



FONDAZIONE DON SILVANO CACCIA | Consulteri familiari

Erba – Lecco – Cantù – Merate

www.fondazioneoncaccia.it



CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE DON SILVANO CACCIA ONLUS

Aggiornamento: giugno 2023

INDICE

INDICE2

1. PREMESSA	4
2. CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI	4
3. CHI SIAMO	4
3.1. LA FONDAZIONE DON SILVANO CACCIA ONLUS	4
3.2. LA MISSION	6
3.3. I PRINCIPI ISPIRATORI	7
3.4. I VALORI ETICI DI RIFERIMENTO	7
4. LE SEDI OPERATIVE: DESCRIZIONE, UBICAZIONE E ACCESSIBILITA'	9
4.1. CONSULTORIO FAMILIARE DI ERBA	9
4.2. CONSULTORIO FAMILIARE DI CANTU'	11
4.3. CONSULTORIO FAMILIARE DI LECCO	13
4.4. CONSULTORIO FAMILIARE DI MERATE	15
5. L'ATTIVITA' DEI CONSULTORI FAMILIARI	17
5.1. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI	17
5.2. METODOLOGIA E AMBITI DI LAVORO	17
5.3. LA MODALITÀ DI ACCESSO E LA PRESA IN CARICO	17
5.3.1. Il primo contatto	18
5.3.2. L'accoglienza	18
5.3.3. La presa in carico	18
5.3.4. La valutazione e il monitoraggio	18
5.3.5. La conclusione.....	19
5.3.6. Diagramma di flusso	19
5.3.7. Tempi e costi.....	20
6. PRESTAZIONI EROGATE DAL CONSULTORIO	21
6.1. ATTIVITA' INTERNA	21
6.1.1. Accoglienza	21
6.1.2. Consultazione.....	21
6.1.3. Valutazione psicodiagnostica.....	22
6.1.4. Sostegno.....	22
6.1.5. Consulenza familiare.....	22
6.1.6. Mediazione familiare	23
6.1.7. Incontri di gruppo con utenti.....	23
6.1.8. Servizi di Ostetricia e Ginecologia.....	23
6.1.9. Servizio di consulenza sulla regolazione naturale della fertilità	24

6.2.	ATTIVITA' ESTERNA	24
6.2.1.	Progetti di prevenzione e promozione della salute	24
7.	FATTORI, INDICATORI E STANDARD DEI SERVIZI OFFERTI	26
7.1.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	26
7.2.	STRUTTURA	26
7.3.	RISORSE UMANE	27
8.	TUTELA DEL CITTADINO	28
8.1.	PRESENTAZIONE DEI RECLAMI, SEGNALAZIONI E DISSERVIZI	28
8.2.	CUSTOMER SATISFACTION	28
8.3.	DIMISSIONI E TRASFERIMENTO IN ALTRA UNITÀ (CONTINUITÀ DELLE CURE)	28
8.3.1.	Verso una struttura esterna:.....	28
8.3.2.	Verso un altro operatore interno al Consultorio:	29
8.4.	INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	29
8.5.	ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI	30
MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI E RECLAMI		31
ACCESSO ATTI AMMINISTRATIVI		32

1. PREMESSA

I Consulenti Familiari della Fondazione Don Silvano Caccia ONLUS si occupano della cura dei legami familiari, abbracciando le famiglie nei loro aspetti e bisogni più variegati. Al loro interno è possibile trovare servizi e interventi di accoglienza e sostegno rivolti al singolo (bambino, adolescente, adulto), alla coppia e alla famiglia.

I nostri servizi intendono avere una funzione di prevenzione, accoglienza, ascolto e accompagnamento di tutte le caratteristiche e le problematiche inerenti alla famiglia in senso lato. I bisogni portati dalle persone vengono accolti, ascoltati, riformulati e, nel caso, orientati verso altri servizi specialistici in un lavoro di rete con le altre istituzioni del territorio.

2. CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dai nostri Consulenti in una logica di trasparenza.

La sua adozione è prevista dalla L. 328 dell'8.11.2000, all'art. 13, per gli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali.

La carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- definire i criteri per l'accesso ai servizi
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- definire le condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti
- definire le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

La Fondazione Don Silvano Caccia mette a disposizione degli utenti la propria Carta dei Servizi, dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio
- le sue modalità di funzionamento
- i diversi servizi offerti
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e del reclamo

3. CHI SIAMO

3.1. LA FONDAZIONE DON SILVANO CACCIA ONLUS

La Fondazione Don Silvano Caccia ONLUS è una Fondazione costituita con atto notarile in data 18 aprile 2013 con atto del Notaio Camilla Pellizzatti, registrato in erba il 22 aprile 2013 n. 327 sez. A1 da:

- Associazione La Casa Onlus di Erba
- Associazione Punto Famiglia Onlus di Cantù
- Associazione Centro Lecchese di Assistenza alla Famiglia – Onlus (CELAF) di Lecco
- Associazione Consultorio Familiare Interdecanale di Brivio – Merate – Missaglia – Onlus, di Merate

le quali hanno volturato i Consulenti Familiari che gestivano in proprio alla Fondazione Don Silvano Caccia Onlus.

Partecipanti della Fondazione di Partecipazione Don Silvano Caccia (di seguito Fondazione) sono le Parrocchie che hanno costituito le suddette associazioni e le altre realtà dotate di personalità giuridica che fanno richiesta di adesione al Consiglio di Amministrazione della Fondazione (di seguito CDA), con delibera dello stesso.

Per l'adesione all'assemblea dei partecipanti, dopo l'accettazione della domanda da parte del CDA occorre versare il contributo il cui importo è fissato dallo stesso CDA.

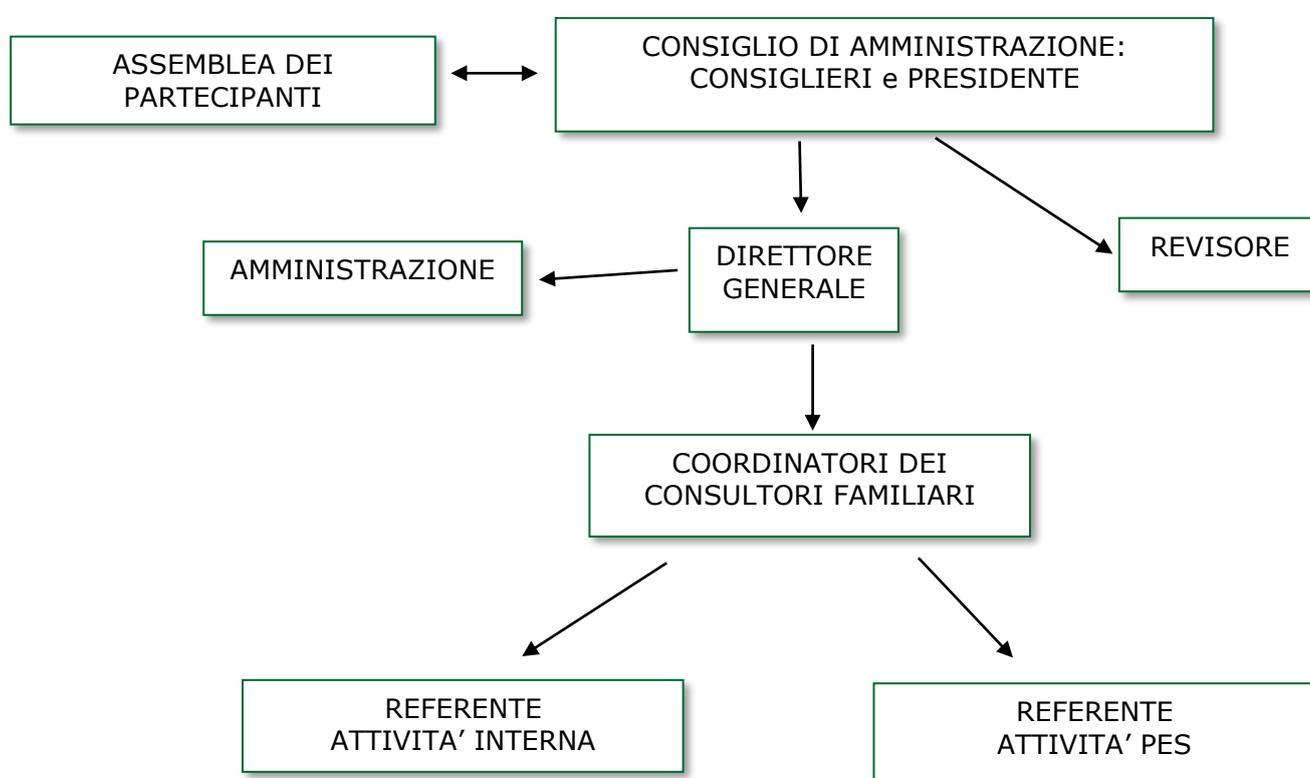
Organi della Fondazione sono:

L'Assemblea dei partecipanti, costituita tra gli Enti che versano la quota annuale indicata dal CDA.

Il Consiglio Di Amministrazione, composto da 7 consiglieri tra cui il Presidente.

Il Presidente, anche rappresentante legale della Fondazione di Partecipazione.

ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE DI PARTECIPAZIONE DON SILVANO CACCIA ONLUS



Per tutte le quattro sedi della Fondazione il ruolo di "REFERENTE PER I RAPPORTI CON IL TERRITORIO" (previsto dalla Dgr. 2569/2014) è rivestito dalle assistenti sociali.

Ai figure indicate nel grafico, nel contesto della Fondazione sono presenti anche i seguenti incarichi:

- DPO (Data Protection Officer, GDPR 2016/679)
- RSPP (Responsabile del servizio di prevenzione e protezione, D.lgs 81/2008)
- RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, D.lgs 81/2008)
- Referente Sanitaria (Dgr 3226/2020)

3.2. LA MISSION

La Fondazione è un Ente che affonda le sue radici nel territorio da cui trae le risorse ed a cui offre un servizio, che si affianca alla famiglia ed alle persone che la costituiscono per affrontare assieme i loro problemi e le loro difficoltà, grazie all'attività psico-socio-educativo-sanitaria, di consulenza, sostegno, prevenzione e cura offerta direttamente o in collaborazione con le altre agenzie educative e sociali presenti sul territorio.

Il consultorio, nell'ottica di un'antropologia personalistica coerente con la visione cristiana dell'uomo e della donna, guarda ai dinamismi personali e relazionali e privilegia l'apporto delle scienze umane e delle loro metodologie; ha la finalità del vero bene della persona, della coppia e della famiglia e l'attenzione alla sessualità e alla vita.

Il suo servizio si sviluppa sia in interventi di consulenza vera e propria a persone, a coppie e a famiglie in circostanze di difficoltà o in crisi di relazione, sia in interventi di prevenzione attraverso iniziative di formazione e di impegno culturale sul territorio e nella comunità.

Il Consultorio valorizza la famiglia come comunità solidale all'interno della quale tutti i componenti possano trovare le risorse necessarie per superare i momenti di difficoltà. Aiuta a leggere le sfide e bisogni nell'ambito delle relazioni familiari.

Il Consultorio privilegia una visione della realtà in base alla quale i fatti possono essere meglio compresi se osservati e valutati in relazione all'ambiente che li produce. Estrema attenzione viene perciò sempre posta ai contesti di vita. Diretta conseguenza di questo tipo di approccio è una modalità di presa in carico della persona che include la sua famiglia, il suo ambiente e le sue relazioni.

Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:

- la formazione continua del personale, al fine di sostenere, negli Operatori, la motivazione al "lavoro di cura" ed il continuo aggiornamento della preparazione professionale
- l'apertura al territorio, al fine di instaurare forme di collaborazione con le Istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le Parrocchie e le organizzazioni di volontariato
- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato, determinata dai seguenti fattori: efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy ed economicità del costo del servizio
- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione dell'Utente ma anche degli Operatori

Tra gli ambiti nei quali il servizio appare più urgente e attuale, si ricordano:

- I problemi della coppia, con particolare attenzione alla vita di relazione in tutti i suoi aspetti di comunicazione e di dialogo, alla vita sessuale, alla regolazione della fertilità e all'accoglienza della vita nascente.
- L'educazione degli adolescenti e dei giovani alla vita, all'amore, alla sessualità, sia attraverso interventi a loro destinati, sia mediante iniziative proposte ai loro educatori ed ai loro genitori.
- La preparazione dei fidanzati o delle coppie conviventi al matrimonio: il consultorio offre il suo contributo per la formazione degli animatori degli itinerari di preparazione al matrimonio e alla famiglia, propone e illustra gli aspetti della vita matrimoniale e familiare più direttamente attinenti ai campi delle scienze umane, mediche e legali, molto importanti nella vita coniugale e familiare.

I Consultori Familiari gestiti dalla Fondazione si prendono curano in particolare dei seguenti aspetti:

- Vedono l'utente come persona appartenente ad una famiglia e protagonista della propria crescita nella dimensione fisica, psichica, spirituale e relazionale.
- Sostengono l'utente con la collaborazione di competenze diverse, integrate dal lavoro di équipe a dal tutoring degli Operatori dell'Accoglienza.
- Operano su due linee di attività:
 - Consulenza personale, a famiglie, coppie e singoli
 - Formazione - prevenzione, con corsi, conferenze ecc. a gruppi omogenei di persone.
- Collaborano sul territorio con Scuole, Parrocchie, Enti e Servizi

3.3. I PRINCIPI ISPIRATORI

- Accoglienza aperta a tutti, con un servizio di ispirazione cristiana e uno stile familiare
- Nessuna discriminazione legata a sesso, razza, religione, opinioni politiche
- Continuità nell'erogazione dei servizi impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio
- Massima collaborazione con gli altri Enti preposti ad affrontare le problematiche della salute, del benessere e del disagio
- Efficienza ed efficacia garantita da competenza, professionalità e spirito di servizio
- Partecipazione degli utenti attraverso la presentazione di reclami e/o proposte di miglioramento dei servizi offerti dalle nostre Unità Operative

Ai sensi della norma del D.P.R. 14.01.99 sono escluse dalle prestazioni dei Consulteri della Fondazione quelle relative all'interruzione della gravidanza, comprese quelle connesse e/o dipendenti da essa

3.4. I VALORI ETICI DI RIFERIMENTO

1. La persona umana, creatura libera e relazionale, unica, irripetibile e complessa armonia di diverse dimensioni: fisica, psichica e spirituale, durante tutte le sue fasi di vita: dal concepimento alla morte naturale.
2. La famiglia, come sistema originario, generatrice della società, luogo in cui le persone sessualmente diverse e con pari opportunità vivono relazioni/ruoli orizzontali – tra coniugi, tra fratelli – e verticali – genitori e figli, nonni e nipoti – e svolgono compiti antropologici specifici: amore gratuito, legami, procreazione, educazione, aiuto reciproco (la solidarietà inter e intra-generazionale...).
3. La sessualità, forza identificante e integrante della persona umana, che ne investe l'esistenza e l'attività, imprimendole un modo di essere e di agire (come uomo e come donna).
4. Il processo procreativo vertice della dignità naturale della persona umana e perciò affidato alla coppia.
5. La coppia, come integrazione di tutto lo specifico della femminilità e della mascolinità.
6. Le relazioni, che si modulano sul significato che riconosciamo all'altro e si esprimono nella comunicazione; sia fra utenti che fra gli operatori che realizzano l'interdisciplinarietà delle professionalità.
7. I gruppi sociali interagenti con la famiglia.
8. L'utente (famiglia, coppia o singolo membro) e la sua dimensione etica, nella concretezza della sua storia personale, con il suo bisogno e la sua fatica o sofferenza connesse con fragilità, sfide evolutive, difficoltà personali e relazionali.
9. I valori del lavoro umano: realizzazione personale, sviluppo di capacità, contributo al bene comune.
10. La cura nelle sue forme: terapeutica, consulenziale, educativa, di sostegno, di orientamento.
11. La struttura sociale, le sue culture, la rete dei servizi, la sussidiarietà e la solidarietà.

“I riferimenti etici e culturali di un'Impresa o di un ente debbono risiedere contemporaneamente negli operatori e nelle strutture operative. Pena il declino e la perdita di efficacia”

Prima conseguenza operativa di questa convinzione è la definizione della politica o dello stile di cui elenchiamo gli aspetti principali:

1. Ci prendiamo cura della famiglia e dei suoi membri nelle varie fasi della sua vita, nel suo normale sviluppo; nei momenti sereni ed in quelli di difficoltà e conflittualità, riguardo alle tematiche della sessualità, della procreazione, della relazione coniugale e genitoriale, dell'educazione, nel rispetto della sua identità e dei suoi codici etici.
2. Ci appoggiamo sulle risorse della famiglia, di altre famiglie, di operatori professionalmente preparati che operano costituendo un sistema interdisciplinare; tutti animati da uno spirito di solidarietà e volontariato anche quando sono retribuiti.
3. Utilizziamo gli strumenti della consulenza, del sostegno, della mediazione, della prevenzione, della formazione e dell'educazione, curando le sinergie possibili tra i vari strumenti.

4. Nella logica e nel rispetto della nostra etica, della nostra mission e delle nostre strategie, ci relazioniamo con le persone degli utenti e dei diversi committenti cercando di stabilire con ciascuno relazioni corrette con ruoli definiti sul piano delle attività, dell'economia e della sussidiarietà.
5. Siamo tutti impegnati nella cura delle relazioni interpersonali con gli utenti e fra gli operatori, consapevoli che nei sistemi relazionali complessi come la famiglia ed il Consultorio Familiare gestire le priorità fra i valori e i doveri in gioco provoca comprensibili tensioni che richiedono capacità di ricomposizione.
6. Curiamo le relazioni con il territorio e con le realtà presenti. Ad iniziare dalla chiesa locale, con la cui pastorale collaboriamo, per continuare con gli istituti scolastici che sosteniamo nel loro compito educativo negli ambiti di nostra competenza, ecc.
7. Siamo un'organizzazione sociale il cui scopo è porsi a servizio della famiglia per collaborare con i suoi componenti al superamento delle loro difficoltà relazionali e/o comunicative.
8. Siamo espressione della carità della comunità cristiana verso le famiglie e siamo naturalmente inseriti, in una relazione di scambio, nella società civile ed ecclesiale locali da cui attingiamo le risorse – umane ed economiche – ed a cui restituiamo servizi e cultura per la famiglia.
9. Abbiamo una forte componente di volontariato, in alcuni casi totale ed in altri parziale, che ci consente di offrire un servizio altamente professionale ad un prezzo socialmente sostenibile.
10. Desideriamo un personale motivato, contento ed orgoglioso di lavorare in un ambiente stimolante, con ampi e specifici spazi di sviluppo umano e professionale.
11. Desideriamo mantenere un ambiente di lavoro familiarmente accogliente, sicuro, organizzato, rispettoso delle regole.
12. Consideriamo l'intimità personale e familiare dell'utente come suo patrimonio sempre inviolabile, che proteggiamo con il rispetto del segreto professionale e delle regole della privacy.
13. Ci attiviamo perché i tempi di accesso rimangano brevi o per ridurli ove necessario.
14. Rileviamo periodicamente il grado di soddisfazione della persona a fronte delle prestazioni ricevute.
15. Perseguiamo la conformità ai requisiti della qualità come strumento per comunicare meglio il servizio offerto e migliorare con continuità le prestazioni.

**La Fondazione aderisce e fa parte della FE.L.CE.A.F.
(Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia)**

4. LE SEDI OPERATIVE: DESCRIZIONE, UBICAZIONE E ACCESSIBILITA'

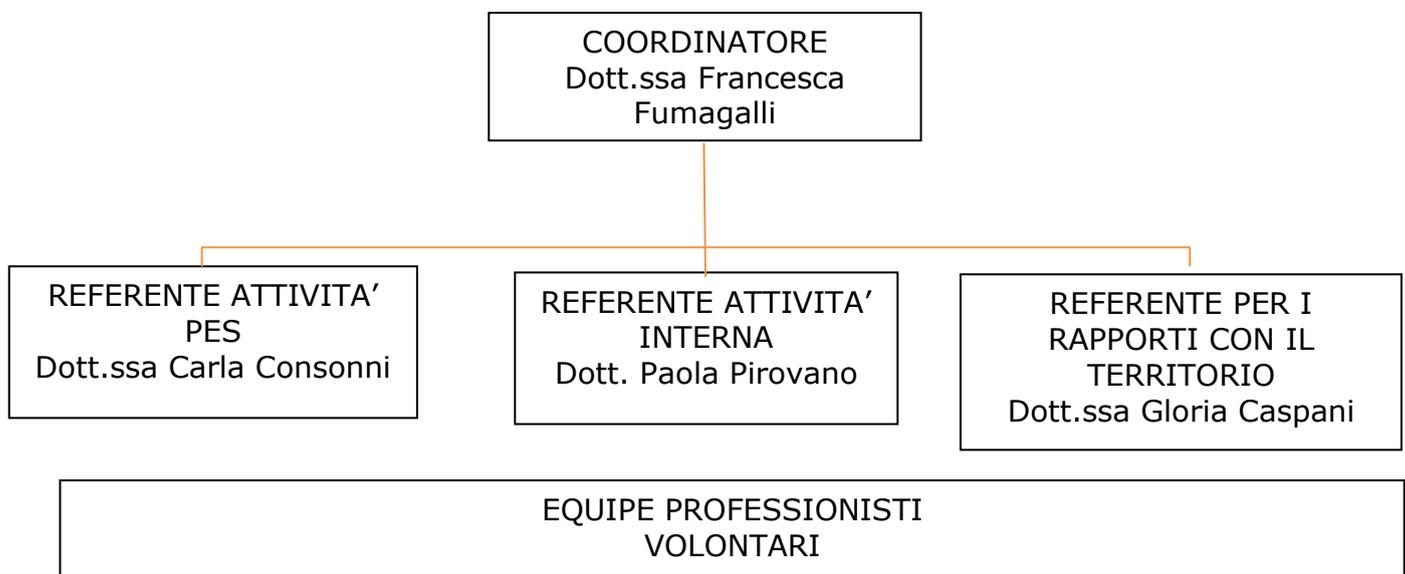
I consultori sono aperti tutto l'anno con chiusure programmate in occasione delle festività e nel periodo estivo.

4.1. CONSULTORIO FAMILIARE DI ERBA

Il **Consultorio Familiare di Erba** ha sede in Via Leopardi n. 16, Erba (22036, CO), accreditato presso la regione Lombardia con DGR n. VII/001144 in data 23 novembre 2005.

Il Consultorio di Erba (già Consultorio Familiare La Casa) nasce alla fine degli anni 90 grazie ad una donazione da parte del C.A.V. (Centro Aiuto alla Vita) di Erba, finalizzato alla creazione di un servizio alla vita. L'impegno di alcuni laici e delle parrocchie dei Decanati di Erba ed Asso ha portato alla costituzione dell'Associazione Consultorio La Casa ONLUS, la quale ha poi proseguito nell'impegno di realizzare un Consultorio Familiare. Dal 2005, con l'accreditamento, è iniziata l'attività nel territorio erbeso che ha consentito l'affermarsi della struttura e dei suoi servizi come realtà ben radicata e conosciuta.

ORGANIGRAMMA CONSULTORIO FAMILIARE DI ERBA



ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Mattino	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	
Pomeriggio		15:30-19:30	14:30-18:30		14:30-18:30
<i>Solvenza</i>		13:00-14:00			

Contatti:

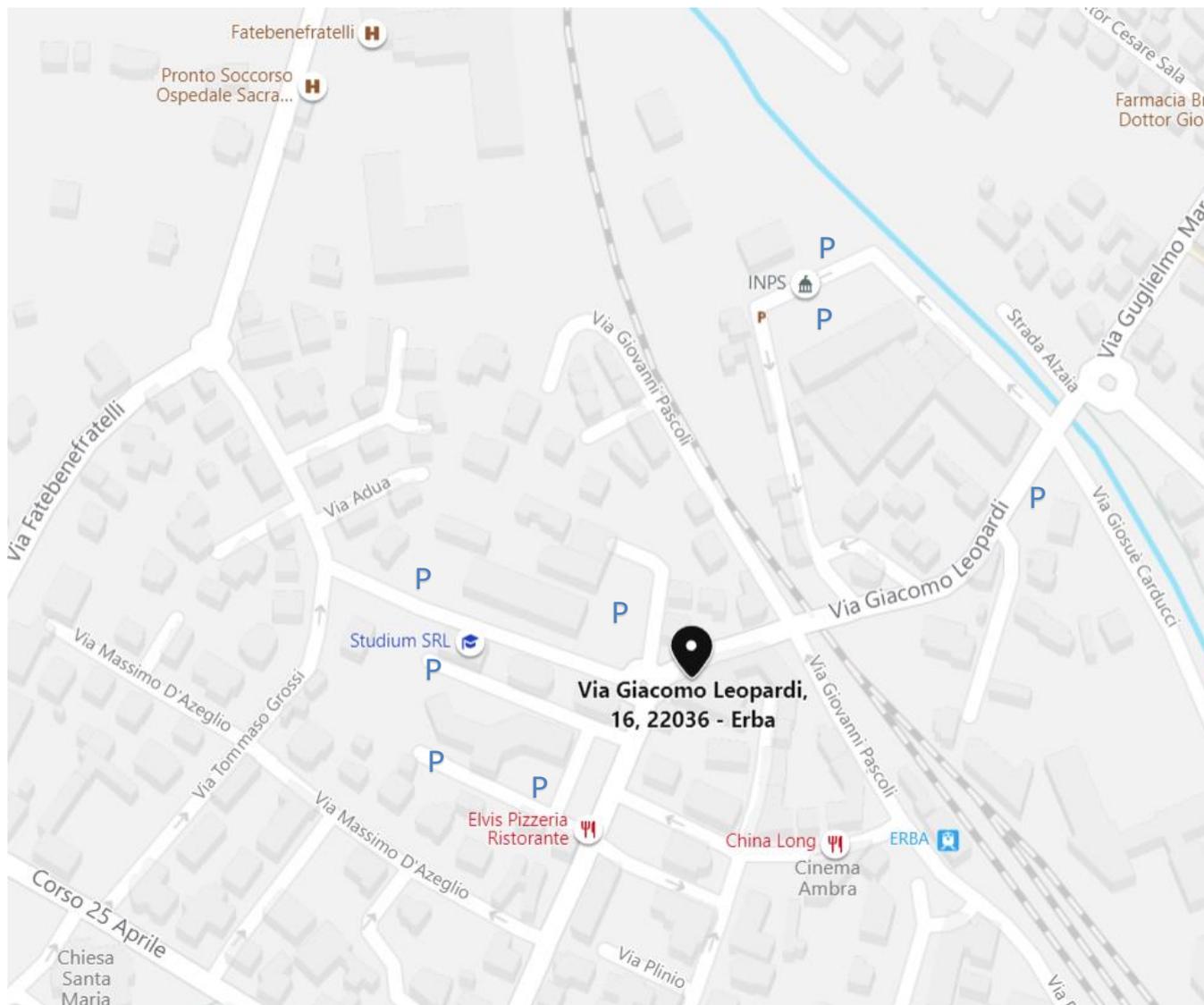
Indirizzo: Via Leopardi, 16, 22036 Erba (CO)

Telefono e Fax: 031 3338253

E-mail: segreteria.erba@fondazioneoncaccia.it

Sito internet: www.fondazioneoncaccia.it - www.consultoriolacasaerba.it

Il **Consultorio Familiare di Erba** è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici essendo situato a poca distanza dalla stazione ferroviaria di Erba (Trenord), dove sostano anche le principali linee di autobus. È raggiungibile anche con mezzi propri utilizzando gli ampi parcheggi nelle sue vicinanze.

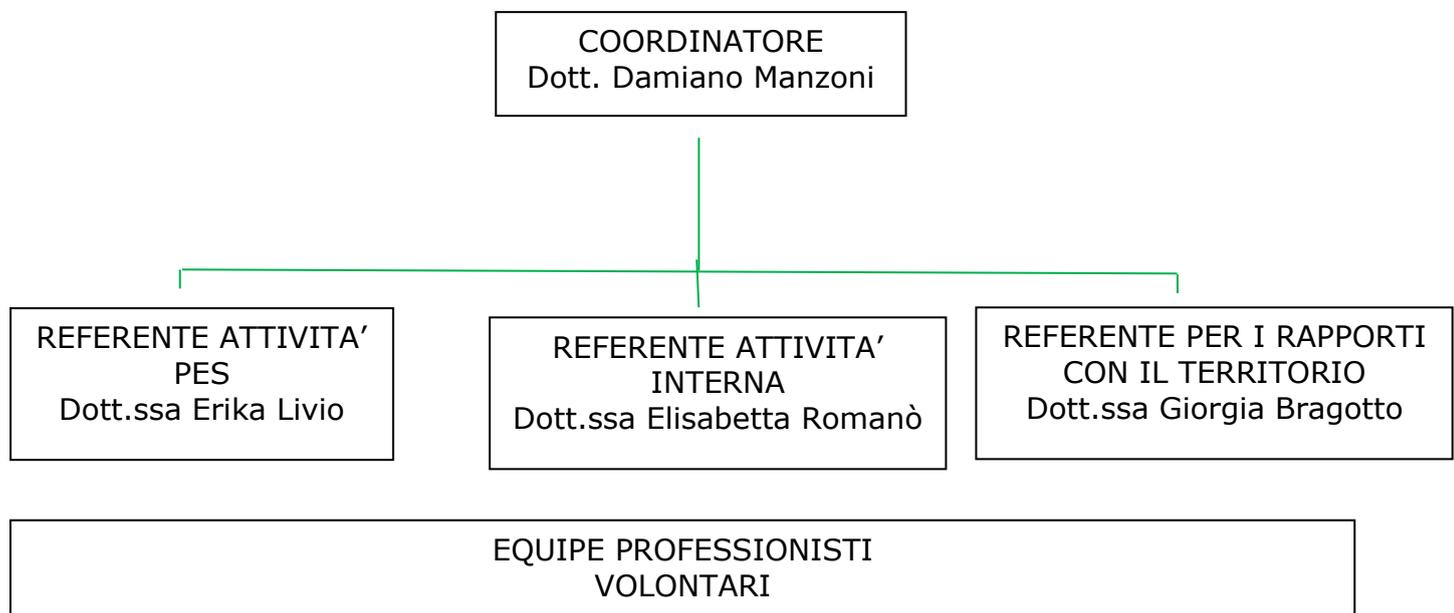


4.2. CONSULTORIO FAMILIARE DI CANTU'

Il Consultorio Familiare di Cantù ha sede in Via Alessandro Volta n. 11, Cantù (22063, CO), accreditato presso la regione Lombardia con DGR n. IX/1660 in data 4 maggio 2011

Il Decanato di Cantù ha costituito nell'anno 2001 l'Associazione Punto Famiglia Onlus con lo scopo di sostenere le famiglie. Grazie al sostegno tecnico e competente della Fe.L.Ce.A.F., a partire dal 2008 questa attività si è sviluppata nel Consultorio Familiare Decanale, che dal 24 ottobre 2010 ha operato nell'attuale sede. L'approntamento della sede fu consentito dal contributo delle 25 parrocchie del Decanato di Cantù e Mariano Comense e dalla disponibilità di una cospicua somma resa fruibile dalla parrocchia di San Teodoro, frutto di un lascito di un parrochiano finalizzato ad aiutare la Famiglia. A queste risorse si sono affiancate altre importanti disponibilità di aziende e volontari che hanno consentito di completare l'opera. Nel mese di aprile 2016 si è completato l'ampliamento della sede fino a definire la struttura attuale.

ORGANIGRAMMA CONSULTORIO FAMILIARE DI CANTU'



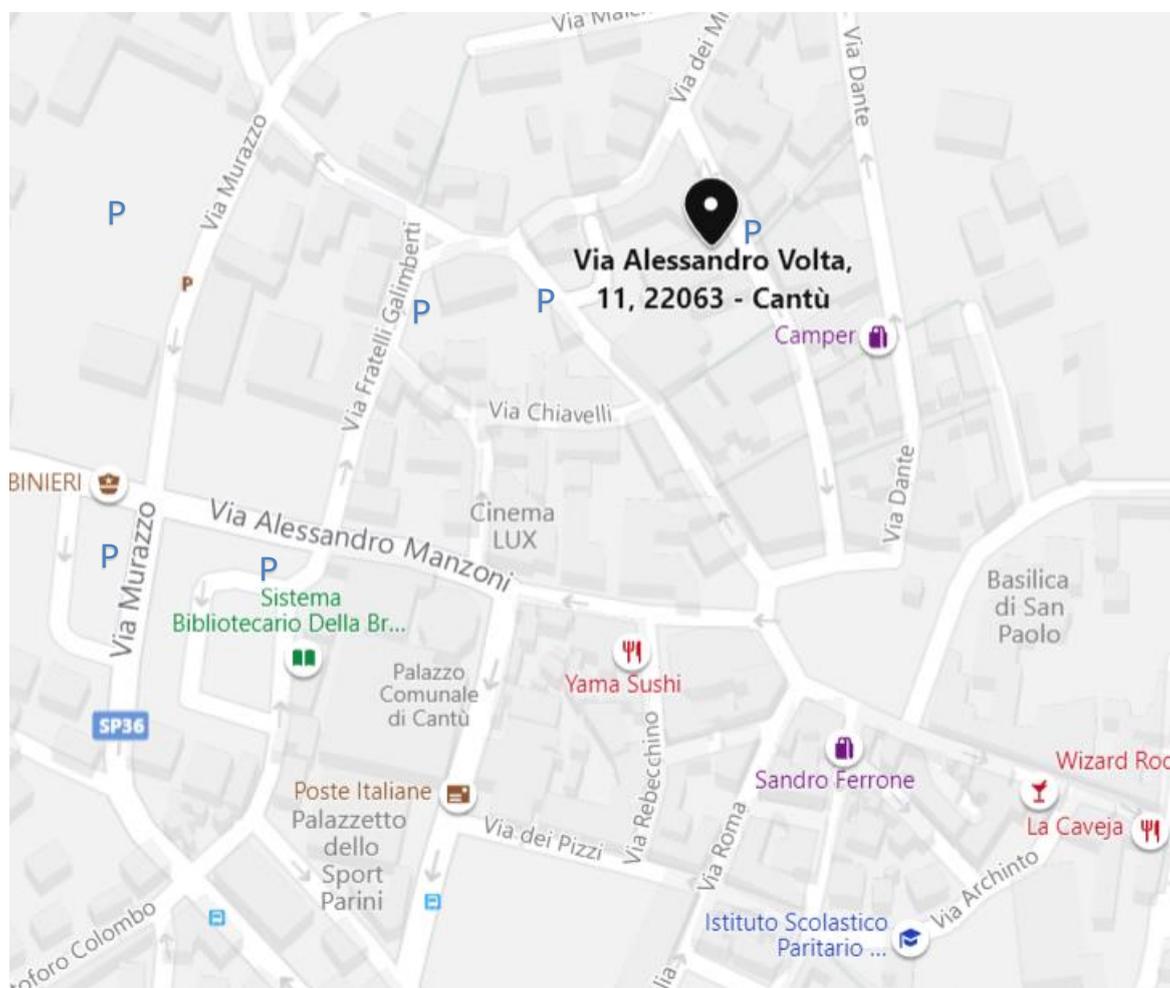
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Mattino	9:00-13:00		9:00-13:00		
Pomeriggio	15:00-19:00	14:00-20:00	14:00-20:00	14:00-19:00	
Solvenza	19:00-20:00	13:00-14:00	13:00-14:00	19:00-20:00	

Contatti:

Indirizzo: Via Alessandro Volta, 11, 22063 Cantù (CO)
 Telefono e fax: 031 3515126
 E-mail: segreteria.cantu@fondazioneoncaccia.it
 Sito internet: www.fondazioneoncaccia.it

Il Consultorio Familiare di Cantù è situato nei pressi del centro della città, raggiungibile facilmente con mezzi pubblici. Chi usa mezzi propri può utilizzare parcheggi in prossimità della struttura o, in alternativa, distanti pochi minuti a piedi. Per le mamme con bambini o donne in gravidanza si utilizza il parcheggio parrocchiale nelle immediate vicinanze del Consultorio.

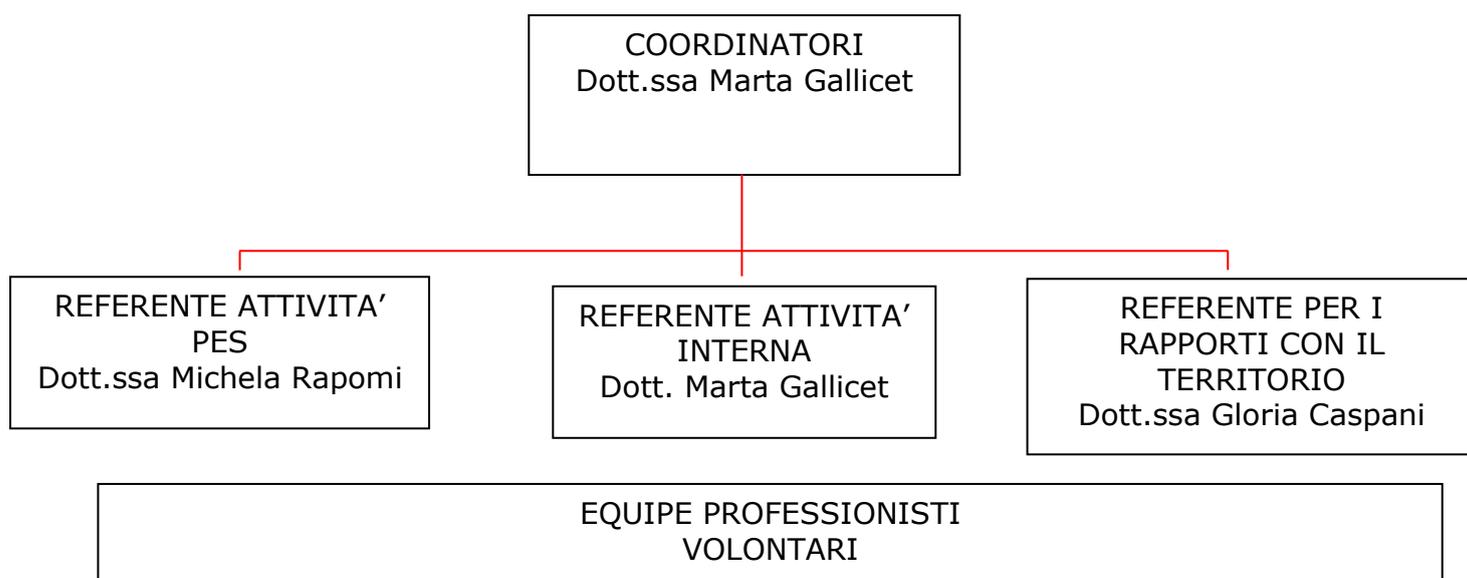


4.3. CONSULTORIO FAMILIARE DI LECCO

Il **Consultorio Familiare di Lecco** ha sede in Via S. Giovanni Bosco n. 8, Lecco (23900, LC), accreditato presso la regione Lombardia con DGR n VIII/10450 in data 9 novembre 2009.

Il Consultorio di Lecco è stato fondato nel 1974, costituito in Associazione ("CENTRO LECCHESE DI ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA" – Onlus) per iniziativa della Comunità cattolica di Lecco. Ha visto coinvolte nel suo percorso numerose parrocchie del Decanato dell'Alto Lario, di Oggiono, di Primaluna, di Lecco e di parrocchie della diocesi di Como territorialmente vicine.

ORGANIGRAMMA CONSULTORIO FAMILIARE DI LECCO



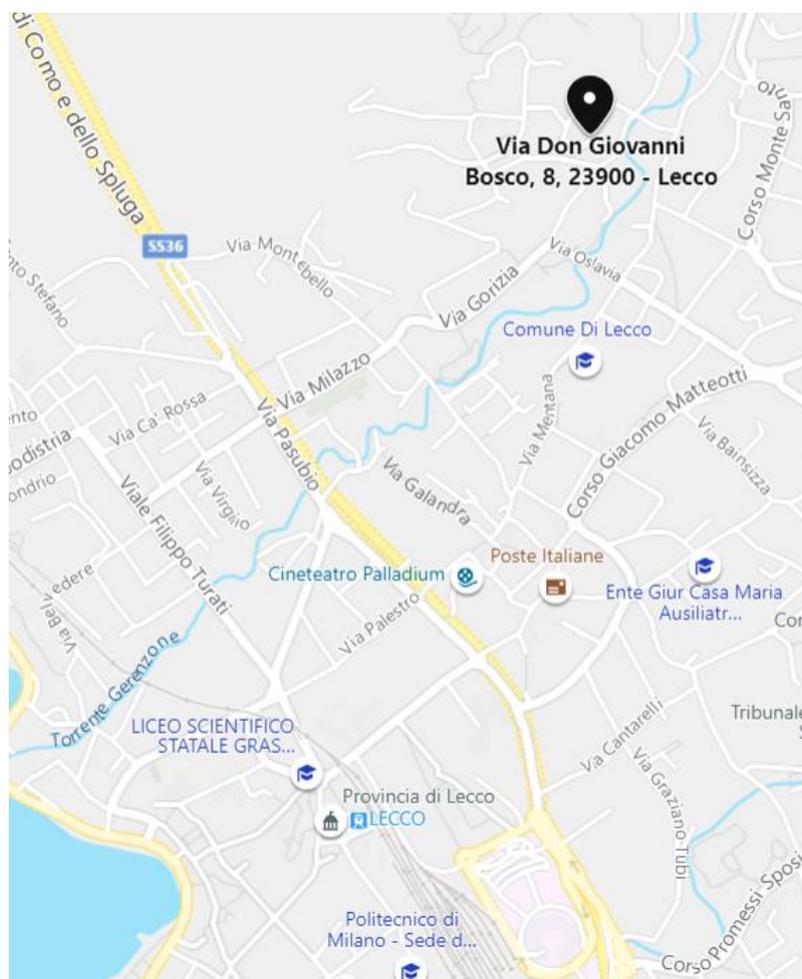
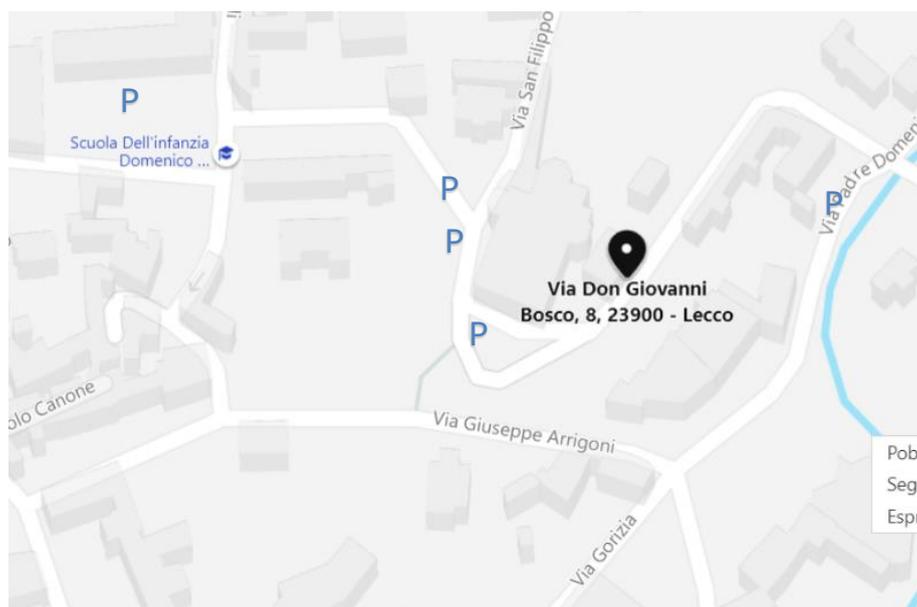
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
Mattino				10:00-13:00	9:00-13:00	9:00-12:00
Pomeriggio	14:00-19:00		14:00-18:00	15:00 – 19:00		

Contatti:

Indirizzo: Via San Giovanni Bosco, 8, 23900 Lecco (LC)
 Telefono e fax: 0341 368088
 E-mail: segreteria.lecco@fondazioneoncaccia.it
 Sito Internet: www.fondazioneoncaccia.it

Il **Consultorio Familiare di Lecco** è raggiungibile con mezzi propri utilizzando parcheggi adiacenti o tramite autobus (Linea 8, che parte dal centro di Lecco).

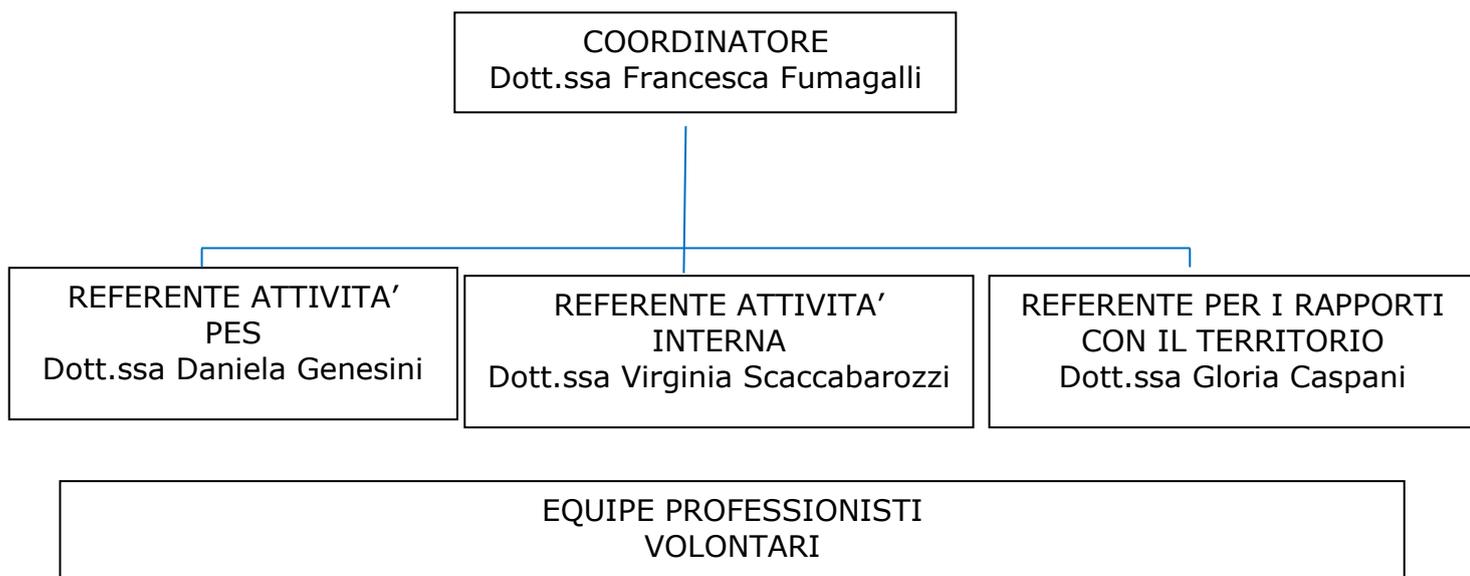


4.4. CONSULTORIO FAMILIARE DI MERATE

Il **Consultorio Familiare di Merate** ha sede in Via IV Novembre n. 18, Merate (23807, LC), accreditato presso la Regione Lombardia con DGR n. 141 in data 14 giugno 2005 .

In data 29 gennaio 2001 nasce l'Associazione Consultorio Familiare Interdecanale di Brivio, Merate e Missaglia, ad opera di sei sacerdoti e tre laici in rappresentanza delle 41 parrocchie di questi decanati. A settembre dell'anno successivo si dà vita al Consultorio Familiare Interdecanale di Brivio, Merate e Missaglia che via via è cresciuto nella propria attività.

ORGANIGRAMMA CONSULTORIO FAMILIARE DI MERATE



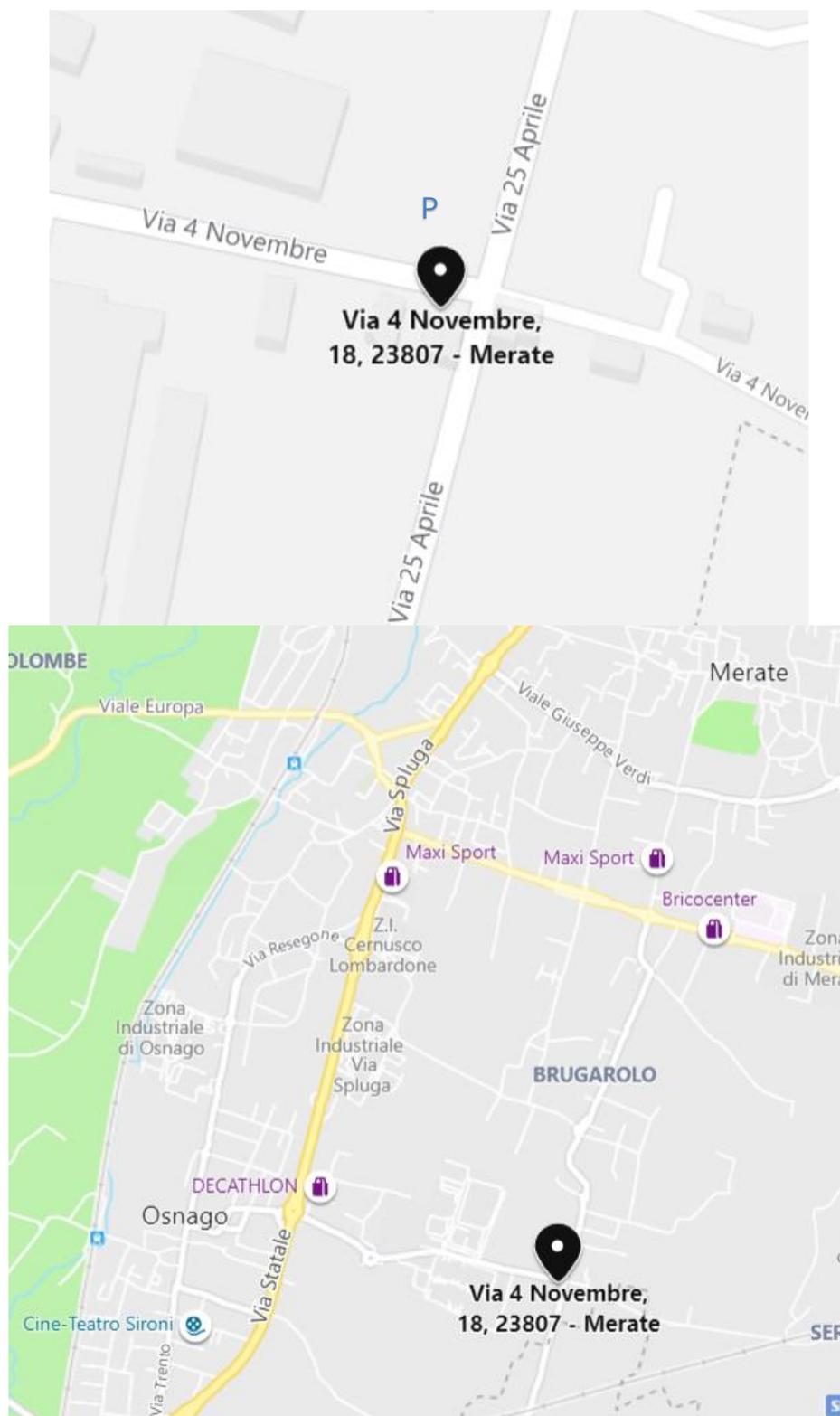
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Mattino	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00 - 13:00		
Pomeriggio		15:00 - 19:00	15:00 - 19:00	14:00 - 19:00	14:00 - 19:00
Solvenza		14:00-15:00	14:00-15:00		

Contatti:

Indirizzo: Via IV Novembre, 18, 23807 Merate (LC)
 Telefono: 039 9285117
 Fax: 039 5984230
 E-mail: segreteria.merate@fondazionedoncaccia.it
 Sito internet: www.fondazionedoncaccia.it

Il **Consultorio Familiare di Merate** è situato a Brugarolo, frazione del Comune di Merate. È raggiungibile con mezzi propri. Sono disponibili parcheggi pubblici nelle vicinanze.



La **Fondazione Don Silvano Caccia Onlus** non dispone di mezzi propri da destinare al trasporto di utenti verso le quattro UOL.

5. L'ATTIVITA' DEI CONSULTORI FAMILIARI

5.1. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

All'interno dei Consultori Familiari della Fondazione operano professionisti con competenze diversificate. In tutte le sedi sono presenti le figure professionali obbligatorie previste dalla normativa di riferimento (psicologo, assistente sociale, ostetrica, ginecologo, assistente sanitaria o infermiera professionale), tuttavia si affiancano anche altre professionalità così da approfondire l'approccio multidisciplinare.

Di seguito un elenco delle figure professionali presenti all'interno del contesto della Fondazione:

<ul style="list-style-type: none">• Assistente sanitaria• Assistente sociale• Attrice/attore• Avvocato• Consulente familiare• Consulente etico• Consulente canonico• Consulente metodi naturali• Educatore	<ul style="list-style-type: none">• Infermiera professionale• Mediatrice familiare• Ginecologa/o• Ostetrica• Psicologa/o• Psicoterapeuta• Pedagogista• Puericultrice
--	---

5.2. METODOLOGIA E AMBITI DI LAVORO

L'équipe costituisce lo strumento di lavoro degli operatori del Consultorio: attraverso il confronto e la condivisione viene assicurato un approccio multidisciplinare nella conduzione e cura dei casi, nella conduzione dei gruppi e nella stesura dei progetti di prevenzione e promozione della salute.

Il consultorio opera principalmente in due ambiti, convenzionalmente distinti in:

ATTIVITA' INTERNA

- consulenze psicosociali
- visite ostetrico-ginecologiche
- incontri di gruppo

ATTIVITA' ESTERNA

- interventi di prevenzione e promozione della salute (scuole, oratori/parrocchie, altro)

5.3. LA MODALITÀ DI ACCESSO E LA PRESA IN CARICO

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

Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto i Consultori sono in grado di offrire, secondo quanto indicato sulla "Carta dei Servizi". Qualora si presentassero richieste che i Consultori non sono in grado di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta.

Non vi sono particolari condizioni necessarie per l'accesso alle prestazioni. Accogliamo chi domanda ascolto e successivamente si producono, su valutazione dell'équipe, eventuali progetti di sostegno o invio ad altri Enti per la presa in carico. Pertanto, ciascun utente viene accompagnato al soddisfacimento del proprio bisogno attraverso un progetto personalizzato e condiviso con lo stesso utente, che prevede varie fasi di intervento a partire da un percorso di approfondimento, sino alla erogazione di una cura e/o terapia.

Sono possibili interventi ausiliari da parte di altri soggetti/enti presenti sul territorio, considerando le molteplicità di offerte.

L'accesso al Consultorio è libero negli orari di apertura, mentre l'erogazione delle prestazioni avviene generalmente su appuntamento, previo contatto con la segreteria e/o con gli operatori incaricati.

5.3.1. Il primo contatto

Avviene per contatto diretto (di persona), telefonico oppure tramite e-mail. Le segreterie delle sedi raccolgono le richieste e fissano gli appuntamenti.

5.3.2. L'accoglienza

Ogni nuovo utente viene accolto dal personale della segreteria, che raccoglie i dati anagrafici e predispose il fascicolo (il "Fasas").

Le persone che richiedono **prestazioni sanitarie o "mono-prestazioni"** vengono ricevute direttamente dal professionista individuato (es. per le prestazioni ginecologiche).

Le persone che richiedono **prestazioni psicosociali** vengono ricevute, di norma, dalla Assistente Sociale con un "colloquio di accoglienza e orientamento", attraverso il quale:

- si presenta il Consultorio, con le possibilità di aiuto ed i servizi offerti;
- si illustrano le normative, la gestione del ticket e della privacy;
- si raccoglie il consenso al trattamento dei dati personali;
- si raccoglie la domanda e il bisogno portato dalla persona (o dalle persone);
- si predispongono i documenti per una successiva valutazione in equipe;

L'equipe valuta settimanalmente i nuovi casi e assegna la persona all'operatore più adeguato per un approfondimento o una presa in carico

Il colloquio di accoglienza con le **donne in gravidanza** viene svolto dall'ostetrica, così da raccogliere le informazioni utili per il percorso nascita.

5.3.3. La presa in carico

Le informazioni raccolte nel colloquio di accoglienza vengono valutate in equipe e si predispose un Progetto Individuale di intervento ("PI", come da normativa di riferimento), poi condiviso con l'utente e incluso nel fascicolo personale. La presa in carico può vedere l'intervento di più figure professionali, in un'ottica di multidisciplinarietà.

Di norma si prevede una prima fase di approfondimento, finalizzata alla definizione dei bisogni e delle caratteristiche della situazione personale e familiare dell'utente. Questa fase spesso coincide con un PI provvisorio, al termine del quale l'equipe valuta il tipo di intervento più adeguato in base alle informazioni raccolte.

5.3.4. La valutazione e il monitoraggio

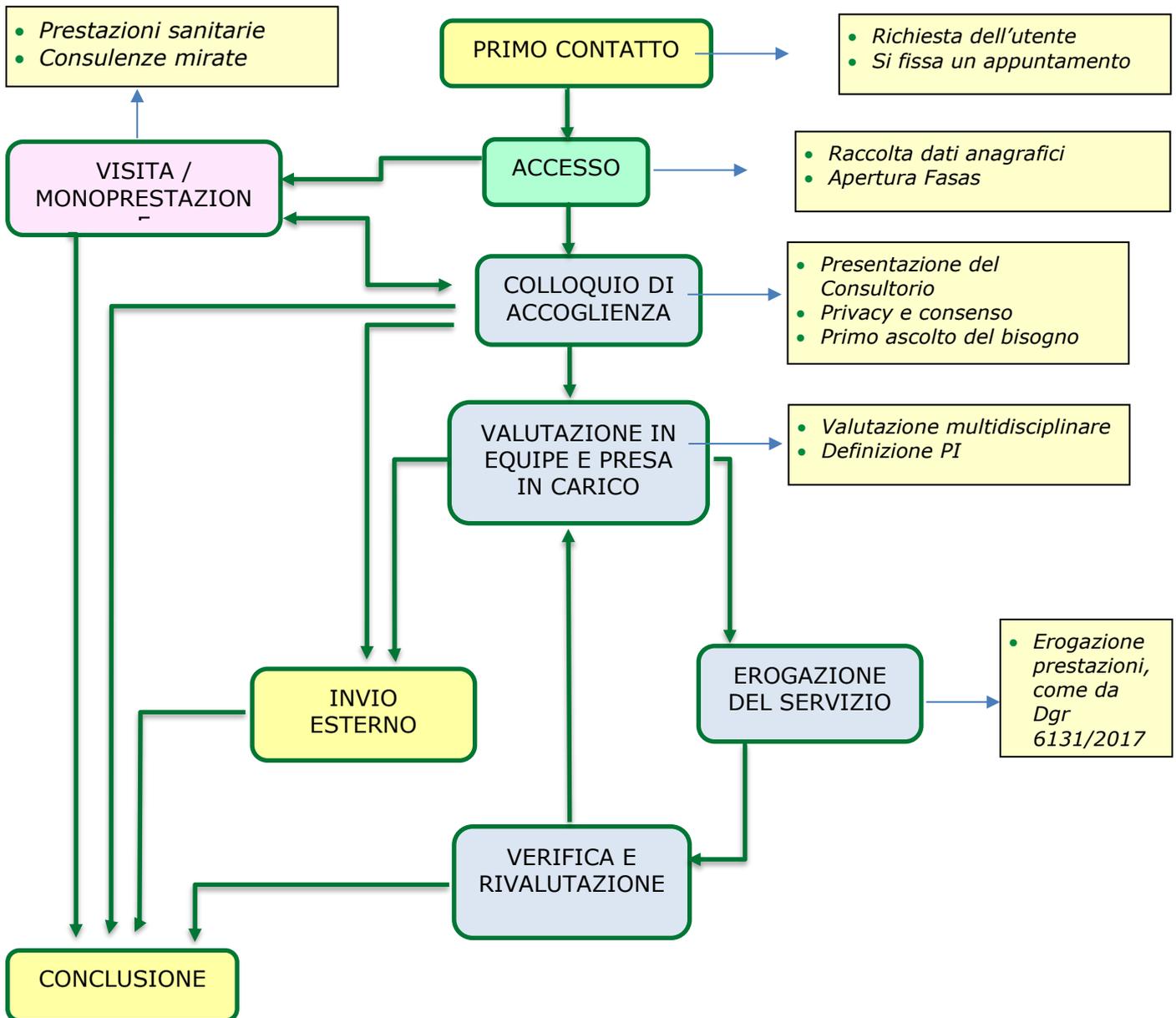
Dopo la valutazione iniziale, ciascuna presa in carico viene costantemente monitorata dagli operatori incaricati e supervisionata dall'equipe. In particolare, si rende necessario un confronto in equipe quando emerge un bisogno al termine dell'approfondimento, quando sopraggiunge un cambiamento improvviso delle condizioni tale da non consentire di procedere oltre, quando risulta più favorevole l'invio verso un'altra struttura.

Ciascun passaggio in equipe viene verbalizzato e, nel caso, si traduce in una rivalutazione del PI che viene poi condivisa con l'utente.

5.3.5. La conclusione

L'intervento si ritiene concluso con il raggiungimento degli obiettivi; altrimenti si considera interrotto se non è possibile procedere oltre. In accordo con l'utente, si indica nel fascicolo la decisione e si procede ad archiviare la cartella. Infine, si propone all'utente il questionario di customer satisfaction.

5.3.6. Diagramma di flusso



I testi delle procedure e dei protocolli sono a disposizione nel Documento Organizzativo Generale.

5.3.7. Tempi e costi

Tempi per le prestazioni: Il tempo di attesa tra il primo contatto e l'accoglienza risulta normalmente compreso tra i 7 e i 30 giorni per le prestazioni psicosociali, mentre per le visite ginecologiche i tempi di attesa possono essere più lunghi in base agli appuntamenti in agenda.

Tempo indicativo di ciascuna prestazione:

- Colloqui e prestazioni psicosociali: 50 minuti
- visita ambulatorio ostetrico-ginecologico: 30 minuti
- incontri di gruppo: 90-120 minuti

Spostamenti e disdette: è possibile spostare o annullare un appuntamento in caso di necessità o di impossibilità a presentarsi, avvisando almeno 24 ore prima. Nel caso di spostamenti da parte del Consultorio, sarà premura della segreteria avvisare l'utente tempestivamente.

Nel caso in cui l'utente non si presenti all'appuntamento senza avvisare entro 24 ore è previsto il pagamento di una "penale" a titolo di risarcimento. Tale somma (individuata in € 25,00) viene riscossa in occasione dell'accesso successivo, pena la conclusione dell'intervento in atto. Eventuali eccezioni sono oggetto di valutazione da parte del Coordinatore del Consultorio, del Referente dell'attività interna e dell'equipe multidisciplinare.

Costi delle prestazioni: le prestazioni psicosociali (compresi gli incontri in gruppo) sono esenti dalla compartecipazione alla spesa da parte dell'utenza, come da normativa di riferimento.

Le prestazioni sanitarie prevedono la partecipazione alla spesa secondo la normativa stabilita dalla Regione Lombardia in termini di "ticket" ed esenzioni (una copia della tabella dei ticket è esposta in sala d'attesa).

Impegnativa: per l'accesso alle prestazioni sanitarie occorre produrre l'impegnativa su ricetta medica del Medico di Medicina Generale; eccezionalmente o ad integrazione l'impegnativa viene emessa dal Medico Ginecologo del Consultorio.

Modalità di pagamento: il pagamento si effettua direttamente presso la Segreteria del Consultorio contro rilascio di fattura valida ai fini fiscali. Come da normativa vigente, il pagamento può essere fatto in contanti e con carta di credito o bancomat.

Esenzione dal ticket: le seguenti prestazioni sono erogate in regime di esenzione:

- Prestazioni psicosociali, compresi gli incontri in gruppo;
- Prestazioni specialistiche all'interno di piani, campagne e screening promossi con atti formali dalla Regione e/o dall'ATS (es. pap-test ogni 3 anni a donne comprese tra 25-64 anni).
- Prestazioni specialistiche erogate all'interno di particolari programmi di prevenzione su tematiche consultoriali, di tutela della salute della donna, dell'area contraccezione, di riduzione dell'incidenza dell'IVG e per programmi menopausa.
- Prestazioni connesse alla gravidanza come da D.M. Ministero Sanità 10.09.98 (max. 3 ecografie ostetriche, 1° visita e controllo ostetrico). E' previsto l'accesso diretto senza la richiesta del Medico di Medicina Generale, la prescrizione sarà rilasciata dal medico specialista del Consultorio che eroga la prestazione.

Coloro che sono esenti dal pagamento del ticket per altre condizioni previste per legge (età, patologia, reddito, categoria, ecc.) devono presentare apposita documentazione e/o autocertificazione.

Solvenza: le prestazioni consultoriali di area psicosociale non sono soggette alla compartecipazione alla spesa per l'utente, sino al limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa (cfr. Dgr 6131/23 gen. 2017). Se il percorso della presa in carico lo richiede, d'accordo con l'utente potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di solvenza, ossia economicamente a carico dell'utente. Il costo delle prestazioni in solvenza corrisponde al tariffario in vigore e si intende per singolo incontro.

6. PRESTAZIONI EROGATE DAL CONSULTORIO

Di seguito si illustrano i principali servizi offerti dai Consultori Familiari della Fondazione Don Silvano Caccia.

6.1. ATTIVITA' INTERNA

6.1.1. Accoglienza

Operatore: tutte le figure professionali del Consultorio, di norma l'Assistente Sociale

SERVIZI OFFERTI

- Accoglienza, ascolto e raccolta delle richieste di prestazioni rivolte al Consultorio
- Presentazione dell'organizzazione del consultorio e delle informazioni utili per la conoscenza del funzionamento del servizio consultoriale.
- Prima valutazione circa la possibilità di procedere con un intervento consultoriale

A CHI SI RIVOLGE

- A tutti gli utenti con richieste di natura psicosociale.

COME SI ACCEDE

- Su prenotazione contattando la segreteria

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Il servizio è gestito in un'ottica di multidisciplinarietà

6.1.2. Consultazione

Operatore: tutte le figure professionali del Consultorio, in base alla richiesta e quanto definito dall'equipe

SERVIZI OFFERTI

In generale: colloqui finalizzati ad un approfondimento sulla situazione e a definire un progetto personalizzato, oppure rivolti a rispondere ad una richiesta precisa.

- Consulenza psicologica (psicologi): per approfondire il quadro psicologico e relazionale presentato dalla persona, dalla coppia, dalla famiglia così da definire un eventuale progetto di intervento.
- Consulenza sociale (assistente sociale): per approfondire la dimensione sociale e i possibili contatti con altri enti del territorio e definire un progetto di intervento.
- Consulenza pedagogica e familiare (pedagogista e consulente familiare): per rispondere alle richieste relative alla sfera educativo-pedagogica; per approfondire le caratteristiche del nucleo familiare e definire un progetto di intervento.
- Consulenza legale (avvocato): di norma un solo incontro, per rispondere alle richieste di informazioni legate al diritto di famiglia oppure circa difficoltà all'interno del contesto familiare.
- Consulenza ostetrico-ginecologica (ostetrica-ginecologo): per rispondere a richieste sulla sessualità, sulla regolazione della fertilità, sul puerperio e allattamento

A CHI SI RIVOLGE

- A tutti gli utenti con richieste di natura psicosociale.

COME SI ACCEDE

- Su appuntamento, concordato con l'operatore

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Il servizio è gestito in un'ottica di multidisciplinarietà

6.1.3. Valutazione psicodiagnostica

Operatore: PSICOLOGI E PSICOTERAPEUTI iscritti all'Albo professionale

SERVIZI OFFERTI

- Colloqui finalizzati all'approfondimento anamnestico personale e familiare degli utenti e del funzionamento complessivo della persona/famiglia, al fine di definire un progetto di intervento

A CHI SI RIVOLGE

- Agli utenti con una richiesta di tipo psicologico

COME SI ACCEDE

- Su appuntamento, concordato con l'operatore

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Gestito da psicologi e/o psicoterapeuti

6.1.4. Sostegno

Operatore: tutte le figure professionali psicologiche, sociali e sanitarie del Consultorio, in base alla richiesta e quanto definito dall'equipe

SERVIZI OFFERTI

- Colloqui finalizzati a fornire aiuto in una situazione di crisi, per affrontare i compiti evolutivi e di transizione del ciclo di vita, per valorizzare le competenze e capacità personali e relazionali nelle diverse aree di competenza consultoriale

A CHI SI RIVOLGE

- A chi vive una fase di crisi, nella vita o nelle relazioni

COME SI ACCEDE

- Su appuntamento, concordato con l'operatore

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Gestito dall'operatore individuato dall'equipe

6.1.5. Consulenza familiare

Operatore: laureati in psicologia, servizio sociale, scienze dell'educazione, discipline umanistiche, consulenti familiari

SERVIZI OFFERTI

- Colloqui finalizzati a favorire le relazioni all'interno della famiglia, a sostenere le famiglie in situazioni di difficoltà sociale e culturale, a prevenire le situazioni di disagio e violenza familiare, a cercare soluzioni per la ricomposizione del conflitto di coppia e familiare

A CHI SI RIVOLGE

- Alle coppie o famiglie con uno squilibrio relazionale

COME SI ACCEDE

- Su appuntamento, concordato con l'operatore

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Gestito dall'operatore individuato dall'equipe

6.1.6. Mediazione familiare

Operatore: Mediatore/mediatrice familiare

SERVIZI OFFERTI

- Colloqui finalizzati alla ricerca di accordi in caso di separazione o divorzio, così da promuovere e sostenere la genitorialità, affrontare gli aspetti connessi alla separazione o al divorzio riguardanti le relazioni/funzioni educative, cercare soluzioni comuni e reciprocamente accettabili in un clima di rispetto, dignità ed equità.

A CHI SI RIVOLGE

- Alle coppie in fase di separazione o divorzio

COME SI ACCEDE

- Su appuntamento, concordato con l'operatore

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Gestito dall'operatore individuato dall'equipe

6.1.7. Incontri di gruppo con utenti

Operatori: tutte le figure professionali del Consultorio, in base alla tematica affrontata

SERVIZI OFFERTI

- Incontri con gruppi di persone che condividono una particolare situazione, una condizione personale o familiare oppure una fase del ciclo di vita.
- Le tematiche affrontate sono, tra le altre: la relazione genitori-figli, la gravidanza-puerperio-allattamento, il sostegno alla genitorialità, la relazione di coppia.

A CHI SI RIVOLGE

- Persone interessate ad approfondire la tematica proposta

COME SI ACCEDE

- Su prenotazione, contattando la segreteria

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Gli incontri hanno date stabilite a cui presentarsi

6.1.8. Servizi di Ostetricia e Ginecologia

Operatore: Ginecologo, Ostetrica

SERVIZI OFFERTI

- consulenza sulla fertilità/regolazione delle nascite, visite ed ecografie ginecologiche
- visite ed ecografie ostetriche (gravidanza), training prenatale, consulenza e sostegno all'allattamento del bambino
- prelievi per prevenzione HPV (Pap Test)

A CHI SI RIVOLGE

- Donne interessate ad una visita ginecologica
- Donne in gravidanza (fisiologica)

COME SI ACCEDE

- Su appuntamento
- Le donne in gravidanza hanno un calendario predefinito con l'ostetrica

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Una o due sedute di ambulatorio settimanali, gli appuntamenti si prendono in segreteria

6.1.9. Servizio di consulenza sulla regolazione naturale della fertilità

Operatore: Consulente regolazione naturale della fertilità

SERVIZI OFFERTI

- Consulenza individuale o di coppia sull'utilizzo dei metodi naturali di regolazione della fertilità
- Incontri rivolti all'apprendimento per un corretto utilizzo dei metodi naturali

A CHI SI RIVOLGE

- Persone e/o coppie interessate alla regolazione naturale della fertilità

COME SI ACCEDE

- Su appuntamento, contattando la segreteria

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Gestito da una Consulente con formazione idonea

6.2. ATTIVITA' ESTERNA

6.2.1. Progetti di prevenzione e promozione della salute

Operatori: tutti gli operatori del Consultorio Familiare

SERVIZI OFFERTI

Serie di incontri con un gruppo di persone oppure, nel contesto scolastico, con un gruppo classe. Gli incontri si inseriscono in programmi finalizzati a sostenere processi di salute mediante la promozione di conoscenze, competenze e consapevolezza per il miglioramento delle dinamiche relazionali, educative, evolutive, comportamentali.

Gli interventi sono riferiti alle seguenti tematiche:

- relazioni di coppia e familiari e rapporto genitori-figli
- sostegno alla genitorialità
- affettività e sessualità
- contraccezione e procreazione responsabile
- promozione della salute rispetto alle malattie sessualmente trasmesse
- preparazione alle diverse fasi della vita
- bullismo, cyber bullismo
- violenza di genere.

A CHI SI RIVOLGE

Gli interventi di Prevenzione e Promozione della salute si rivolgono a gruppi di persone che condividono un bisogno o una caratteristica (es. genitori, coppie, insegnanti, ecc.), oppure una fase evolutiva specifica (es. adolescenti, studenti, ecc.).

COME SI ACCEDE

L'accesso agli incontri dei programmi di Prevenzione e Promozione della salute è libero e senza impegno, benché ai partecipanti si suggerisce di riuscire a mantenere la frequenza in modo costante.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito in un'ottica di multidisciplinarietà, così da offrire un approccio basato su più prospettive.

Gli incontri vengono concordati con un ente esterno (Istituto scolastico, parrocchia, associazione, ecc.), con cui si condivide il programma, i contenuti e le modalità di erogazione, come definito dalle linee guida indicate dalle ATS di riferimento.

7. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DEI SERVIZI OFFERTI

7.1. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	ESISTENZA DI UN CALENDARIO	<ul style="list-style-type: none"> APERTO TUTTO L'ANNO TRANNE DURANTE LE FESTIVITÀ E NEL PERIODO ESTIVO (MESE DI AGOSTO) UN CALENDARIO DETTAGLIATO È STESO AD INIZIO ANNO
	ORARI DI APERTURA	CIASCUNA SEDE DEFINISCE IL PROPRIO ORARIO E LO COMUNICA AGLI INTERESSATI
ACCOGLIENZA E CORTESIA	POSSIBILITÀ DI ESSERE ACCOLTI ED ORIENTATI	PRESENZA DI UN OPERATORE PER TUTTO L'ORARIO DI APERTURA
	RICONOSCIMENTO OPERATORI	TUTTI GLI OPERATORI SONO MUNITI DI CARTELLINO CON NOME E PROFESSIONALITÀ
CONTINUITA' DELL'INTERVENTO	POSSIBILITÀ CHE LA PRESA IN CARICO PREVEDA OPERATORI CHE RESTANO IN MODO COSTANTE	LA CONTINUITÀ DEGLI OPERATORI INCARICATI È GARANTITA PER IL TEMPO NECESSARIO, OPPURE IN BASE ALLE DECISIONI DELL'EQUIPE
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	ESISTENZA DELLA CARTA DEI SERVIZI	DISPONIBILE IN CIASCUNA SEDE DEI QUATTRO CONSULTORI
	ESISTENZA DI MATERIALE INFORMATIVO VISIBILE IMMEDIATAMENTE	AFFISSIONE DI DOCUMENTI SPECIFICI
	DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI VERBALI	TUTTE LE DOMANDE POSSONO ESSERE RIVOLTE ALLA SEGRETERIA O AL COORDINATORE
VALUTAZIONE	ESISTENZA DEGLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER I SERVIZI EROGATI	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO E MODULO PER LE SEGNALAZIONI E RECLAMI DISPONIBILI ALL'UTENZA PRESSO LE SEDI

7.2. STRUTTURA

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
ACCESSIBILITÀ DELLA SEDE	ELIMINAZIONE BARRIERE ARCHITETTONICHE	100%
	EVIDENZA E RICONOSCIBILITÀ DELLA SEDE ALL'ESTERNO	ACCESSO INDICATO E VISIBILE DALLA STRADA

FUNZIONALITÀ DELLA SEDE	STRUTTURAZIONE DEGLI SPAZI	<p style="text-align: center;">ESISTENZA DI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SALA D’ATTESA • SPAZIO DEDICATO ALLA SEGRETERIA • SALE PER I COLLOQUI • AMBULATORIO MEDICO
IGIENE AMBIENTALE	N° INTERVENTI DI PULIZIA ORDINARIA	MINIMO 2 INTERVENTI SETTIMANALI
	N° INTERVENTI DI PULIZIA STRAORDINARIA/SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	UN INTERVENTO MENSILE DI SANIFICAZIONE ORDINARIO; ALTRI INTERVENTI AL BISOGNO
STRUMENTI	USO DI MATERIALE MONOUSO IN LABORATORIO	100%
SICUREZZA	RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE (D.LGS 81/08)	100%

7.3. RISORSE UMANE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
PROFESSIONALITÀ	TITOLO DI STUDIO DEGLI OPERATORI	LE PRESTAZIONI SONO EROGATE DA OPERATORI IN POSSESSO DI UN REGOLARE TITOLO DI STUDIO COERENTE CON LE PRESTAZIONI STESSE E DI ISCRIZIONE ALL’ALBO PROFESSIONALE DOVE PREVISTO
FORMAZIONE	ESISTENZA DI MOMENTI DI FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • ALMENO UN INTERVENTO ANNUALE PER TUTTI GLI OPERATORI • EQUIPE DI CONFRONTO INTERNO A CADENZA ALMENO SETTIMANALE
ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO	ESISTENZA DI INCONTRI PERIODICI	<ul style="list-style-type: none"> • INCONTRI MENSILI TRA LA DIREZIONE E I COORDINATORI • INCONTRI PERIODICI TRA I COORDINATORI E I REFERENTI DI CIASCUNA SEDE • EQUIPE SETTIMANALE TRA I PROFESSIONISTI
VALUTAZIONE	ESISTENZA DI STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI, SOTTOPOSTO A CADENZA ANNUALE

Legenda:

- **Fattori:** Aspetti rilevanti la Qualità del servizio
- **Indicatori:** Misura della qualità del servizio
- **Standard:** Garanzia della Qualità

8. TUTELA DEL CITTADINO

8.1. PRESENTAZIONE DEI RECLAMI, SEGNALAZIONI E DISSERVIZI

Tutti gli utenti possono avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi offerti dal Consultorio ed eventualmente sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi è disponibile apposito modulo presso l'ufficio di Segreteria dei Consultori (**allegato 1**).

Detto modulo debitamente compilato può essere:

- lasciato in busta chiusa presso le segreterie
- trasmesso via posta all'indirizzo del Consultorio, all'attenzione della Direzione

Verranno presi in considerazione solo eventuali reclami scritti e opportunamente motivati.

Le segnalazioni ed i reclami vengono protocollati e sottoposti alla Direzione della Fondazione, che verifica la situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica idonei al caso.

Entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, la Direzione della Fondazione comunica per iscritto all'utente l'esito della sua osservazione o suo reclamo.

8.2. CUSTOMER SATISFACTION

Agli utenti viene chiesto di esprimere il grado di soddisfazione del servizio attraverso la compilazione di un questionario, tramite apposito tablet, disponibile all'indirizzo: <https://forms.gle/kSJTpVkj21JYraRE8>.

Una volta all'anno i dati raccolti vengono elaborati in un Documento di report, poi esposto in modo visibile.

Sulla base della valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio offerto il Direttore definisce un piano di miglioramento.

8.3. DIMISSIONI E TRASFERIMENTO IN ALTRA UNITÀ (CONTINUITÀ DELLE CURE)

Tutti i Consultori Familiari della Fondazione Don Silvano Caccia ONLUS operano in termini di "presa in carico globale" dell'utenza. Quando, a seguito di valutazione in équipe multidisciplinare, si rileva l'esigenza di inviare presso altre strutture gli utenti in carico, si prevede la seguente procedura:

8.3.1. Verso una struttura esterna:

Si sostiene l'utente nel processo di accettazione dell'invio presso la struttura idonea individuata dall'équipe e indicata nel PI.

Una volta maturata la condizione dell'invio, l'operatore che ha in carico l'utenza valuta la modalità più opportuna perché l'invio si realizzi effettivamente. Se del caso, ottenuto il necessario consenso dall'utente provvede a contattare la struttura.

Se l'utente lo richiede, si rilascia una certificazione che riepiloga la quantità e la tipologia delle prestazioni ricevute presso il Consultorio.

La collaborazione tra il Consultorio Familiare con la struttura ricevente deve produrre, sempre dietro autorizzazione dell'utente, uno scambio fra operatori delle due strutture in merito agli elementi che giustificano l'invio, concordando anche la conferma dell'avvenuto accesso dell'utente.

8.3.2. Verso un altro operatore interno al Consultorio:

Il trasferimento interno dell'utenza da un operatore all'altro è sempre valutato e deciso dall'équipe multidimensionale ed avviene verbalizzando motivazione e valutazione, nonché precisando l'obiettivo dell'intervento e ridefinendo quindi il PI.

In entrambi i casi l'operatore che ha in carico l'utente coinvolto in tali situazioni è tenuto a registrare evidenze dei cambiamenti nei diari da inserire in FASAS.

8.4. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 679/2016

Fondazione Don Silvano Caccia ONLUS (di seguito Fondazione) tratta i dati personali degli interessati nel rispetto dei principi contenuti nel Regolamento UE n. 679/2016, adottando tutte le misure necessarie per consentire che ogni trattamento avvenga in modo lecito e corretto.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati forniti dall'interessato sono trattati per le seguenti finalità: a) *gestione della prenotazione* relativa ai servizi di consulenza richiesti; b) *erogazione* dei servizi di consulenza richiesti; c) formazione del *fascicolo socio-sanitario* dell'utente (contenente, a seconda dei casi, documentazione sanitaria, consulti psicologici, valutazioni sociali, documentazione con dati dei familiari, consensi informati, referti, valutazioni cliniche e psicologiche, schede, questionari, documenti contenenti dati sanitari, ecc.); d) adempimento di *obblighi di legge*, anche in materia fiscale; e) *adempimento dei protocolli e/o delle intese* con enti pubblici (ad es. protocolli con i servizi sociali dei comuni).

CATEGORIE DI DATI TRATTATI

Per il raggiungimento delle predette finalità possono essere trattati dati sia **comuni** (ad es. anagrafici, bancari, di contatto, ecc.) sia **particolari** (ad es. che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, oppure relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, ecc.) nonché **giudiziari**.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Il trattamento è necessario: per le finalità di cui ai punti a), b), c) per l'esecuzione della prestazione concordata con l'utente ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b), del Reg. UE n. 679/2016; per le finalità di cui al punto d), per adempiere a obblighi di legge ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c), del Reg. UE n. 679/2016; per le finalità di cui al punto e), per il perseguimento di un legittimo interesse della Fondazione ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f), del Reg. UE n. 679/2016. Per quanto riguarda i trattamenti dei dati particolari, la base giuridica si rinviene nell'art. 9, par. 2, lettera h) Reg. UE n. 679/2016 oppure nella prestazione del consenso ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. a) Reg. UE n. 679/2016.

Qualora la consulenza sia svolta a mezzo di piattaforma di collegamento a distanza, l'eventuale consenso viene prestato accedendo al *link* di collegamento.

In tutti i predetti casi, il conferimento dei dati è facoltativo ma, in caso di rifiuto totale a conferire i dati, non potranno essere erogate le prestazioni consulenziali richieste, ovvero, in caso di rifiuto parziale, la Fondazione si riserva di valutare le conseguenze di tale comportamento, impegnandosi ad avvertire tempestivamente l'interessato nel caso in cui tale diniego non permetta di adempiere in tutto o in parte alla prestazione richiesta.

DESTINATARI DEI DATI

I dati raccolti potranno essere trasferiti a: i) *collaboratori* della Fondazione autorizzati al trattamento; ii) *professionisti esterni* incaricati della gestione amministrativa e contabile della Fondazione; iii) *autorità ed enti pubblici*, ivi inclusi comuni, ATS e Regione; iv) *professionisti e/o enti esterni* di supporto alle attività alla Fondazione (ad es. pedagoghi, pediatri, cliniche, laboratori di analisi), se necessario per la corretta esecuzione della prestazione; v) *altri soggetti autorizzati* a ricevere i dati in forza di autorizzazione dell'interessato e/o di ordini emanati dall'autorità giudiziaria.

I dati personali non saranno ulteriormente diffusi o trasferiti ad un Paese terzo o a un'organizzazione internazionale, salvo consenso dell'interessato.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO E DURATA DELLA CONSERVAZIONE DEI DATI

Il trattamento consiste nella raccolta, nella registrazione, nella organizzazione, nella conservazione e nella comunicazione dei dati personali che potranno essere conservati su supporti sia cartacei sia digitali oltre che trattati anche attraverso mezzi telematici (*email, sms, piattaforme di videoconferenza, ecc.*).

La Fondazione adotta le misure previste dalla legge e/o comunque necessarie per garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei dati, dei servizi e dei sistemi impiegati per tutte le operazioni di trattamento, garantendo un elevato standard di sicurezza informatica.

I dati personali trattati sono conservati in conformità al “Manuale di gestione della Documentazione Sanitaria e Socio”: i) per *venti anni*, per le finalità di cui alle lettere a), b), c) ed e), salva in ogni caso l’ulteriore conservazione necessaria anche ai sensi dell’art. 2946 c.c. o obbligatoria in forza di altre disposizioni di legge; ii) per *la durata prevista dallo specifico obbligo di legge*, per la finalità di cui alla lettera d); iii) *senza predeterminazione* di un termine massimo, limitatamente ai dati di minori sottoposti all’autorità giudiziaria (ad es. per adozioni, affidi, abbandoni, maltrattamenti, abusi, interventi di sostegno, vicende giudiziarie, ecc.).

Non esiste un processo decisionale automatizzato né un trattamento che comporti la profilazione degli interessati.

DIRITTI DELL’INTERESSATO

Qualora il Reg. UE n. 679/2016 lo consenta, l’interessato ha il diritto di chiedere al Titolare, in qualunque momento, di accedere ai propri dati personali (art. 15 Reg. UE 2016/679) oppure di rettificarli (art. 16), di cancellarli (art. 17), di limitarli (art. 18), di opporsi al loro trattamento (art. 21 Reg.), di chiedere la loro portabilità (art. 20) nonché di revocare il consenso eventualmente concesso in precedenza.

Ogni richiesta deve essere trasmessa: per posta ordinaria, al seguente indirizzo: Fondazione don Silvano Caccia ONLUS, 22036, Erba (CO), Via G. Leopardi n. 16; per posta elettronica, all’indirizzo dpo@fondazioneoncaccia.it. Al medesimi recapiti può essere contattato il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (o *Data Protection Officer*).

Qualora il Titolare non sia in grado di fornire una risposta adeguata a una richiesta di chiarimenti o a un reclamo, l’interessato avrà comunque il diritto di inoltrare un reclamo all’Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (URP - Piazza di Monte Citorio n. 121 - 00186 Roma - urp@gpdp.it).

8.5. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Secondo le norme vigenti in materia di accesso agli atti amministrativi (*Legge 241 del 7.8.1990 e successive modifiche e integrazioni*), possono accedere e fare richiesta degli atti amministrativi, opportunamente conservati presso la “Fondazione don Silvano Caccia” nelle sedi dei quattro Consultori Familiari, tutte le persone/utenti che hanno o stanno fruendo di prestazioni Socio-Sanitarie.

La cartella clinica, contenente il FaSaS o la documentazione sanitaria individuale, può essere richiesta dall’utente previa richiesta scritta alla Direzione. Per le richieste relative a cartelle di coppia o familiari, la richiesta deve essere firmata da tutti i componenti maggiorenni appartenenti al nucleo.

Inoltre, è concesso l’accesso agli atti anche alle amministrazioni pubbliche che, in base alle norme di riferimento, hanno una relazione con gli utenti dei Consultori della Fondazione, quali i Servizi Sociali Territoriali e i Tribunali Ordinari e/o dei Minori.

Si informerà altresì il richiedente che in caso di “copia conforme all’originale”, dovrà acquistare, prima del ritiro della documentazione, la relativa Marca da Bollo che verrà apposta e annullata dall’operatore incaricato

Il richiedente verrà contattato entro 15 gg per il ritiro della documentazione richiesta; al momento del ritiro verrà consegnata la “lettera di consegna” (vedi allegato 2B) che per ricevuta sarà datata e firmata dal richiedente o dal suo delegato. La copia della lettera verrà opportunamente archiviata nella Cartella di riferimento.

Per il rilascio di copie di atti e documenti è dovuto il rimborso di € 0,15 a copia.

I costi di ricerca, visura e/o autenticazione sono invece definiti in € 25,00 all’ora. (**Allegati 2A e 2B**)

FONDAZIONE DON SILVANO CACCIA ONLUS

Il Direttore Generale

Dott.ssa Claudia Alberico

Allegato 1 alla Carta dei servizi della Fondazione Don Silvano Caccia Onlus

MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI E RECLAMI

Tutti gli operatori dei Consulenti Familiari gestiti dalla Fondazione Don Silvano Caccia Onlus operano con il massimo impegno al fine di garantire il migliore servizio.

Possono, tuttavia, verificarsi situazioni di disservizio o disagio che invitiamo a segnalare utilizzando il presente modulo, così che le indicazioni segnalate o riportate diventino per noi fonte di miglioramento.

MODULO DI SEGNALAZIONE

Reclamo

Disservizio

Osservazione

Descrizione motivo:

Dati del compilatore (Necessari per ricevere risposta dalla Direzione)

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

In relazione al Regolamento UE n. 679/2016 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere alla Fondazione la gestione della segnalazione.

Data, _____ Firma _____

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso la Segreteria.

I reclami e le osservazioni presentati riceveranno risposta entro 30 giorni. I disservizi entro 40 giorni.

Allegato 2A alla Carta dei servizi della Fondazione Don Silvano Caccia Onlus

ACCESSO ATTI AMMINISTRATIVI

Prot. n. _____ luogo e data, _____

OGGETTO: **RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**
(Legge 241 del 7.8.1990 e successive modifiche e integrazioni)

Cognome _____ Nome _____

Nato _____ il ____/____/____ residente a _____

Via _____ n. tel. _____

Documento di identificazione _____ n. _____

In qualità di: *(barrare la casella che interessa)*

Diretto interessato

Altro _____ *specificare)*

CHIEDE DI

(barrare la casella)

Avere copia della cartella del Percorso eseguito presso codesta UOL della Fondazione "don Silvano Caccia"

Altro _____

(specificare)

relativa alla pratica: _____
(Specificare gli elementi identificativi)

Per gli usi consentiti dalla legge

Avere la suddetta documentazione in Copia fotostatica

Avere la suddetta documentazione in Copia conforme all'originale

Il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione delle tariffe applicabili per la riproduzione degli atti amministrativi e di provvedere, al momento del ritiro dei documenti richiesti, al pagamento delle relative spese di riproduzione e ricerca

Con la presente autorizzo il Consultorio Familiare a produrre una copia della citata cartella clinica e sollevo la Fondazione da ogni responsabilità relativamente all'utilizzo dei contenuti della cartella, anche in relazione al rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016).

(data)

(firma)

Il sottoscritto
Cognome _____ Nome _____
Nato _____ il ____/____/____ residente a _____
Via _____ n. tel. _____
Documento di identificazione _____ n. _____
(Allegare copia del suddetto documento)

DELEGA

Il Sig/Sig.a al ritiro della documentazione richiesta

(data)

(firma del richiedente)

(firma del delegato)

Allegato 2B alla Carta dei servizi della Fondazione Don Silvano Caccia Onlus

MODULO CONSEGNA DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI RICHIESTI

Prot. n. _____

luogo e data, _____

In allegato si consegna copia della documentazione richiesta giacente presso i nostri archivi, richiesta in data

Distinti saluti

Fondazione Don Silvano Caccia Onlus
Consultorio di _____