali:

AREA AMMINISTRATIVA
n. 1 IMPIEGATA (Referente Sistema Informativo)

AREA PSICOLOGICA E SOCIALE
Referente: Dott.ssa Silvana Anzellotti

n. 1 ASSISTENTE SOCIALE (Referente Sistema Informativo)
n. 1 PSICOLOGO
n. 10 PSICOLOGO PSICOTERAPEUTA

AREA SANITARIA
Referente: Dott. Alberto Raimondi

n. 3 GINECOLOGI
n. 1 NEUROPSICHIATRA INFANTILE
n. 1 OSTETRICA
n. 1 ASSISTENTE SANITARIA

AREA ETICA - LEGALE
Referente: Avv. Michele Pizzi
n. 1 CONSULENTE LEGALE
n. 1 CONSULENTE ETICO

ALL. 2

IL CODICE ETICO

1) Fondamenti antropologici - L'UCIPEM assume come fondamento e fine del proprio servizio consultoriale la persona umana, e la considera, in accordo con la visione evangelica, nella sua unità e nella dinamica delle sue relazioni sociali, familiari e di coppia.
   L'UCIPEM si riferisce alla persona nella sua capacità di amare, ne valorizza la sessualità come dimensione esistenziale di crescita individuale e relazionale, ne potenzia la socialità nelle sue diverse espressioni, ne rispetta le scelte, riconoscendo il primato della coscienza, e favorendone lo sviluppo nella libertà e nella responsabilità morale.
   L'UCIPEM riconosce che la persona umana è tale fin dal concepimento.
2) Il servizio consultoriale- Il servizio consultoriale è un'attività di promozione, di consulenza, di aiuto, anche negli aspetti di informazione, di prevenzione e di educazione.
   Esso è offerto a tutti e si rivolge a singoli, coppie, nuclei familiari, gruppi sociali, per l'evoluzione graduale e armonica dei rapporti interpersonali, con particolare riferimento al campo della sessualità e per il trattamento delle difficoltà inerenti.
3) Il gruppo di lavoro consultoriale – Il servizio consultoriale è prestato da un gruppo di lavoro formato da operatori sociali che affrontano la domanda secondo le metodiche proprie del consultorio, nella collaborazione interdisciplinare, a partire dalle loro competenze specifiche: educative, sociali, psicologiche, mediche, giuridiche, etiche e di altre scienze umane.
4) Il gruppo tiene conto della globalità della domanda anche inespressa e della dinamica delle relazioni vissute, con una presa in carico che si manifesta nell'ascolto, nel dialogo, nel sostegno, nella relazione di aiuto, volti a favorire nell'utente la presa di coscienza della propria situazione, per la maturazione di scelte autonome e responsabili.
5) Il gruppo verifica collegialmente, con l'eventuale supervisione di un esperto, la metodologia comune, analizza i casi e i problemi emersi nel rapporto di consulenza, assume la responsabilità delle ipotesi di lavoro e delle possibili soluzioni, in armonia con l'orientamento del consultorio.
6) I membri del gruppo condividono la concezione della persona sopra-enunciata, concordano sugli obiettivi e sulla metodologia comuni, operano secondo la deontologia propria della loro professione e nel rispetto dei valori cui la persona fa riferimento.
7) Consultorio e territorio- I consultori familiari dell'UCIPEM essendo inseriti nella realtà territoriale, offrono il proprio servizio specifico agli individui e alle comunità, nella distinzione degli ambiti, degli strumenti e delle finalità proprie di ciascuno, e collaborano con quanti -persone ed enti- operano nella società per la promozione umana.
8) A integrazione della Carta UCIPEM, il Consultorio "La Famiglia" si conforma al Codice etico ASL per quanto riguarda i seguenti aspetti:
   - IMPARZIALITA'-

   Il Consultorio si impegna ad evitare trattamenti espressione di parzialità ed ingiustizia nei confronti degli utenti. Inoltre evita ogni discriminazione in base all'età, alla sessualità, alla razza, alla nazionalità, alle credenze religiose, alle opinioni politiche, e si impegna affinchè tale principio venga rispettato anche nelle relazioni che si intrattengono in nome e per conto del Consultorio.
   - INTEGRITA'

   L'attività svolta dagli operatori nello svolgimento delle funzioni a cui sono preposti, deve essere espletata nell'interesse del Consultorio. Gli operatori devono evitare che la loro condotta possa comportare situazioni -anche potenziali- di conflitto con gli interessi del Consultorio e degli utenti; intendendosi per conflitto di interessi quella situazione nella quale l'operatore persegue, per scopi personali o di altri, obiettivi diversi rispetto a quelli che è tenuto a realizzare in base agli incarichi ricevuti e agli obiettivi concordati.
   Sono considerate ipotesi di conflitto di interessi:

– l'utilizzo di poteri connessi all'incarico rivestito o alle funzioni esercitate, al fine di realizzare o tentare di perseguire interessi propri o di altri, in conflitto con gli interessi del Consultorio e degli utenti;
– l'utilizzo di dati o di notizie acquisite nell'esercizio delle proprie funzioni a vantaggio proprio o di altri e in contrasto con gli interessi del Consultorio.

- TRASPARENZA

Gli Operatori sono tenuti a fornire informazioni complete, comprensibili e accurate agli utenti, al fine di consentire ai medesimi di effettuare scelte motivate e consapevoli.

- RISERVATEZZA

Il Consultorio garantisce, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento e archiviazione delle informazioni, con particolare riferimento ai dati sensibili di cui al D.Lgs. n.196/2003, il Consultorio garantisce che l'azione degli Operatori tuteli la riservatezza di tali dati nel rispetto della legislazione vigente.
Agli Operatori è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate, di cui sono venuti a conoscenza nell'esercizio delle proprie attività, per scopi non connessi alle funzioni di ufficio o per trarne vantaggio personale.

- DIFFUSIONE, CONOSCENZA E APPLICAZIONE DEL CODICE

Il Consultorio si impegna a
– 1) trasmettere copia del Codice agli Operatori
– 2) trasmettere agli utenti una informativa circa l'adozione del Codice da parte del Consultorio
– 3) disponibilità di una copia dello stesso presso la sede

- VIGILANZA DEL RISPETTO DEL CODICE

Il Consultorio si impegna ad aggiornare il Codice qualora intervengano modifiche significative nell'assetto organizzativo per effetto di modifiche normative o a seguito di differenti scelte gestionali

- LA CONTABILITA' DEL CONSULTORIO

Le operazioni di natura economico-finanziaria vengono registrate nel sistema di contabilità interno, in ottemperanza ai criteri e alle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme generali e regionali.
Ogni operazione deve consentire la riconducibilità al provvedimento dal quale le stessa è derivata e ne deve essere garantita la conservazione in appositi archivi cartacei o informatici. Tutti i costi formano oggetto di imputazione ai relativi conti della contabilità generale, nei limiti del budget assegnato.
All'inizio dell'esercizio viene redatto il Bilancio di previsione, approvato dall'Assemblea del Consultorio.

- COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Consultorio, nel rispetto della normativa vigente, si impegna a rendere accessibili notizie, comunicati stampa e ogni altra informazione rivolta agli utenti.
Le comunicazioni rivolte all'esterno devono rispettare i Codici deontologici e comportamentali di riferimento, oltre che il diritto alla riservatezza degli utenti.
Al fine di garantire correttezza nelle attività di informazione e comunicazione, i rapporti del Consultorio con i mass media sono riservati al Direttivo, e agli Operatori a ciò incaricati.

- COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON GLI OPERATORI

In relazione alla funzione di interesse pubblico perseguita dal Consultorio, è richiesta agli Operatori una condotta improntata al massimo rispetto del decoro e della dignità umana.

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

In riferimento a gestione, valutazione e miglioramento della qualità, è stato adottato un Questionario di Gradimento con allegata la parte relativa a Suggerimenti, Segnalazioni e Reclami. Il questionario verrà conservato nella cartella dell'utente e sottoposto per la compilazione, in separata sede, alla conclusione del primo percorso di 10 colloqui, previa valutazione di opportunità da parte dell'operatore e accertata la disponibilità dell'utente. Stessa procedura in caso di interruzione preannunciata del percorso.

Parimenti viene distribuito alla fine dell'anno un Questionario di Gradimento agli Operatori.

I dati relativi ad entrambi i Questionari vengono rilevati ed elaborati alla fine dell'anno e condivisi con gli operatori al fine di considerare le eventuali criticità emerse e condividere le azioni di miglioramento necessarie.

In caso di disservizi rilevati, sarà cura del Consiglio Direttivo provvedere alla loro rimozione, intervenendo il più tempestivamente possibile in proprio, se possibile, o rivolgendosi a chi di dovere per la soluzione del problema, coinvolgendo tutti gli Operatori.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'UTENTE

Questo questionario vuole raccogliere le sue opinioni in merito alla qualità del nostro servizio, per conoscere il suo parere utile e costruttivo, finalizzato a migliorare il nostro lavoro e le caratteristiche del nostro Consultorio.

Sesso F M Età

1) Ha trovato semplice l'accesso al Consultorio?
   sì
   no
   abbastanza

2) Come ha preso contatto con il Consultorio?
   Per telefono
   Con accesso diretto

3) I tempi di attesa sono stati:
   rapidi
   accettabili
   lunghi

4) E' stato soddisfatto dell'accoglienza?
   sì
   no
   abbastanza

5) Si è trovato/a bene con lo specialista che l'ha seguita?
   si
   no
   abbastanza

6) Consiglierebbe a parenti e amici di venire al Consultorio?
   si
   no
   non so

7) Ritiene che venga tutelata la sua riservatezza?
   si
   no
   non so

8) Osservazioni e proposte

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
OPERATORI

1) Ritiene che la sua operatività nel Consultorio sia adeguata alla sua preparazione professionale?
   sì
   no
   abbastanza

2) Si sente libera di assumere orientamenti professionali corrispondenti alla sua formazione?
   sì
   no
   abbastanza

3) In che misura il confronto nell'equipe consultoriale la soddisfa?
   poco
   abbastanza
   molto

4) In che misura ritiene adeguato alle sue esigenze professionali il rapporto con:

Operatori psicologi	Poco	abbastanza	molto
Operatori ginecologi	Poco	abbastanza	molto
Operatori amministrativi e sociali	Poco	abbastanza	molto

5) Ritiene adeguati alle sue esigenze gli orari in cui può utilizzare il Consultorio?
   sì
   no
   abbastanza

6) In che misura ritiene adeguate le dotazioni del Consultorio? (Attrezzature e test)
   Poco abbastanza molto

7) In che misura ritiene adeguata la struttura del Consultorio?
   Poco abbastanza molto

8) Ritiene soddisfatte le sue esigenze di aggiornamento professionale?
   sì
   no
   abbastanza

9) Osservazioni e proposte

SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI RECLAMI

Gentile utente,

confidando nella sua collaborazione per migliorare i servizi da noi erogati, La preghiamo di volerci segnalare suoi suggerimenti ed evidenziare gli eventuali disagi che può aver riscontrato.

_____

_____

_____

_____

_____

Questo foglio può essere presentato direttamente in segreteria all'Assistente Sociale nei seguenti orari:

- Lunedì, Martedì e Venerdì dalle 14.30 alle 18.30
- Giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.30

La risposta/spiegazione potrà essere immediata oppure evasa nell'arco massimo di due settimane lavorative.