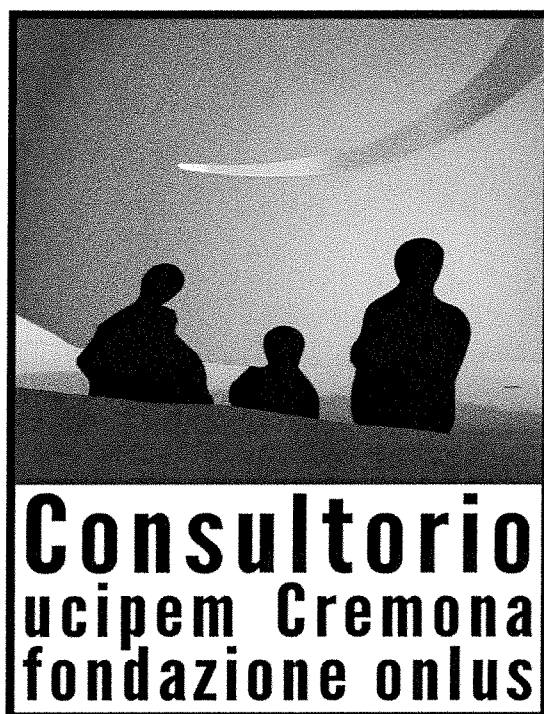


Carta dei Servizi del
Consultorio UCIPEM Cremona-
Fondazione ONLUS



Via Milano, 5/c 26100 Cremona

Tel. 0372 20751/34402

Fax 0372-1960388

Codice fiscale 80011480193

Partita Iva 01273220192

mail: segreteria@ucipemcremona.it

www.ucipemcremona.it

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

- È uno strumento di informazione e di orientamento alle offerte ed ai servizi prestati dal consultorio
- Intende rendere trasparenti i rapporti tra il Consultorio e coloro che vi accedono
- Permette la ricerca di un costante miglioramento qualitativo delle prestazioni offerte e delle modalità di verifica del loro livello di realizzazione
- È un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche e integrazioni, anche grazie al contributo dei servizi del territorio con cui il Consultorio collabora e di coloro che vi accedono.

INDICE

1. Chi siamo
2. Obiettivi
3. Struttura organizzativa e organigramma
4. Dove siamo
5. Orari di apertura
6. Consulenze
 - 6.1. Accesso ai servizi di consulenza, tempi di attesa e dimissioni
 - 6.2. Tipi di consulenza
 - 6.3. Definizione delle prestazioni e partecipazione degli utenti ai costi
7. Area della prevenzione e formazione
8. Operatori
9. Modalità di lavoro
10. Criteri guida per la qualità
11. Tutela del cittadino
12. La normativa di riferimento

1. CHI SIAMO

Il Consultorio è stato fondato nel 1975 da un gruppo di Soci promotori, sensibili ai problemi della preparazione al matrimonio e della vita matrimoniale e familiare. Aderisce da subito all'UCIPEM (Unione Consultori Italiani Prematrimoniali e Matrimoniali), associazione di ispirazione cristiana, nata ufficialmente a Bologna nel 1968, che prende avvio dall'opera di don Liggeri che nel 1948 aveva aperto a Milano il primo consultorio (oggi Istituto La Casa di Milano).

“La fondazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale ed in ambito sociosanitario promuove l'affermazione e l'attuazione dei valori del matrimonio tra uomo e donna e della famiglia, nel pieno rispetto della coscienza delle persone.

Il Consultorio si ispira ad una visione personalistica e solidaristica, secondo la quale uomo e donna hanno pari dignità che va riconosciuta e rispettata, tenuto conto della storia e del valore di ciascuno, anche in riferimento alla fede ed alla cultura che contraddistinguono le singole persone.

Per facilitare il raggiungimento del bene integrale della persona, considerata nelle sue dimensioni costitutive (corporea e spirituale) e nelle sue molteplici relazioni, il Consultorio opera negli ambiti della educazione, dell'informazione e della prevenzione” (Statuto del Consultorio, articolo 3).

E' ACCREDITATO presso Regione Lombardia con dgr 7/ 8134 del 21-02-2002

Nel 2013 si è costituito in fondazione di partecipazione ed ha ottenuto la personalità giuridica il 16-12-2013.

Ai sensi della norma del DPR 14/1/99 sono escluse dalle prestazioni del Consultorio quelle inerenti l'Interruzione Volontaria della Gravidanza, ivi comprese quelle connesse o dipendenti dalle stesse.

2. OBIETTIVI

- Accompagnare e sostenere la persona nelle sue dinamiche relazionali
- Promuovere e supportare il ruolo fondamentale della famiglia ed il valore della vita
- Sostenere il ruolo educativo della famiglia, della scuola e degli oratori
- Prevenire situazioni di disagio e di conflittualità sociale
- Formare operatori che possano sostenere la famiglia ed affiancare insegnanti ed educatori nel loro compito
- Tessere rapporti con le realtà del pubblico, del volontariato e del privato sociale per meglio perseguire gli obiettivi sopracitati

3.STRUTTURA ORGANIZZATIVA e ORGANIGRAMMA

Gli organi del Consultorio UCIPEM Cremona-Fondazione ONLUS sono:

- Consiglio di Indirizzo
- Presidente
- Assemblea di partecipazione
- Revisori dei Conti
- Direttore

Il Presidente rappresenta legalmente la Fondazione, convoca e presiede il Consiglio di indirizzo e l'assemblea di partecipazione.

Il Consiglio è l'organo al quale è riservata la deliberazione degli atti essenziali alla vita della fondazione. Amministra il patrimonio, stipula le convenzioni con altri soggetti, nomina i consulenti. Nomina il Direttore del Consultorio ed i Revisori.

Il Direttore dà impulso e coordina l'attività del Consultorio.

L'Assemblea ha potere consultivo.

4. DOVE SIAMO E DESCRIZIONE DEI LOCALI

Il Consultorio UCIPEM Cremona-Fondazione ONLUS ha sede a Cremona in via Milano 5/C, al piano terra di un palazzo totalmente ristrutturato nel 2000 che non presenta barriere architettoniche.

È facilmente raggiungibile in auto. Si può usufruire del parcheggio del vicino Seminario Vescovile.

Dista 1,2 Km dalla Stazione di Cremona ed è quindi da qui raggiungibile a piedi in 15 minuti.

A 100 metri dal consultorio UCIPEM si trova la fermata della Linea G dei Bus urbani.

La sede si compone di 9 vani utilizzati per colloqui individuali, segreteria ed ambulatorio. È dotato di un'ampia sala per corsi di formazione e incontri di gruppo. Una stanza è stata arredata ed organizzata in modo da poter essere più accogliente per i bambini.

5. ORARI DI APERTURA

La segreteria è aperta al pubblico per l'accesso diretto dell'utenza, ed è raggiungibile telefonicamente al numero telefonico 0372 20751-34402, nei seguenti orari:

Lunedì 9- 12 15- 18

Martedì 9- 12 15- 18

Mercoledì 9- 12 15- 18

Giovedì 9-12

Venerdì 9-12

Per facilitare l'utenza i colloqui possono essere concordati con i singoli operatori anche al di fuori dell'orario di apertura.

Si possono ricevere informazioni anche scrivendo a segreteria@ucipemcremona.it e telefonando o inviando sms al numero 328 6243539.

Gli operatori hanno un indirizzo personale di posta elettronica.

Il consultorio offre:

- **servizi di consulenza a singoli, coppie e famiglie**
- **attività di gruppo**
- **percorsi educativi rivolti a ragazzi, giovani ed adulti su tematiche varie**

6. CONSULENZE

6.1 Accesso ai servizi di consulenza, tempi d'attesa e dimissioni

L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione culturale e territoriale.

Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto il Consultorio è in grado di offrire, coerentemente con quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Le persone interessate devono richiedere personalmente le prestazioni presentandosi o telefonando in segreteria negli orari sopra indicati.

In ottemperanza alla delibera regionale 6131 del 2017, le diverse tipologie di prestazione possono essere gratuite oppure soggette a ticket (è possibile avvalersi dell'esenzione per quanti ne hanno diritto). L'importo dei ticket previsti è visibilmente esposto in sala d'attesa, al front office e sul sito.

All'atto del primo colloquio o della prima visita viene predisposta una cartella personale con i dati identificativi della persona e con l'identificativo dell'operatore. Gli utenti devono presentare il CF. A tutela della privacy viene chiesto al nuovo utente di sottoscrivere l'informativa sul trattamento dei dati personali. L'utente può leggere in sala d'attesa la normativa della privacy e ritirarne copia.

I minorenni possono accedere liberamente al Consultorio (art. 2 legge 194/78): in questo caso, gli operatori assicurano l'accoglienza e la valutazione della richiesta. Quando è prevista la presa in carico di un minore, viene chiesto il consenso di entrambi i genitori.

Il pagamento del ticket, quando è previsto, si effettua direttamente in segreteria, in contanti o tramite "bancomat".

In caso di impossibilità a presentarsi ad un colloquio, si prega di darne comunicazione immediata e comunque almeno 24 ore prima. Il non presentarsi per due volte senza motivazione ad un colloquio determina la conclusione della presa in carico.

Per l'area socio-psico-pedagogica il tempo massimo di attesa per il colloquio di accoglienza è di una settimana, salvo particolari richieste di orario da parte dell'utente. L'operatore che accoglie il nuovo utente comunica i tempi di attesa previsti dalla lista di attesa. La lista di attesa è predisposta dalla équipe che effettua l'assegnazione dei casi e tiene conto della problematica presentata, della disponibilità degli operatori, del numero delle richieste e delle priorità definite dal Consiglio di Indirizzo.

Per le visite ostetrico-ginecologiche i tempi di attesa variano in base alla natura della problematica segnalata ed al numero di richieste. Si dà precedenza al percorso nascita ed alle problematiche adolescenziali.

Possono essere presi in carico utenti che portano problematiche compatibili con quanto previsto dalle normative per i consultori.

Qualora la situazione lo richieda può essere concordata con l'utente una presa in carico condivisa con altri servizi del territorio oppure un passaggio ad altro servizio.

Nel caso di passaggio ad altro servizio, se l'utente lo consente, si garantisce un passaggio di informazioni cliniche.

Se durante la presa in carico l'operatore ritiene opportuno contattare altri enti che conoscono la situazione dell'utente (medico, pediatra, scuola, servizi sociali...) lo può fare solo col consenso dell'utente.

La conclusione della presa in carico avviene secondo quanto previsto dal progetto concordato dall'utente con l'operatore. Nella stesura del progetto l'operatore concorda con l'utente la durata della presa in carico, la cadenza dei colloqui e le rivalutazioni della situazione. Tali monitoraggi possono portare l'operatore a valutare una dimissione anticipata o una prosecuzione del percorso. Durante il percorso l'utente verrà aggiornato dall'operatore sul numero di colloqui che sono ancora previsti.

La conclusione del percorso prevede una valutazione da parte dell'operatore dei risultati raggiunti in rapporto agli obiettivi ed agli indicatori previsti.

La dimissione dal Consultorio avviene secondo quanto concordato con l'utente dall'operatore nel Progetto Individuale ed è coerente con quanto previsto in termini di numero e tipologia di prestazioni dalla dgr 6131/2017 e dalle indicazioni del Consiglio di Indirizzo.

In caso di indicazione alla presa in carico da parte del Tribunale dei Minori ci si attiene a quanto da questo indicato.

Si considera dimesso dal servizio anche l'utente che non si presenta per due volte consecutive senza motivazione ai colloqui/visite.

Il Consultorio ha predisposto un questionario di gradimento, anonimo, finalizzato a rendere effettiva la partecipazione dell'utente al miglioramento del servizio tramite suggerimenti e/o reclami inerenti all'organizzazione, alla struttura e all'operato dei nostri consulenti. Tali questionari vengono annualmente letti dal direttore ed i risultati portati a conoscenza della equipe e del Consiglio.

6.2. Tipi di consulenza

Per essere vicino alla persona nelle sue relazioni costitutive e rispondere alla famiglia nella globalità delle sue esigenze vengono offerti i seguenti servizi:

1. Consulenza familiare
2. Consulenza psicologica al singolo, alla coppia ed al nucleo familiare
3. Consulenza pedagogica
4. Consulenza sociale
5. Mediazione familiare
6. Psicoterapia (secondo quanto previsto per i Consultori)
7. Consulenza legale
8. Consulenza etica
9. Consulenza alle coppie che si avviano verso l'affido
10. Visite ginecologiche
11. Visite ostetriche
12. Consulenza ostetrica a domicilio
13. Insegnamento MRNF
14. Ambulatorio ostetrico per puerpere
15. Corso di accompagnamento alla nascita
16. Incontri di gruppo per puerpere per accompagnare nell'allattamento e per sostenere il ruolo materno.
17. Corso di massaggio infantile per neo genitori
18. Incontri di gruppo a sostegno alla genitorialità (con particolare attenzione alla prima infanzia, alla preadolescenza, adolescenza)
19. Incontri di gruppo per genitori di bambini dai 6 ai 18 mesi
20. Incontri di gruppo su problematiche adolescenziali per educatori ed insegnanti
21. Incontri di gruppo per adolescenti
22. Incontri di gruppo su problematiche emergenti per la famiglia, per gli insegnanti, per gli educatori

Gli incontri di gruppo sono pubblicizzati sul sito, sulla pagina Fb e ne viene data comunicazione a chi ha lasciato il proprio indirizzo mail.

6.3 Definizione delle prestazioni e partecipazione degli utenti ai costi

Il Consultorio eroga prestazioni ed attività sia in accreditamento che in regime di solvenza.

Le prestazioni e le attività socio sanitarie erogate dal Consultorio secondo la Convenzione con Regione Lombardia si suddividono in due categorie:

1. Prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione socio sanitaria (visite colloquio, consulenza, incontri di gruppo): esenti dal contributo dell'utente (ticket);
2. Prestazioni specialistiche sanitarie: erogate con la partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria (ticket) secondo la normativa vigente.

Il Consultorio può offrire anche attività in solvenza in situazioni che vengono concordate con l'equipe consultoriale e con l'utente, secondo quanto previsto dall'Agenzia delle Entrate.

Questo il tariffario previsto: colloquio individuale €35, colloquio di coppia €45, colloquio di coppia o familiare con due operatori € 60.

Per quanto riguarda i pagamenti in solvenza dal 1 gennaio 2016 si terrà conto dell'ISEE delle famiglie. Chi ha un ISEE < 15.000 pagherà € 5,00 per ogni colloquio; chi ha un ISEE > 40.000 pagherà una somma pari ad € 50,00 per ogni colloquio individuale ed € 60 se di coppia.

La richiesta della cartella clinica deve essere presentata per iscritto al Direttore che ne rilascerà copia nel rispetto della privacy entro 30 giorni previo pagamento di €50.

7. AREA DELLA PREVENZIONE E FORMAZIONE

Un'equipe multidisciplinare costituita da psicologi, educatori e operatori sanitari mette a punto programmi per scuole, parrocchie e gruppi per la realizzazione di percorsi educativi che si pongono i seguenti obiettivi:

- sostenere la famiglia sia attraverso un accompagnamento ai genitori nel loro rapporto di coppia e nel ruolo di primi educatori che attraverso attività di gruppo che coinvolgono anche i figli
- supportare il primario ruolo educativo di genitori, insegnanti ed educatori e favorire l'interazione tra le varie realtà educative al fine attuare una attività di prevenzione che sia continuativa ed integrata
- accompagnare i ragazzi e i giovani nella crescita relazionale ed affettiva attraverso l'approfondimento del rapporto col contesto culturale e sociale e la sperimentazione di nuovi percorsi che favoriscano il riconoscimento delle loro potenzialità e positività anche in un'ottica di prevenzione

Ogni anno vengono inviate a scuole ed oratori specifiche proposte di percorsi. Tali proposte sono reperibili sul sito del Consultorio o possono essere richieste, anche via mail, alla segreteria del Consultorio

7.1 Accesso ai servizi di prevenzione ed educativi

Scuole, oratori e altre realtà educative interessate alla proposta dei percorsi educativi e di prevenzione devono inoltrare alla segreteria del Consultorio richiesta scritta di partecipazione ai medesimi entro la metà del mese di ottobre dell'anno scolastico appena iniziato, indicando a quali classi e/o docenti e/o gruppi di genitori è rivolto il progetto ed il numero presunto di partecipanti. Entro la fine del mese di ottobre il Consultorio darà informazioni circa la possibilità di soddisfare la richiesta e si concorderanno le modalità di realizzazione dei percorsi.

Si è disponibili ad incontrare insegnanti ed educatori per valutare situazioni e richieste particolari.

Le attività di prevenzione vengono erogate gratuitamente secondo quanto previsto dalla dgr 6131/2017

Per i percorsi eccedenti rispetto a quanto previsto dalle normative in vigore, il Consultorio può decidere di realizzarli in accordo con le scelte del Consiglio utilizzando risorse proprie e chiedendo agli istituti scolastici un parziale contributo alla spesa che sostiene per realizzarli. Per l'anno 2018 il Consiglio ha deciso che il contributo per ogni classe è di € 300.

In tali situazioni viene inviato un preventivo scritto che deve essere restituito per accettazione.

Il Consultorio è anche disponibile a realizzare attività di sportello presso le scuole previa convenzione.

8. OPERATORI

Il Consultorio si avvale della presenza dei seguenti operatori: psicologi, ginecologi, ostetrica, medico, infermiera, assistenti sociali, consulenti familiari, mediatrice familiare, pedagoga, educatori, legale, consulente etico, insegnanti di metodi per la regolazione naturale della fertilità, insegnante di massaggio infantile.

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli specifici richiesti dalla normativa e seguono percorsi di formazione continua, di aggiornamento e approfondimento.

9. MODALITA' DI LAVORO

L'equipe costituisce il fondamentale strumento di lavoro degli operatori del consultorio.

Il confronto continuo fra diverse professionalità e la condivisione delle modalità di presa in carico, consentono di personalizzare gli interventi e di accompagnare al meglio le persone nelle loro dinamiche relazionali.

Il lavoro consultoriale avviene con un approccio multidisciplinare nel rispetto della privacy e del segreto professionale.

10. CRITERI GUIDA PER LA QUALITA'

I principali criteri guida sono

1. L'attenzione all'utente, perseguendo un miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi forniti
2. L'orientamento alla professionalità e alla competenza degli operatori con azioni di
 - Valorizzazione e miglioramento delle competenze tecnico professionali degli

operatori grazie a percorsi di formazione interni ed esterni

- Consolidamento delle prassi di lavoro attraverso sistematici momenti di confronto e integrazione tra gli operatori (équipe)

3. L'integrazione con il territorio: attraverso la valorizzazione del lavoro di rete e la collaborazione con gli enti invianti e proponendosi come interlocutore qualificato nella soluzione di problemi afferenti alle proprie aree di intervento.

4. I servizi offerti si configurano come servizi di prevenzione, che si caratterizzano per la continuità della prestazione offerta alle persone prese in carico. Sulla base di quanto sopra detto ogni anno vengono formulati obiettivi per il miglioramento.

11. TUTELA DEL CITTADINO

Ogni cittadino non pienamente soddisfatto di quanto offerto dal Consultorio può avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici, ed anche sporgere reclamo, se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta dei servizi.

Reclami e segnalazioni possono essere inoltrati verbalmente, tramite lettera, fax, mail o compilazione dell'apposito *modulo reclami* disponibile presso la segreteria. Il reclamo viene gestito attraverso quanto previsto dall'apposita procedura interna e, se giudicato ammissibile, si garantisce una risposta entro 15 giorni.

Il Consultorio garantisce la tutela della privacy secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 Regolamento generale sulla protezione dei dati. Il Consultorio ha designato un Responsabile della protezione dei dati i cui recapiti sono consultabili sul sito dell'ente.

Ogni utente può compilare un questionario di soddisfazione reperibile in segreteria ed in sala d'attesa. Sulla base della valutazione della qualità percepita attraverso tali questionari e della verifica del servizio offerto il Direttore definirà annualmente un piano di miglioramento.

12. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- 11 dicembre 2000, n. 2594 “Determinazioni in materia di autorizzazione al funzionamento del servizio per le attività consultoriali in ambito materno infantile”;
- 26 gennaio 2001 n. 3264 “Determinazioni in materia di accreditamento del servizio per le attività consultoriali in ambito materno infantile a seguito della l.r. 12.8.1999 n. 15, della l.r. 6.12.1999 n. 23, della l.r. 5.1.2000 n.1 e conseguente revoca della DGR 24.9.1999 n. 45251’Determinazioni in merito all’art.8, comma 4 e 7 del D.l.vo 30.12.1992 n. 502 e successive modifiche relative agli istituti dell’autorizzazione e dell’accredimento dei consultori familiari pubblici e privati’, e a seguito delle disposizioni normative in materia”;
- dgr 7/ 8134 del 21/02/2002 Accreditamento della struttura
- L. 3 /2003 Art. 51 Tutela della salute dei non fumatori
- Regolamento UE 2016/679 Regolamento generale sulla protezione dei dati
- D. Lgs 81/08 Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro
- Dgr 2569/2014
- dgr 6131/2017

Rivista il 30 ottobre 2018



Manfreda...
 Nicoletta Frossi



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Questa scheda vuole raccogliere le Sue opinioni in merito alla qualità del servizio Consultoriale. Tale questionario è rivolto ai nostri utenti per conoscere il loro parere in modo utile e costruttivo ed è finalizzato a migliorare il nostro lavoro e le caratteristiche del nostro servizio.

Il questionario è anonimo. Grazie per la collaborazione!

1. Di quale servizio ha usufruito?

- consulenza psicologica
- consulenza ostetrico/ginecologica
- consulenza sociale
- consulenza pedagogica
- consulenza legale
- consulenza etica
- corso preparazione al parto
- corso di massaggio infantile
- incontri di gruppo
- altro

2. Esprima il suo giudizio con un voto di gradimento da 1 a 10 sulla qualità dei servizi offerti dal consultorio

(negativo) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (positivo)

3. Esprima un voto di gradimento da 1 a 10 sulla nostra capacità di rispondere nei tempi adeguati alle vostre richieste:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Esprima il suo giudizio di gradimento in merito all'accoglienza del personale con il quale ha interagito:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Esprima il suo giudizio in merito alla chiarezza/trasparenza delle comunicazioni fornite all'utenza attraverso il materiale informativo:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Infine può indicarci, se vuole, osservazioni o suggerimenti per migliorare il servizio:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATI UTENTE (FACOLTATIVO)

Professione:.....

Età..... Sesso M F





MODULO DI RECLAMO

Gentile sig.ra, Egregio sig.re

nonostante la costante attenzione del Consultorio Ucipem Cremona Fondazione ONLUS alla qualità del servizio ed alla soddisfazione degli utenti, è possibile che non tutte le richieste ed aspettative vengano soddisfatte nei tempi e nei modi attesi.

Per risolvere il disservizio riscontrato e per evitare che in futuro analoghi episodi possano ripetersi, la preghiamo di voler compilare il presente modulo in ogni sua parte.

Nello spazio apposito potrà descrivere liberamente i motivi della sua insoddisfazione ed esprimere eventuali sue osservazioni o suggerimenti. La preghiamo di voler consegnare o inviare tramite posta tradizionale o elettronica questo modulo alla Segreteria del Consultorio Ucipem Cremona, via Milano 5/C 26100 Cremona, segreteria@ucipemcremona.it aperta dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e il lunedì, martedì e mercoledì dalle 15 alle 18 tel. 0372/20751 – 0372/34402.

Un referente del Consultorio la contatterà al più presto in merito alle sue segnalazioni.

Ci scusiamo per il disagio arrecato e la ringraziamo vivamente per la collaborazione.

NOME _____ COGNOME _____

CODICE FISCALE _____ NATO IL _____

A _____ RESIDENTE IN _____

INDIRIZZO _____

CAP _____ PROV. _____



MOTIVO DEL RECLAMO

Luogo e data _____

Firma _____

Spazio riservato al Consultorio Ucipem

Oggetto reclamo _____

Reclamo n. _____

