

CARTA DEL SERVIZIO

Consultorio Familiare Diocesano di Brescia

Premessa

La Carta del Servizio è uno strumento che permette la trasparenza delle azioni e che favorisce la partecipazione del cittadino, garantendogli precise informazioni sugli ambiti di intervento, mettendo al primo posto la Qualità dei servizi offerti ai cittadini stessi.

Principi e Obiettivi

I principi fondamentali cui si ispira il Consultorio Familiare Diocesano di Brescia nella sua azione, sono improntati ad alcuni concetti fondamentali, che l'organizzazione si impegna a rispettare e garantire:

- *Eguaglianza*: i servizi e le prestazioni sono forniti senza nessuna distinzione nell'erogazione e senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- *Imparzialità*: i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.
- *Continuità*: i servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio.
- *Partecipazione*: il soggetto erogatore, l'utenza ed il personale sono protagonisti responsabili dell'attuazione della carta dei servizi attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.
- *Efficienza ed efficacia*: i servizi e le prestazioni sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee e necessarie a soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti ed al raggiungimento degli obiettivi.
- *Riservatezza*: gli interventi sono effettuati nel rigoroso rispetto delle norme sulla "tutela

della privacy". Il soggetto erogatore ed il personale garantiscono il trattamento dei dati personali degli utenti con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale ai sensi del D.Lgs 196/2003.

Il Consultorio Familiare

I Consultori Familiari vengono istituiti con la Legge n. 405 del 29.07.1975. Il Consultorio Familiare è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria e segue la famiglia in tutte le fasi del ciclo vitale. Non opera infatti solamente su un livello specialistico (prestazioni ostetrico-ginecologiche, interventi psicologici, sociali, consulenze), ma si occupa anche della presa in carico delle crisi evolutive del singolo e della famiglia e della conduzione di programmi di prevenzione, in rete con i Servizi dell'ATS e con altri Enti sia pubblici che privati.

Il Consultorio, nato prevalentemente con la finalità di occuparsi della salute psico-fisica della famiglia e della maternità, ha assunto un ruolo sempre più importante rispondendo ai bisogni della famiglia nella sua maggiore complessità considerandola l'organismo primario naturale ed essenziale della società da cui possono scaturire cambiamenti e innovazioni.

Il Consultorio Familiare Diocesano di Brescia è una struttura privata accreditata. Svolge le sue attività con l'apporto di diverse figure professionali ed in collegamento con gli altri servizi sociosanitari. Eroga interventi di consulenza e assistenza al singolo, alla coppia e alla famiglia; in particolare offre un servizio di prevenzione, educazione, promozione alla salute, di consulenza oltre che di assistenza in termini di diagnosi e presa in carico, rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri residenti (e/o domiciliati) nel territorio di competenza. I servizi offerti sono garantiti quindi a tutte le persone che ne facciano espressa richiesta, senza distinzione di sesso, etnia, religione, ideali politici, nazionalità e residenza.

Tutte le prestazioni sono soggette al vincolo del segreto professionale.

Le **finalità** degli interventi preventivi e di assistenza diretta sono:

- la promozione della famiglia e delle condizioni che determinano il suo benessere;
- il sostegno alla genitorialità;
- la tutela della salute della donna e della maternità;
- il sostegno psico-sociale in caso di interruzione volontaria di gravidanza secondo i modi previsti dalla legge;
- l'attivazione di interventi di consulenza e di presa in carico, anche terapeutica, con particolare riferimento alle situazioni di difficoltà relazionale, della persona, della coppia e della famiglia;
- la realizzazione di azioni finalizzate all'accompagnamento degli adolescenti nei percorsi di scelta di vita, anche con interventi di consulenza e di presa in carico in collegamento ed in rete con gli altri servizi.

Ambiti di intervento

Attività psico-socio-educativa

Vengono assicurati colloqui per crisi, disaccordi o separazione tra coniugi, consulenze per difficoltà nei rapporti educativi tra genitori e figli, consulenze per situazioni di disagio psichico nelle relazioni interpersonali e sessuali, colloqui per problemi sociali che incidono sul benessere del singolo, della coppia e della famiglia. Vengono svolte funzioni di segretariato sociale per l'analisi dei bisogni e l'orientamento dell'utente fra le diverse unità di offerta, consulenza rispetto a separazione e divorzio, colloqui informativi su aiuti e sostegni in riferimento a gravidanze con problematiche di tipo psico-sociale e qualsiasi richiesta inerente alle attività consultoriali.

Attività psicologica-psicoterapeutica

Vengono garantiti colloqui di consultazione, sostegno, valutazione psico-diagnostica, osservazione e somministrazione di test oltre a interventi di psicoterapia individuale, di coppia, familiare e di gruppo per giovani e adulti relativamente alle aree di competenza consultoriale.

Attività ostetrico-ginecologica

Attività ostetrico-ginecologica

Vengono attuati interventi in ambito ostetrico e ginecologico alla donna per problematiche che riguardano la gravidanza, il post parto, la contraccezione, la menopausa, la prevenzione e la gestione di patologie in ambito ostetrico e ginecologico.

Gravidanza

L'indirizzo nazionale per la promozione dell'appropriatezza degli interventi assistenziali nel percorso nascita e per la riduzione del taglio cesareo, messo a punto dal ministero della Salute e approvato in Conferenza Stato-Regioni (2010), sostiene l'opportunità di predisporre percorsi differenziati per l'assistenza alla gravidanza fisiologica e per quella a rischio e valorizza il ruolo dei consultori familiari e delle ostetriche, promuovendo la loro autonomia nell'assistenza alla fisiologia.

Il modello sociosanitario scelto da Regione Lombardia prevede che alla donna nel Percorso Nascita Fisiologico sia garantita:

- la continuità assistenziale dell'ostetrica/o nelle diverse fasi (dalla fase preconcezionale alla fase postnatale), in rete con il medico specialista in ostetricia-ginecologia, il pediatra/neonatologo e le altre professionalità coinvolte nel percorso nascita quali il medico di medicina generale, il pediatra di libera scelta e altri professionisti, ove necessario;
- la successione coordinata degli interventi coerenti con i bisogni della persona.

Ogni incontro della donna con l'ostetrica implica la rivalutazione della condizione di fisiologia; qualora emergano fattori di rischio o una problematica la donna viene prontamente presa in carico da un medico specialista ostetrico-ginecologo, in collaborazione con l'ostetrica.

L'Agenda del Percorso Nascita è uno strumento che documenta e accompagna la donna lungo il percorso della gravidanza e del post parto, e viene compilato dall'ostetrica a ogni incontro.

Durante il primo incontro in gravidanza (colloquio di accoglienza) viene compilata una check-list in cui sono elencati i criteri per l'attribuzione del modello assistenziale. Qualora i criteri della check-list comportino l'attribuzione di un basso rischio ostetrico, alla donna viene offerto il Percorso. Nascita Fisiologico a gestione ostetrica.

Criteri per attribuzione del Modello Assistenziale Ostetrico*			
STORIA OSTETRICA	SI	NO	NOTE
Morte endouterina fetale o morte neonatale precedente			
3 o più aborti spontanei consecutivi *			
Peso neonatale al parto < 2500 g			
Peso neonatale al parto > 4500 g			
Ultima gravidanza: ricovero in ospedale per ipertensione o pre-eclampsia/eclampsia			
Chirurgia pregressa all'apparato riproduttivo *			
GRAVIDANZA ATTUALE			
Diagnosi o sospetta presenza di gravidanza multipla			
Età < 16 anni			
Età > 40 anni			
Isoimmunizzazione Rh nella gravidanza attuale o nella precedente			
Sanguinamento vaginale			
Massa pelvica			
Pressione arteriosa diastolica \geq 90 mm Hg al primo incontro			
SALUTE GENERALE			
Diabete mellito insulino-dipendente			
Patologie renali			
Patologie cardiache			
Abuso di sostanze stupefacenti o di alcol			
Altre malattie o condizioni severe (ad esempio IMC \geq 35)			

Bilanci di salute ostetrici in gravidanza e in epoca post natale

Quando una donna afferisce al Percorso Nascita Fisiologico, questo implica la presentazione nominale dell'ostetrica di riferimento e i recapiti istituzionali, la presentazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI), il calendario degli incontri "base", delle prestazioni raccomandate per l'assistenza ad una donna con una gravidanza fisiologica e dei servizi offerti dal sistema socio-sanitario di Regione Lombardia.

Ciascuno dei Moduli previsti nell'Agenda del Percorso Nascita viene compilato in qualsiasi momento la donna gravida acceda ai servizi; questi momenti di incontro, dal punto di vista socio-sanitario ed assistenziale, consistono nell'offerta di una serie di incontri individuali (colloqui di accoglienza-orientamento, di consultazione, bilanci di salute ostetrici ...) che, attraverso adeguate forme di comunicazione e di valutazioni, sono utili rispettivamente ad ascoltare le richieste della donna ed accertare il decorso normale del percorso nascita.

Tali incontri sono, appunto, Bilanci di Salute Ostetrici intesi come l'insieme degli elementi relativi allo stato di salute della futura mamma e del nascituro.

L'assistenza ostetrica offerta alla donna nel periodo del puerperio, quest'ultimo convenzionalmente delimitato alle 6-8 settimane dopo il parto (WHO 2010, NICE 2015), si eroga in consultorio e, se necessario, anche visite al domicilio secondo il programma Home Visiting.

Modalità di accesso

Gli appuntamenti per le prestazioni ostetriche vengono gestiti dall'ostetrica, che offre alla donna un colloquio di accoglienza preferibilmente entro le 10 settimane di gestazione o in periodo preconcezionale.

Alla fine di ogni incontro verrà fissato l'appuntamento per il controllo successivo.

L'ostetrica illustra le attività consultoriali in ambito ostetrico (incontri di accompagnamento alla nascita, spazio pesata, gruppi di sostegno, corsi) e le attività svolte da altri professionisti ai quali la donna può far riferimento (ginecologo, psicologo, pedagogo, assistente sanitaria).

Ginecologia

Il ginecologo offre, previo appuntamento, consulenze e visite su tematiche riguardanti:

- contraccezione;
- disturbi ginecologici e uroginecologici;
- gravidanza;
- menopausa.

Attività rivolte agli/alle adolescenti

Vengono garantiti interventi a carattere educativo e formativo rivolti agli/alle adolescenti sulla sessualità, sulle dinamiche socioaffettive e di comunicazione e sulle problematiche relative al rapporto adolescenti e adulti a livello di gruppo classe negli istituti d'istruzione. Interventi di ascolto e consulenza sono offerti agli insegnanti degli istituti di istruzione afferenti al territorio. Per situazioni che necessitano di una diversa presa in carico è previsto l'invio e l'eventuale accompagnamento a servizi specialistici. Infine, è attuata una collaborazione con tutti i servizi interni all'ATS e con le diverse agenzie educative che si occupano del mondo giovanile sul territorio.

Prestazioni erogate

Prestazioni pedagogiche, psicologiche e sociali

- consulenze sociopsicologiche per problematiche individuali, relazionali, di coppia
- consulenze educative
- sostegno alla genitorialità
- consulenza familiare
- psicoterapia

Prestazioni ostetrico-ginecologiche:

- informazione ed educazione sanitaria su paternità e maternità responsabili
- consulenza sessuale e contraccettiva
- visite e consulenze ginecologiche, consulenze sanitarie, pap-test
- assistenza alla gravidanza
- assistenza a domicilio dopo il parto
- certificazioni medico-legali
- visite e consulenze individuali in relazione a problematiche specifiche legate alla menopausa

Servizi per adolescenti

- consulenza ostetrico ginecologica
- promozione sessualità responsabile
- consulenza psicologica
- psicoterapia
- prevenzione del disagio e promozione dell'agio (sia rivolta a gruppi che a singoli)

Il Consultorio organizza inoltre percorsi di gruppo a sostegno di diverse aree quali ad esempio: sostegno alla genitorialità nelle diverse fasi di crescita dei figli, dell'infanzia e dell'adolescenza (in tema emozioni, comunicazione, espressione, rapporti con adulti e coetanei, educazione sessuale, integrazione), accompagnamento alla nascita, riabilitazione del pavimento pelvico nel dopo parto, sostegno all'allattamento e al dopo parto, accompagnamento nello svezzamento, spazi di approfondimento di gruppo su argomenti specifici inerenti la menopausa.

Prestazioni in regime di solvenza

La Cooperativa Famillae Auxilium, attraverso il Centro Specialistico, offre alla popolazione attività in regime di solvenza, ovvero privata, senza oneri a carico del FSR, garantendo la non commistione

delle stesse con quelle contrattualizzate con il SSL.

Tali attività sono erogabili dagli operatori del Centro Specialistico, presso la sede del Consultorio, solo su appuntamento, *telefonando allo 030396613 dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 15.00* o utilizzando il format presente sul sito www.consultoriodiocesanobrescia.it precisando la richiesta di prestazione in solvenza.

Modalità organizzative

Tutte le attività vengono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato ed interdisciplinare costituito da Psicologi, Assistente Sociale, Medici-ginecologi, Assistente Sanitaria, Ostetriche, Educatore Professionale.

Stile di lavoro e doveri degli operatori

Integrazione con il territorio. Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) e alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

Lavoro d'Equipe. L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'equipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psicosociale. Nelle riunioni d'equipe, si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel Consultorio.

Accoglienza. Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

Formazione permanente. Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. È

9

finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa

Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano nel Consultorio sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica e fotografia.

Modalità di accesso

Il Consultorio è un servizio di base ad accesso diretto, fortemente orientato alla promozione della salute, all'accoglienza ed alla presa in carico di prima istanza, al raccordo e all'integrazione con le altre strutture distrettuali, aziendali ed extra aziendali nella predisposizione sia di programmi personalizzati su singoli casi sia su programmi e attività generali diretti ai propri gruppi di popolazione di riferimento. L'impegnativa del medico di base è resa obbligatoria solo per le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale. Al fine di migliorare la programmazione delle attività, il personale del Consultorio prenota le visite: l'appuntamento si può richiedere telefonicamente o direttamente negli orari di apertura previsti. È necessario presentarsi muniti di Tessera Sanitaria (Carta Regionale dei Servizi), Codice STP (per stranieri) ed eventuali documenti di esenzione dal ticket. Il Consultorio è aperto il lunedì e il martedì dalle 9.00 alle 19.00, il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00, il giovedì dalle 9.00 alle 19.00. Negli orari di apertura al pubblico viene garantita idonea accoglienza all'utenza attraverso personale dedicato, che si occupa della gestione del front office e delle attività di segreteria generale: l'operatore di accoglienza e di primo contatto è a disposizione dell'utenza per indicazioni, informazioni, suggerimenti, prenotazione di appuntamenti con le figure professionali di consultorio e consegna referti. Scopo dell'accoglienza - oltre quello letterale di accogliere la persona che si presenterà facendola sentire a proprio agio, creando un clima il più possibile disteso e rilassante - è duplice: 1) fornire delle informazioni sul consultorio, sui servizi di cui dispone e in particolare sul tipo di consulenza offerta all'utente; 2) orientare l'utente all'operatore preposto all'analisi della domanda. L'analisi della domanda, se necessario, è volta a verificare la richiesta d'aiuto presentata dall'utente;

l'operatore focalizza il problema dell'utente e il bisogno reale che si nasconde dietro la richiesta presentata, aiutando l'utente a divenire consapevole delle motivazioni che lo spingono a fare una richiesta d'aiuto e a verificare così il suo livello di disponibilità nell'iniziare un lavoro di sostegno e/o consulenza.

Sono principalmente due le modalità essenziali con cui viene gestita la prima accoglienza:

- Accoglienza su appuntamento: dopo l'accoglienza immediata, telefonica e/o diretta ma informale, si fissa un appuntamento con l'operatore preposto, in cui si verifica e approfondisce l'analisi della domanda (colloquio di accoglienza/orientamento).
- Accoglienza immediata: questo primo tipo di accoglienza è sia diretta - rivolta alle persone che passano direttamente dal consultorio e chiedono di parlare in maniera informale con un operatore - sia telefonica - cioè rivolta alle persone che chiamano chiedendo informazioni e poi formulano una richiesta d'aiuto. Questa modalità da considerarsi per casi particolari e in riferimento alla disponibilità degli operatori.

Successivamente alle attività di accoglienza l'équipe consultoriale, che si riunisce una volta alla settimana, stabilisce l'operatore/gli operatori di presa in carico.

I tempi di attesa che intercorrono fra la richiesta di appuntamento da parte dell'utente e l'appuntamento stesso sono monitorati in sede d'équipe. Al verificarsi di un tempo di attesa superiore alle quattro settimane il direttore gestionale convoca l'organo decisionale per l'attivazione di eventuali correttivi.

Il Direttore del Consultorio è a disposizione dell'utenza per qualsiasi domanda o chiarimento in merito ai servizi offerti dal Consultorio familiare e per visite guidate della struttura su richiesta. In caso di sua assenza tale attività viene garantita da un operatore all'uopo identificato.

Il ritiro dei referti

Il ritiro dei referti può essere effettuato senza preavviso negli orari di apertura del Consultorio. Il

ritiro può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega, comunque con esibizione di un documento di riconoscimento.

La partecipazione alla spesa

Tutti coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dal Servizio sono tenuti a partecipare alla spesa come previsto dalla normativa regionale e nazionale relativa al Servizio Sanitario Nazionale. Ad ogni utente viene pertanto richiesto il pagamento del ticket nella misura prevista dalla normativa, salvo i casi di esenzione previsti. Al pagamento del ticket è emesso documento fiscale valido ai fini delle detrazioni in sede di dichiarazione dei redditi.

In allegato alla Carta del Servizio – All. 1 – la scheda con il ticket previsto dalla normativa regionale per le diverse prestazioni consultoriali con le relative esenzioni.

Diritti dei cittadini

Il Consultorio Familiare Diocesano riconosce i diritti di cui ogni persona è portatore e si impegna per garantirne la promozione e il rispetto. In particolare vuole assicurare:

- *l'informazione*: il diritto di ogni persona a essere informato sul proprio stato di salute, sull'iter diagnostico e terapeutico, sul personale che lo ha in cura o che esegue le diverse attività socio-sanitarie.
- *la riservatezza*: tutti i dati personali sono trattati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona in ottemperanza delle disposizioni della legislazione vigente (D.Lgs. 196/2003).
- *il consenso*: al primo accesso in consultorio viene richiesto all'utente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali attraverso la sottoscrizione del relativo consenso informato come previsto dalla normativa vigente.
- *la sicurezza*: il Consultorio assicura ai propri utenti il massimo della sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/08. È dovere di ogni persona collaborare per evitare comportamenti difformi e per gestire eventuali situazioni di allarme.
- *l'accesso e attenzione*: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere

accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione

- *la trasparenza*: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate
- *fiducia e attenzione*: ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- *suggerimento o reclamo*: ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

La redazione, approvazione e applicazione del codice etico da parte dell'Ente Gestore del Consultorio Familiare Diocesano, entrando a pieno titolo nell'ordinamento dello stesso ente e rappresentando il complesso dei diritti e dei doveri morali e definendo la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni partecipante alla organizzazione, costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale e per la tutela dei diritti degli utenti stessi, poiché fissando le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana:

- previene comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'ente
- definisce l'ambito delle responsabilità etiche e sociali di tutti gli operatori
- introduce modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte "criminosi" o che portino indebiti vantaggi
- è strumento per migliorare la qualità di servizi in quanto incentiva condotte coerenti con i principi e le regole in esso contenute
- è strumento di comunicazione verso tutti i componenti l'organizzazione, permettendo nel contempo agli stakeholder esterni di conoscere i principi informatori dell'ente e la possibilità quindi di chiederne una più puntuale attuazione

Il consultorio garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui agli art. 22 e seguenti

della Legge n.241/1990 e gli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

Diritto di accesso: cosa è

È il diritto di esaminare e avere copia di documenti del Consultorio Familiare.

Chi può esercitare il diritto di accesso

Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. Il direttore gestionale riferisce al consiglio di amministrazione che effettua idonea istruttoria per valutare il diritto di accesso.

Come si esercita il diritto di accesso (All. 2)

Si allegano le due procedure per l'accesso agli atti, che comprende la procedura per richiesta di relazione clinica e la procedura per la richiesta della copia della cartella clinica.

Qualità del Servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo "standard" che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia all'interno del Consultorio stesso:

- *Qualifica professionale degli operatori*
- *Formazione continua degli operatori*
- *Interventi personalizzati*
- *Valutazione multidisciplinare d'équipe dei bisogni degli utenti*
- *Informazione trasparente agli utenti*

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze o eventi imprevisti. Il Direttore gestionale, valutata la situazione di urgenza o l'imprevisto e consultata eventualmente l'equipe, metterà in atto azioni volte a risolvere e rispondere in maniera tempestiva a quanto avvenuto.

Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti desunti da indagini sulla soddisfazione degli utenti, mediante distribuzione periodica (una volta l'anno-orientativamente da settembre a dicembre) di questionari di gradimento del servizio (**All. 3**) agli utenti i cui risultati elaborati vengono esposti in bacheca e relazionati annualmente (entro il 31/03 dell'anno successivo alla somministrazione dei questionari stessi).

Si ritiene significativa e rappresentativa l'elaborazione di almeno 80 questionari (all'anno) sul numero di questionari raccolti.

Gestione segnalazioni e reclami

L'utente può segnalare eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato la fruibilità delle prestazioni, può formulare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità del servizio. Tali segnalazioni saranno prese in esame solo ed esclusivamente se formulate per iscritto (attraverso l'apposito modulo disponibile in consultorio – **All. 4**) consegnate o trasmesse a mezzo posta o posta elettronica all'indirizzo amministrazione@consultoriodiocesano.brescia.it. o al Direttore. Ad esse si provvederà a dare riscontro, se richiesto, mediante comunicazione dell'indirizzo del richiedente e dopo le opportune verifiche entro un tempo massimo di 30 gg dalla data di segnalazione.

Collaborazioni con i servizi

Il Consultorio persegue l'integrazione socio-sanitaria attraverso la collaborazione con i Servizi

dell'ATS di Brescia. Inoltre, in quanto servizio territoriale, il Consultorio svolge le sue attività in sinergia con le altre istituzioni pubbliche e private presenti sul territorio: Enti Locali, Scuole, Privato Sociale e Associazioni di Volontariato, Consultori Familiari Pubblici.

Nel caso in cui fosse necessario orientare il paziente verso un'altra struttura o servizio, il professionista del consultorio, in accordo con la persona interessata, facilita tale passaggio contattando l'eventuale servizio e/o attraverso relazione scritta.

Sede e orari

Il consultorio Diocesano ha sede in Schivardi, 58 – Brescia (tel. 030/396613 e 340/8491714, email amministrazione@consultoriodiocesanobrescia.it, PEC familiaeauxilium@pec.it ed è aperto il lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 19.00 e il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00.

Il Consultorio è raggiungibile:

- In auto: raggiunto l'Ospedale Civile di Brescia (sulla vostra sinistra), proseguire circa 100 metri e sulla destra è visibile il cartello indicatore del Consultorio, percorrere la strada fino a giungere alla palazzina del Consultorio.
- In autobus: da Brescia con Metro fermata Ospedale, con bus urbano n. 10, 15, 16.

La richiesta di approfondimenti, chiarimenti e/o delucidazioni di quanto espresso nella presente Carta dei Servizi, compresa l'eventuale visita agli ambulatori/studi della struttura (compatibilmente con le attività in essere) viene gestita dal Direttore della struttura, previo appuntamento.

Misure per la prevenzione del contagio da Coronavirus

Vedi Allegato 5.

Brescia, 29 settembre 2022

La Presidente

Adele Ferrari

Allegati:

All. 1 - tabella ticket ed esenzioni

All. 2 - accesso gli atti

All. 3 - questionario di gradimento

All. 4 - segnalazioni e reclami

All. 5 - protocollo COVID 19