



Fondazione per la Famiglia Edith  
Stein

ALLEGATO

n. 05.0

DATA

20 Gennaio 2025

REVISIONE

n. 1\_25

FIRMA

# CARTA DEI SERVIZI



1. PREMESSA

2. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

3. CHI SIAMO

4. MISSION

5. PRINCIPI ISPIRATORI

6. RIFERIMENTI

7. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

8. METODOLOGIA DI LAVORO

9. IL PRIMO CONTATTO -MODALITA' D'ACCESSO

10. AREA PRESTAZIONI

11. AREA ATTIVITA' FORMATIVE

12. FATTORI INDICATORI E STANDARD DEI SERVIZI OFFERTI

13. TUTELA DEL CITTADINO

14. LE ATTIVITÀ IN REGIME PRIVATO

## PREMESSA

I Consulitori della Fondazione per la famiglia Edith Stein si occupano della cura dei legami familiari attraverso servizi e interventi di accoglienza e sostegno rivolti al singolo (bambino, adolescente, adulto), alla coppia e alla famiglia.

I nostri servizi svolgono una funzione preventiva, di ascolto, accompagnamento e presa in carico globale di tutte le problematiche che attengono alla famiglia in senso lato, con servizi e interventi in grado di accogliere le domande e i bisogni più diversi, ascoltandoli, riformulandoli e, quando necessario, orientandoli anche verso altri servizi specialistici del territorio in un lavoro di rete sinergico con tutte le risorse della comunità.

## COS'È 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 Consulitori in una logica di trasparenza.

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

Il consultorio 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.

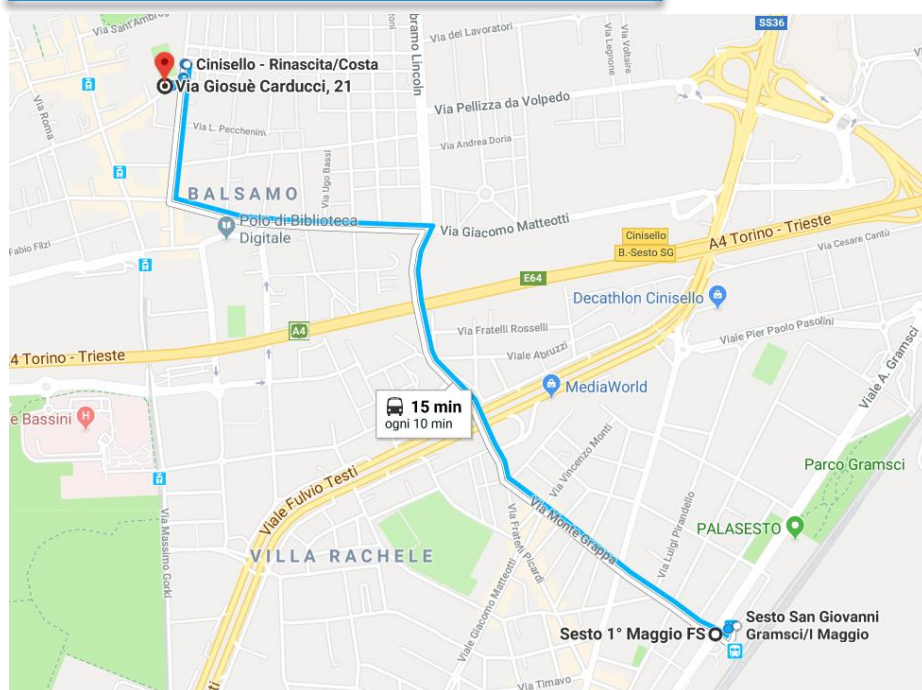
## CHI SIAMO

### 1. IL CENTRO DELLA FAMIGLIA – CINISELLO BALSAMO

#### ORARI DI APERTURA CONSULTORIO

CINISELLO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
MATTINA	ATTIVITÀ PRIVATE e SPAZIO ADULTI 09.00 - 14.00	09.00	09.00	09.00	09.30 - 12.30	SPAZIO ADULTI 09.00 - 13.00
POMERIGGIO	14.00 - 19.00	19.00	19.00	19.00	14.00 - 19.00	CHIUSO

#### COME ARRIVARCI



#### Sesto 1° Maggio FS

20099 Sesto San Giovanni MI, Italia

#### Sesto San Giovanni Gramsci/I Maggio

 **2227** MONZA Pergolesi (H S. Gerardo)

12 min (7 fermate)

Servizio gestito da Autoguidovie S.p.A.


#### Cinisello - Rinascita/Costa


 A piedi

Circa 1 min , 96 m

 Fai attenzione: può includere errori o tratti non adatti ai pedoni

↑ Procedi in direzione sud su Viale Rinascita verso Piazza Andrea Costa

 Svolta a destra e prendi Via Giosuè Carducci

 La tua destinazione è sulla destra

#### Via Giosuè Carducci, 21

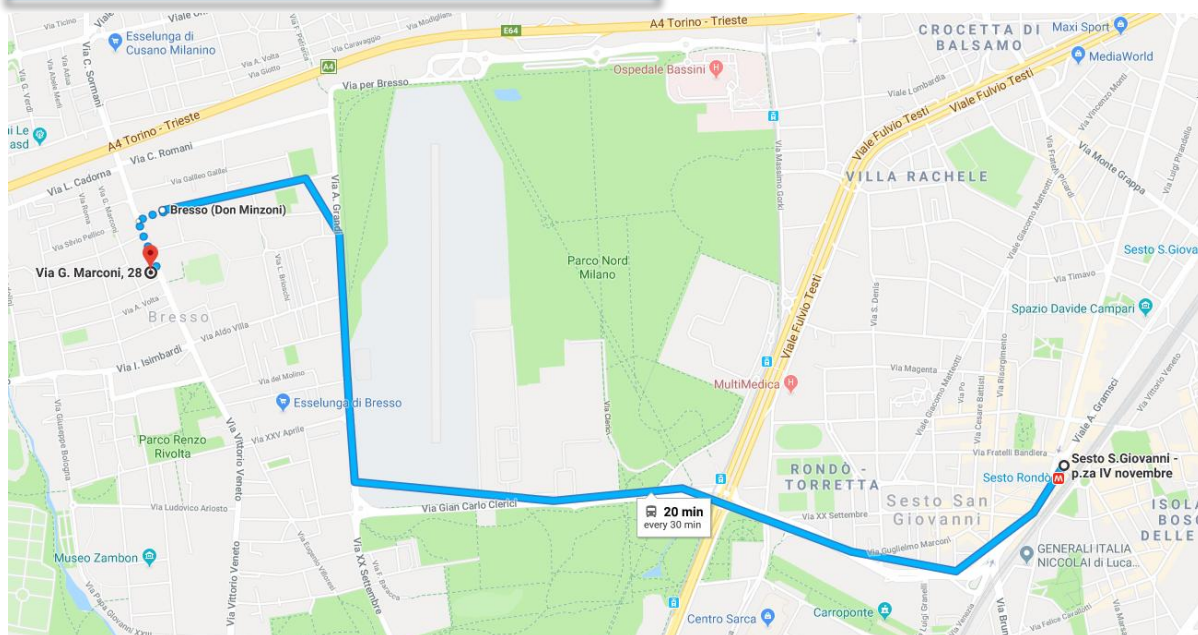
20092 Cinisello Balsamo MI, Italia

## 2. IL CENTRO DELLA FAMIGLIA – BRESSO

### ORARI DI APERTURA CONSULTORIO

CINISELLO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
MATTINA	ATTIVITÀ PRIVATE 11.00 - 13.00	ATTIVITÀ PRIVATE 09.00 - 13.00	CHIUSO	09.00 - 13.00	CHIUSO	CHIUSO
POMERIGGIO	13.30 - 18.30	15.00 - 19.00	14.00 - 19.00	14.00 - 19.00	ATTIVITÀ PRIVATE 13.00 - 18.30	CHIUSO

### COME ARRIVARCI



12:15 ○ Sesto S. Giovanni - p.za IV novembre  
20099 Sesto San Giovanni MI

12:15 ○ Sesto S. Giovanni - p.za IV novembre



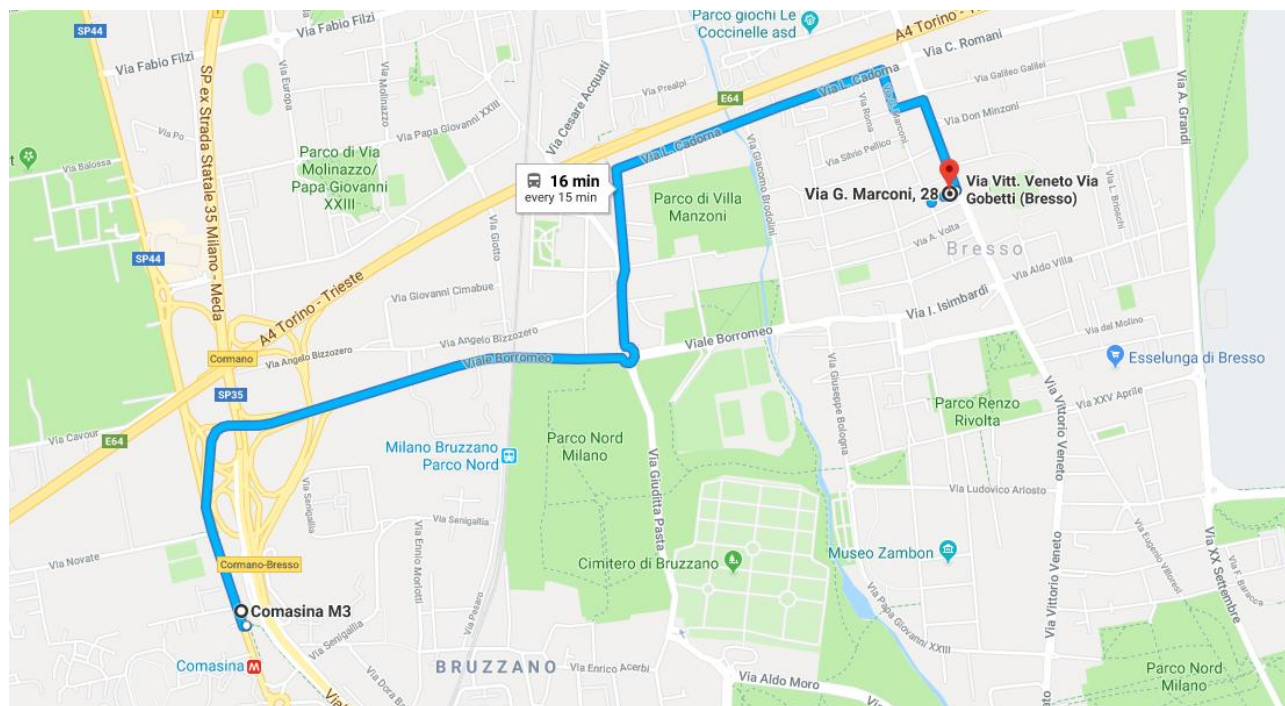
708 Niguarda (Parco Nord)  
✓ 17 min (10 fermate)

12:32 ○ Bresso (Don Minzoni)



A piedi  
✓ Circa 3 min , 290 m

12:35 ● Via G. Marconi, 28  
20091 Bresso MI



- 12:07 ○ **Comasina M3**  
20161 Milano MI
- 12:07 ○ **Comasina M3**
- 83 Osp. Maggiore (Via Zubiani)  
✓ 16 min (7 fermate)
- 12:23 ○ **Via Vitt. Veneto Via Gobetti (Bresso)**
- 🚶 Raggiungi Via G. Marconi, 28  
Circa 1 min, 80 m
- 12:23 ● **Via G. Marconi, 28**  
20091 Bresso MI

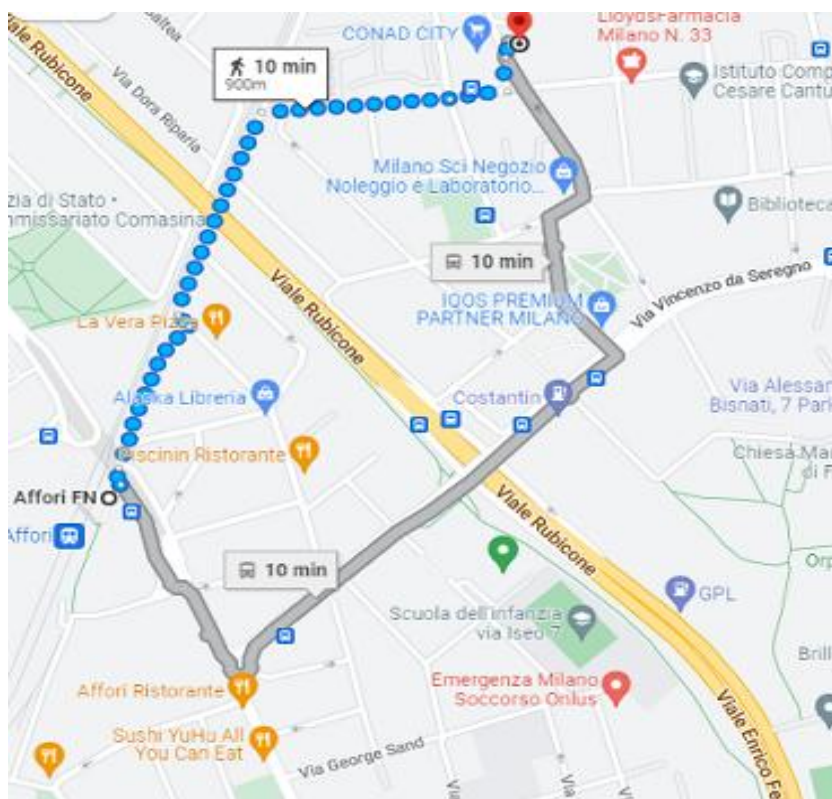


### 3. IL CONSULTORIO "IL CAMINETTO" – MILANO BRUZZANO

#### ORARI DI APERTURA CONSULTORIO

CINISELLO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
MATTINA	09.00 - 13.30	09.30 - 13.30	09.30 - 13.30	09.30 - 13.30	08.30 - 13.30	CHIUSO
POMERIGGIO	14.30 - 16.30	14.30 - 18.30	14.30 - 18.30	14.30 - 18.30	14.30 - 16.30	CHIUSO

#### COME ARRIVARCI



#### Affori FN

20161 Milano MI



A piedi

▼ Circa 3 min, 230 m

#### Affori Fn M3



40 Niguarda (Parco Nord)

▼ 3 min (3 fermate)

#### Via Casarsa P.za Fortunato



A piedi

▼ Circa 4 min, 300 m

#### Piazza Bruzzano, 8

20161 Milano MI

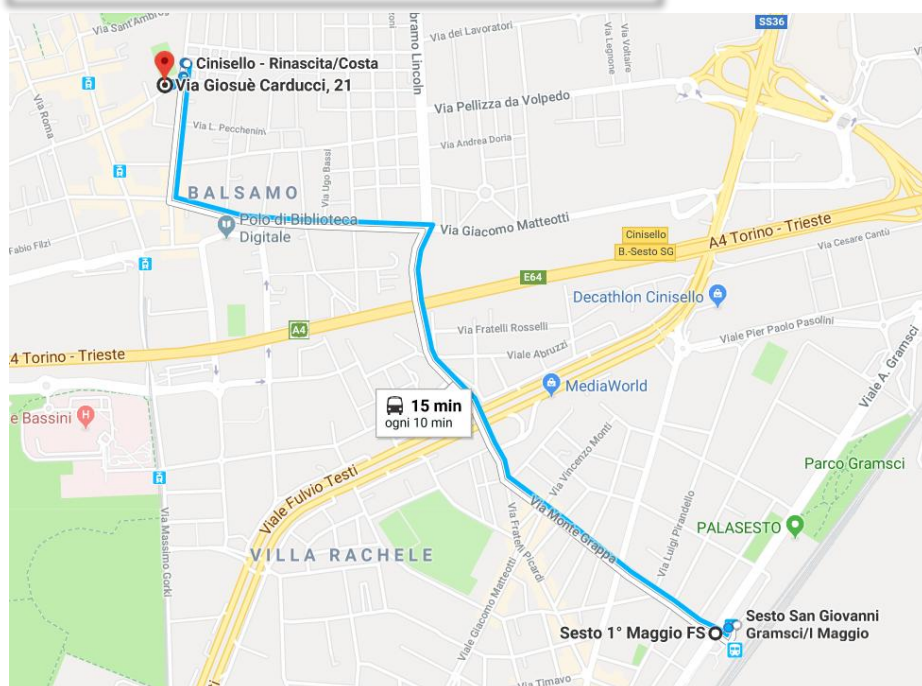


## 4. IL CENTRO ASSISTENZA FAMILIARE - DESIO

## ORARI DI APERTURA CONSULTORIO

CINISELLO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
MATTINA	ATTIVITÀ PRIVATE 09.00 - 11.00 ATTIVITÀ in CONVENZIONE 11.00 - 13.30	CHIUSO	ATTIVITÀ PRIVATE 09.00 - 13.30	CHIUSO	09.30 - 13.30	CHIUSO
POMERIGGIO	14.00 - 18.30	13.00 - 18.30	14.00 - 19.00	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO

## COME ARRIVARCI



## Sesto 1° Maggio FS

20099 Sesto San Giovanni MI, Italia

## Sesto San Giovanni Gramsci/I Maggio

**2227** MONZA Pergolesi (H S. Gerardo)

12 min (7 fermate)

Servizio gestito da Autoguidovie S.p.A.

## Cinisello - Rinascita/Costa

A piedi

Circa 1 min , 96 m

⚠ Fai attenzione: può includere errori o tratti non adatti ai pedoni

↑ Procedi in direzione sud su Viale Rinascita verso Piazza Andrea Costa

➡ Svolta a destra e prendi Via Giosuè Carducci

📍 La tua destinazione è sulla destra

## Via Giosuè Carducci, 21

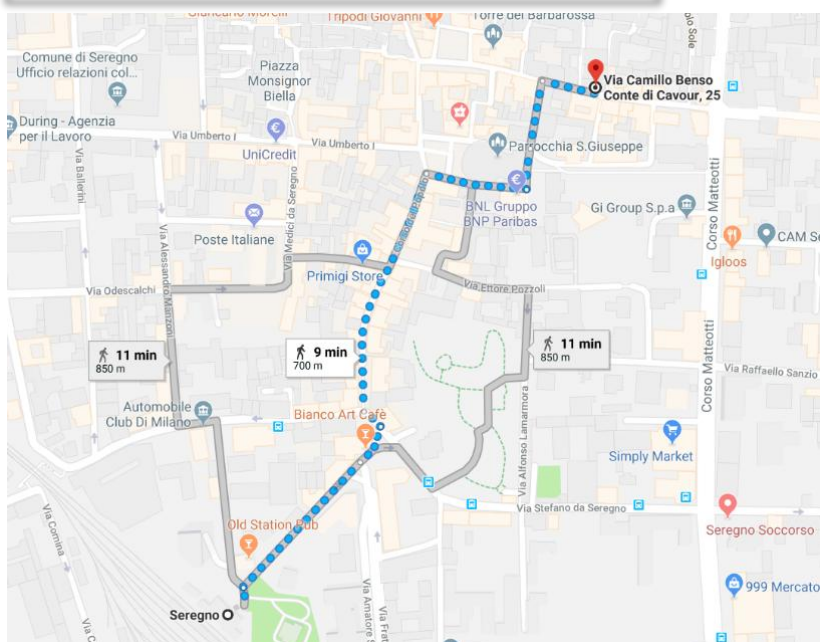
20092 Cinisello Balsamo MI, Italia

## 5. IL CONSULTORIO FAMILIARE INTERDECANALE LA FAMIGLIA - SEREGNO

## ORARI DI APERTURA CONSULTORIO

CINISELLO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
MATTINA	CHIUSO	CHIUSO	ATTIVITÀ PRIVATE 09.00	09.00 – 13.00	CHIUSO	CHIUSO
POMERIGGIO	13.00 - 19.00	14.00 - 19.00	ATTIVITÀ PRIVATE 14.00 - 19.00	14.00 - 19.00	14.00 - 19.00	CHIUSO

## COME ARRIVARCI



- ↑ 1. Procedi in direzione nord su Piazzale XXV Aprile verso Viale Giuseppe Mazzini
  - ↗ 2. Svolta a destra e prendi Viale Giuseppe Mazzini
  - ↑ 3. Continua su Piazza Roma
  - ↖ 4. Svolta a sinistra per rimanere su Piazza Roma
  - ↗ 5. Svolta a destra e prendi Corso del Popolo
  - ↗ 6. Svolta a destra e prendi Piazza Martiri della Libertà
  - ↖ 7. Svolta a sinistra per rimanere su Piazza Martiri della Libertà
  - ↑ 8. Continua su Via XXIV Maggio
  - ↗ 9. Svolta a destra e prendi Via Camillo Benso Conte di Cavour
- i** La tua destinazione è sulla sinistra

## MISSION

“La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, operando nel settore dell'assistenza sociale, sociosanitaria e sanitaria della beneficenza (Statuto art.2) Alla Fondazione afferiscono cinque Consultori privati di ispirazione cristiana, convenzionati con la Regione Lombardia per le attività e prestazioni che svolgono in accreditamento

La Fondazione svolge il suo scopo tramite il servizio espresso dai consultori che ne fanno parte, attraverso l'ascolto, l'accoglienza, la cura della persona, della coppia, della famiglia e dei suoi membri nelle varie fasi della vita e durante le transizioni, nei momenti di cambiamento, di difficoltà e di conflittualità.

Il suo servizio si sviluppa sia in interventi di consulenza, sia in interventi di prevenzione attraverso iniziative di formazione e di impegno culturale sul territorio e nella comunità. Tematiche inerenti alla sessualità, le relazioni coniugali e genitoriali, l'educazione, la procreazione responsabile, vengono affrontate nel pieno rispetto dell'identità e dei codici etici della persona, della coppia e della famiglia.

La coerenza e l'unitarietà dei suoi principi e dei suoi interventi, la partecipazione e la collaborazione con la rete territoriale che si sviluppa anche attraverso azioni progettuali con Enti pubblici e privati, sono espressione concrete del suo impegno nella comunità.

### 1. Obiettivi:

- fornire alle famiglie gli strumenti sanitari, sociali, psicologici e pedagogici necessari per affrontare i cambiamenti che il ciclo di vita offre.
- fornire informazioni al fine di favorire scelte consapevoli.
- accogliere i disagi manifestati dall'individuo, dalla coppia e dalla famiglia su questioni non ancora sfociate in situazioni di significativo disagio.
- proporre attività promozionali di prevenzione ed educazione alla salute psico-fisica.
- promuovere il consultorio come luogo per conoscere meglio il proprio corpo, le sue potenzialità e le sue capacità di relazione per vivere la sessualità, la maternità e la paternità consapevolmente.
- creare una rete di sostegno alle relazioni familiari presenti e future; stimolare un rapporto tra gli utenti, favorendo uno scambio di esperienze attraverso piccoli gruppi.

### 2. I servizi e le attività offerte dai consultori si articolano in due aree:

- **AREA DELLE PRESTAZIONI:** psicologiche, pedagogiche, di mediazione e familiare culturale, sociali, legali, e sanitarie in risposta a richieste da parte di singoli, giovani, coppie o famiglie.
- **AREA DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE:** di promozione e sensibilizzazione sui temi dell'educazione, dell'affettività e sessualità, della preparazione alla vita di coppia e relative alle problematiche emergenti che riguardano la famiglia.

## PRINCIPI ISPIRATORI

Le attività dei Consultori hanno trovato origine in una forte tensione ideale ed etica dei suoi soci fondatori, volta alla valorizzazione, promozione e aiuto per il benessere della persona umana e della famiglia espressa attraverso i valori cristiani e i principi di:

- **UGUAGLIANZA:** il Consultorio non opera, nell'erogazione del servizio, nessuna discriminazione legata a sesso, razza, religione, opinioni politiche
- **IMPARZIALITÀ:** gli operatori del Consultorio prestano la loro opera nei confronti dell'utente secondo criteri di obiettività ed imparzialità
- **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** assicurato in modo regolare e continuo secondo gli orari indicati
- **DIRITTO DI SCELTA:** in qualsiasi momento è garantita la possibilità agli utenti di scegliere altri erogatori per prestazioni analoghe
- **PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI E DELLA FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO:** attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni e la somministrazione di questionari di gradimento anonimi
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** mediante sistemi di monitoraggio e controllo della attività
- Cui si aggiungono:
- massima collaborazione con gli altri enti preposti ad affrontare le problematiche della salute, del benessere e del disagio

- cura della formazione delle persone che a qualunque titolo collaborano con il consultorio affinché sia garantita l'efficienza, l'efficacia frutto di competenza, professionalità e spirito di servizio

IN COERENZA CON I VALORI DI ISPIRAZIONE CRISTIANA, SONO ESCLUSE DALLE PRESTAZIONI DEI CONSULTORI DELLA FONDAZIONE LE CERTIFICAZIONI RELATIVE ALL'INTERRUZIONE DELLA GRAVIDANZA

## SEDI

I consultori sono situati nei Comuni di Desio, Seregno, Cinisello Balsamo, Bresso e Milano (quartiere Bruzzano)

CENTRO DELLA FAMIGLIA- CINISELLO BALSAMO SEDE LEGALE	
<b>Indirizzo</b>	Via Carducci, 21 (3° Piano)
<b>Telefono</b>	02/6171927
<b>E-Mail</b>	cinisello@fondazioneedithstein.it
<b>Pec</b>	famiglia.cinisello@pec.it

CENTRO DELLA FAMIGLIA - BRESCO	
<b>Indirizzo</b>	Via G. Marconi, 28 (3° piano)
<b>Telefono</b>	02/66503439
<b>Fax</b>	02/66503439
<b>E-Mail</b>	bresso@fondazioneedithstein.it

CONSULTORIO "IL CAMINETTO" –MILANO BRUZZANO	
<b>Indirizzo</b>	Piazza Bruzzano, 8 (1° piano)
<b>Telefono</b>	02/66228281
<b>Fax</b>	02/64599973

CENTRO ASSISTENZA FAMIGLIA - DESIO	
<b>Indirizzo</b>	Corso Italia, 112
<b>Telefono</b>	0362/629193
<b>Fax</b>	0362/629193
<b>E-Mail</b>	desio@fondazioneedithstein.it

CONSULTORIO INTERDECANALE PER LA FAMIGLIA - SEREGNO	
<b>Indirizzo</b>	Via Cavour, 25 (1° piano)
<b>Telefono</b>	0362/234798
<b>Fax</b>	0362/234798
<b>E-Mail</b>	seregno@fondazioneedithstein.it

**FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI**

GINECOLOGO	ASSISTENTE SOCIALE	OSTETRICA	ASSISTENTE SANITARIA
PSICOLOGO - PSICOTERAPEUTA	CONSULENTE METODI NATURALI	CONSULENTE FAMILIARE	PEDAGOGISTA
CONSULENTE LEGALE	CONSULENTE ETICO	MEDIATORE FAMILIARE	MEDIATORE CULTURALE

**METODOLOGIA DI LAVORO**

L'equipe 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.

**IL PRIMO CONTATTO – MODALITÀ DI ACCESSO**

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.

Le prestazioni richieste dagli utenti possono essere di tipo medico o di tipo psico-socio-pedagogico.

La DGR 6131/2017 prevede l'erogazione di prestazioni nel Consultorio Familiare «attraverso un approccio innovativo che mette al centro la famiglia cogliendone i bisogni attraverso l'ascolto, l'orientamento e l'offerta delle soluzioni più adeguate». Pertanto, ciascun utente viene accompagnato al soddisfacimento del proprio bisogno attraverso un progetto personalizzato e condiviso, che prevede varie fasi di intervento a partire da un percorso di approfondimento, sino alla erogazione di una cura e/o terapia.

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

**1. Primo Contatto:**

Avviene attraverso via telefonica o di persona. la segreteria raccoglie la richiesta e fissa il primo colloquio di accoglienza

**2. Accoglienza:**

Ad ogni nuovo utente si offre un colloquio di accoglienza, attraverso il quale:

- 1) si raccoglie la domanda di bisogno;
- 2) si presenta ciò che il consultorio potrebbe offrire in relazione alla problematica;
- 3) si predispone la "cartella" riferita all'utente e/o ad eventuali familiari;
- 4) si attivano le valutazioni necessarie per l'eventuale presa in carico;
- 5) si raccolgono i dati e i documenti anagrafici.

L'equipe valuta settimanalmente/quindicinalmente i nuovi casi e assegna la persona all'operatore più adeguato a una presa in carico.

Per le donne in gravidanza si prevede, in fase iniziale, oltre alla visita, un colloquio di accoglienza per la raccolta dei dati anamnestici e per fornire tutte le informazioni e le offerte dei consultori inerenti il percorso nascita.

**3. Presa in carico e fase di cura:**

Con ogni singolo utente si predispone un progetto personalizzato monitorato durante lo svolgimento del percorso, attraverso interventi e professionalità multidisciplinari ed eventuale supervisione dell'equipe generale. Particolare attenzione viene data ai problemi dell'individuo qualora coinvolgano i familiari (coniuge, genitori, figli).

Tale metodologia si applica all'area sanitaria con particolare riferimento alla gravidanza e qual'ora fosse necessario un approfondimento della situazione individuale/familiare

#### 4. Valutazione e monitoraggio finale:

La presa in carico con il relativo progetto individuale può considerarsi terminata quando si conclude il percorso concordato con l'utente; quando sopraggiunge un evento imprevisto che non permette la continuazione del percorso; quando l'utente viene accompagnato ad un altro ente/struttura. Questa fase è documentata con una valutazione finale e con il relativo sistema di monitoraggio finale nonché con la proposta di compilazione del "questionario di valutazione"

#### 1. Tempi per le prestazioni:

Il tempo massimo di attesa tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione risulta normalmente essere contenuto tra i 30 giorni e i 40 giorni, per le prestazioni psicosociali, tra i 15 e i 30 giorni per le prestazioni afferenti all'ambulatorio ostetrico, e massimo 60 giorni per le prestazioni ginecologiche.

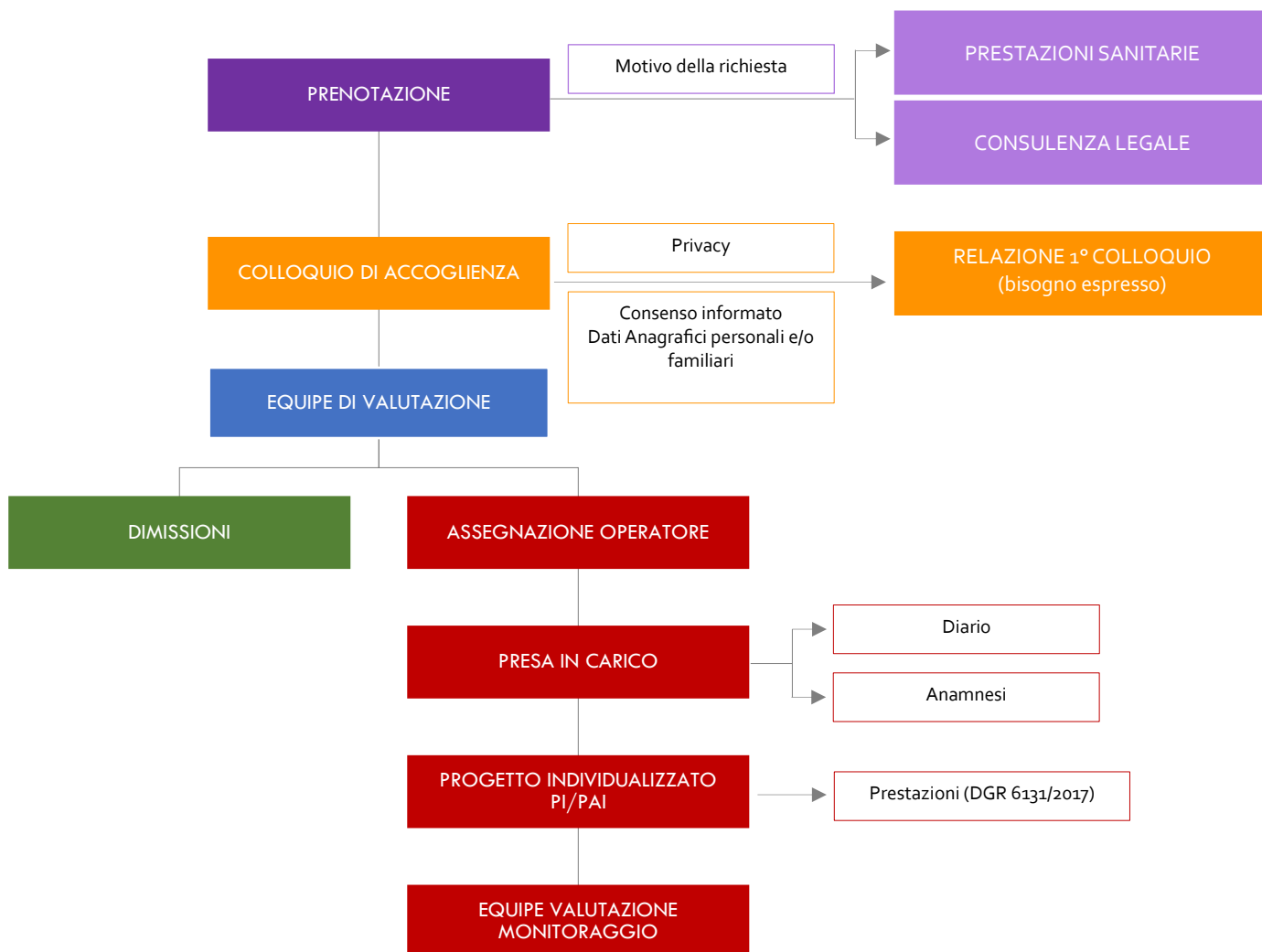
In caso di impossibilità nel presentarsi ad un colloquio, l'utente è pregato di darne comunicazione immediata e comunque almeno 48 ore prima. Nel caso fosse necessario spostare degli appuntamenti per imprevisti inerenti la struttura, sarà premura dei consultori avvisare l'utente in tempo telefonicamente oppure attraverso messaggi al cellulare (sms) o mail.

Tempo indicativo di ciascuna prestazione: colloquio di accoglienza: 45 minuti, area socio-psico-psicologica: 45 minuti, visita ginecologica 20/40 minuti.

#### 2. Modalità di erogazione:

L'erogazione delle prestazioni sanitarie, convenzionate con il SSN, eseguite in consultorio non prevede la partecipazione della spesa secondo la normativa di Regione Lombardia (delibera n. XII/3720 del 30/12/2024).

## Diagramma di Flusso



## Centri di Formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa

Per le prestazioni sanitarie gli appuntamenti vengono fissati tramite telefono, e-mail o di persona in ciascuna sede Consultoriale, secondo l'ordine cronologico di richiesta. Ogni cittadino può rivolgersi alla sede scelta indipendentemente dalla residenza. In caso di lista d'attesa gli operatori propongono l'accesso ad altre sedi Consultoriali per la medesima prestazione. La priorità viene data alla specificità delle richieste soprattutto in relazione agli invii da parte di altri Enti, pubblici o privati, con i quali la Fondazione lavora in rete



## AREA PRESTAZIONI

### Servizi di Assistenza Sociale

Operatore: ASSISTENTE SOCIALE

#### SERVIZI OFFERTI

- ACCOGLIENZA, VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE DI PRESTAZIONI RIVOLTE AI CONSULTORI
- PRESENTAZIONE ESAUSTIVA DELL'ORGANIZZAZIONE DEL CONSULTORIO NONCHÉ LE INFORMAZIONI UTILI PER LA CONOSCENZA DEL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO CONSULTORIALE.
- SOSTEGNO SOCIALE: FINALIZZATO ALLA REALIZZAZIONE DI PERCORSI INDIVIDUALIZZATI E/O FAMILIARI DI INSERIMENTO SOCIALE E DI RACCORDO CON ENTI E SERVIZI DEL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

#### A CHI CI RIVOLGIAMO

- A TUTTI GLI UTENTI CHE FANNO RICHIESTA DI NATURA PSICO-SOCIALE

#### COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICAMENTE NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

#### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO È GESTITO IN UN'OTTICA DI MULTIDISCIPLINARE

### Servizi di Consulenza Psicologica e Psicoterapia

Operatore: PSICOLOGI e PSICOTERAPEUTI iscritti all'albo professionale e con riconoscimento dell'abilitazione allo svolgimento dell'attività di psicoterapia

#### SERVIZI OFFERTI

- CONSULTAZIONE: FINALIZZATA ALLA VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE E DEI BISOGNI ESPRESSI E INESPRESSI E ALLA DEFINIZIONE DI UN'EVENTUALE PROGETTO DI PRESA IN CARICO CONSULTORIALE O DI ACCOMPAGNAMENTO PRESSO ALTRI SERVIZI.
- VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA: FINALIZZATA ALL'APPROFONDIMENTO DEL FUNZIONAMENTO PSICOLOGICO NEI VERSANTI COGNITIVO, EMOTIVO, RELAZIONALE E DI PERSONALITÀ (EFFETTUATO, SE NECESSARIO O INDICATO, ANCHE MEDIANTE LA SOMMINISTRAZIONE DI TEST).
- SOSTEGNO PSICOLOGICO: FINALIZZATO AL RECUPERO E AL RINFORZO DELLE RISORSE PSICHICHE PER IL SUPERAMENTO DI SITUAZIONI DI DISAGIO, MEDIANTE L'UTILIZZO DI STRUMENTI D'INTERVENTO PSICOLOGICO
- PSICOTERAPIA INDIVIDUALE, DI COPPIA, FAMILIARE, FINALIZZATA ALL'ANALISI DEI FATTORI SCATENANTI E PREDISponentI DI SITUAZIONI DI DISAGIO, MEDIANTE L'UTILIZZO DI STRUMENTI D'INTERVENTO PSICOTERAPEUTICI

#### A CHI CI RIVOLGIAMO

- ADULTI
- ADOLESCENTI, PREADOLESCENTI E LORO GENITORI
- GENITORI DI BAMBINI (SE INDICATO O NECESSARIO VIENE COINVOLTO ANCHE IL BAMBINO)
- COPPIE IN SITUAZIONE DI CRISI O IN FASE DI DIVORZIO
- CARE GIVER DI ANZIANI E DISABILI

#### COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICAMENTE NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

#### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO OFFRE ATTIVITÀ DI CONSULENZA E LAVORO IN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE.

## Servizi di Consulenza Familiare

Operatore: CONSULENTE FAMILIARE

### SERVIZI OFFERTI

- CONSULENZA FAMILIARE: FINALIZZATA AL RECUPERO E AL RINFORZO DELLE RISORSE COMUNICATIVE, DELLE STRATEGIE DI PROBLEM SOLVING E DEI FATTORI DI RESILIENZA, RELATIVAMENTE A PROBLEMATICHE CHE RIGUARDANO LE RELAZIONI DI COPPIA E FAMILIARI.

### A CHI CI RIVOLGIAMO

- COPPIE IN SITUAZIONI DI CRISI
- FAMIGLIE IN DIFFICOLTÀ RELAZIONALE AL LORO INTERNO

### COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICAMENTE NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO OFFRE ATTIVITÀ DI CONSULENZA E LAVORO IN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE.
- 

## Servizi di Consulenza Pedagogica

Operatore: PEDAGOGISTA

### SERVIZI OFFERTI

- SOSTEGNO PEDAGOGICO: FINALIZZATO AL RECUPERO E AL RINFORZO DELLE RISORSE RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI PER IL SUPERAMENTO DI SITUAZIONI DI DISAGIO NELLA RELAZIONE GENITORE/FIGLIO, MEDIANTE L'UTILIZZO DI TECNICHE D'INTERVENTO EDUCATIVO.

### A CHI CI RIVOLGIAMO

- ADOLESCENTI, PREADOLESCENTI E LORO GENITORI
- GENITORI DI BAMBINI (SE INDICATO O NECESSARIO, VIENE COINVOLTO ANCHE IL BAMBINO)

### COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICAMENTE NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- IL SERVIZIO OFFRE ATTIVITÀ DI CONSULENZA E LAVORO IN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE.
-

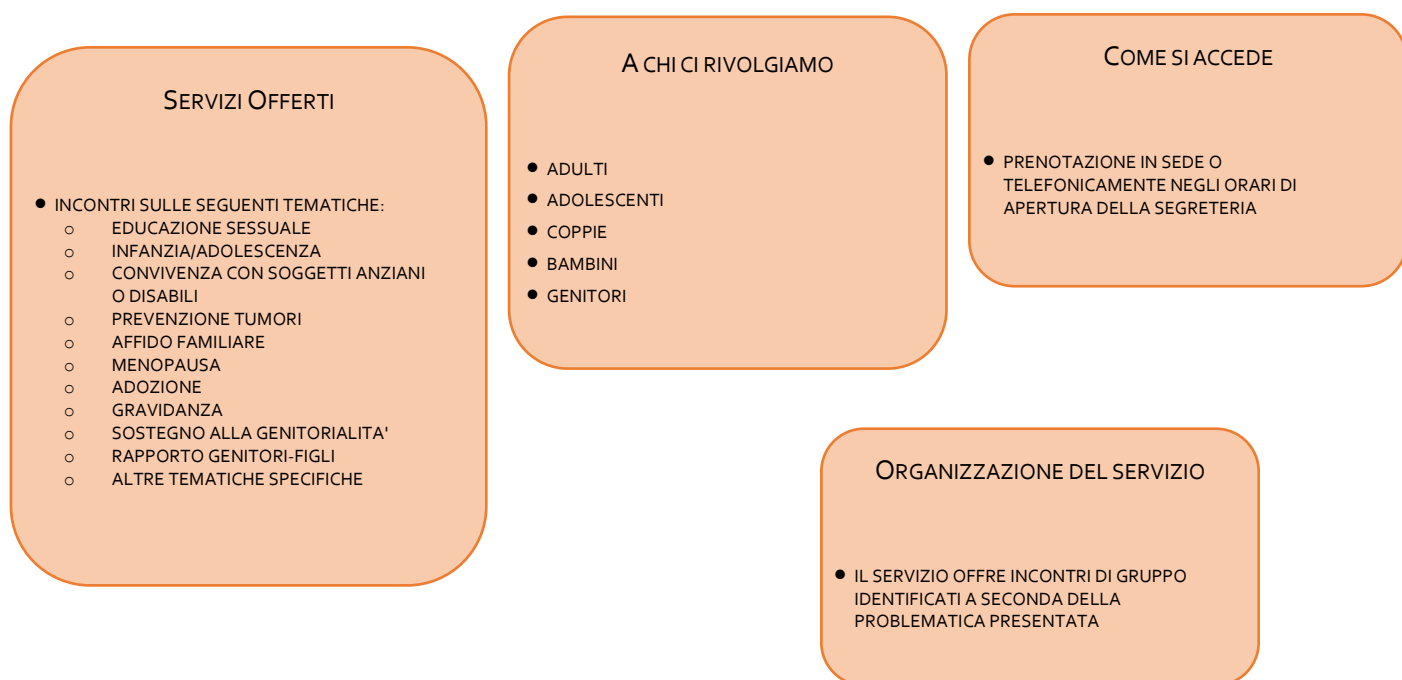
## Servizi di Consulenza Etica

Operatore: CONSULENTE ETICO



## Incontri di gruppo con utenti

Operatore: Definiti a seconda della problematicità affrontata



## Servizi di Mediazione Familiare

Operatore: MEDIATORE FAMILIARE

### SERVIZI OFFERTI

- SERVIZIO FINALIZZATO ALLA RICERCA E DEFINIZIONE DI ACCORDI IN CASO DI SEPARAZIONE O DIVORZIO INERENTI LA FUNZIONE ED IL RUOLO GENITORIALE ED IL RAPPORTO TRA GLI EX CONIUGI, MEDIANTE STRUMENTI PROPRI DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE
- POSSIBILITÀ DI TROVARE UNA VIA ALTERNATIVA AL PROCEDIMENTO GIUDIZIARIO

### A CHI CI RIVOLGIAMO

- ALLE COPPIE SPOSATE O CONVIVENTI IN PROCINTO DI SEPARARSI O DIVORZIARE
- ALLE COPPIE GIÀ SEPARATE O DIVORZiate QUANDO GLI ACCORDI PRESI AL MOMENTO DELLA SEPARAZIONE NON FUNZIONANO PIÙ

### COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICAMENTE NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

### METODOLOGIA

- OFFERTA DI UN PERCORSO DI MEDIAZIONE AI 2 GENITORI

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- SERVIZIO SVOLTO IN MULTIDISCIPLINARIETÀ TRA PSICOLOGO – PEDAGOGISTA - CONSULENTE LEGALE- MEDIATORE FAMILIARE- CONSULENTE FAMILIARE.

## Servizi di Consulenza sui Metodi Naturali

Operatore: CONSULENTE METODI NATURALI

### SERVIZI OFFERTI

- CONSULENZA INDIVIDUALE O DI COPPIA SULL'UTILIZZO DEI METODI NATURALI DI REGOLAZIONE DELLA FERTILITÀ

### A CHI CI RIVOLGIAMO

- A TUTTE LE DONNE IN ETÀ FERTILE

### COME SI ACCEDE

- PRENOTAZIONE IN SEDE O TELEFONICAMENTE NEGLI ORARI DI APERTURA DELLA SEGRETERIA

### METODOLOGIA

- COLLOQUIO INDIVIDUALE O DI COPPIA

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- CONSULENZA SVOLTA DA CONSULENTE ATTESTATO DI INSEGNANTE DI METODI NATURALI

## Servizi di Ginecologia e Ostetricia

Operatore: GINECOLOGO, OSTETRICA, INFERMIERE PROFESSIONALE, CONSULENTE METODI NATURALI



La presa in carico da parte dell'Ostetrica è alla base del nuovo modello organizzativo/assistenziale del "Percorso Nascita fisiologico", approvato da Regione Lombardia con DGR n. XI/268 del 28.06.2018.

### AMBULATORIO OSTETRICO PER LA GRAVIDANZA FISIOLOGICA

Nei consultori CEAF di Desio, Centro della Famiglia di Bresso e Centro della Famiglia di Cinisello è attivo l'ambulatorio ostetrico.

Questo modello di assistenza, prevede che alla donna sia garantita:

- la continuità assistenziale dell'ostetrica nelle diverse fasi (dalla fase preconcezionale alla fase postnatale), in rete con il medico specialista in ostetricia-ginecologia, il medico di medicina generale ed eventuali altri professionisti;
- la successione coordinata degli interventi coerenti con i bisogni della persona.

L'ambulatorio BRO assicura alla donna e alla coppia accoglienza, ascolto e risposte a domande e dubbi, accertamento del benessere fisico ed emotivo della gestante e del suo bambino, informazioni sul percorso assistenziale più adeguato, stili di vita in gravidanza, alimentazione, diritti delle lavoratrici, corsi di accompagnamento alla nascita, monitoraggio della gravidanza (peso, pressione), visita ostetrica, programmazione dei controlli e degli esami.

## Finalità e Obiettivi

La finalità è quella di accompagnare la donna e la coppia durante l'intera gravidanza, garantendo un'appropriatezza assistenziale perinatale che promuova una buona salute della mamma e del bambino con il minor livello di interventi, compatibile con la loro sicurezza.

L'assistenza alla gravidanza a basso rischio da parte dell'ostetrica si svolge internamente al contesto di lavoro di equipe consultoriale, in un modello organizzativo che garantisca la collaborazione tra le diverse professionalità coinvolte nel percorso nascita.

Il percorso presenta i seguenti obiettivi:

Promuovere il benessere materno e fetale attraverso controlli periodici e screening di prevenzione (diagnosi prenatale, controllo periodico degli esami ematochimici);

Favorire processi di cura, sostegno, orientamento attraverso la realizzazione di gruppi di accompagnamento alla nascita e post-partum coinvolgendo tutte le figure di riferimento del nascituro;

Favorire il passaggio e la rete tra ospedale e consultori.

## Il percorso ostetrico

Il percorso ostetrico:

prevede l'esecuzione di visite ostetriche periodiche, strutturate con colloquio, valutazione degli esami effettuati dalla paziente, visita ostetrica e prescrizione di nuovi esami sulla base delle linee guida nazionali e SIEOG;

è strutturato su una prima visita della durata di un'ora e su visite a cadenza mensile di circa 20 minuti ciascuna;

durante la prima visita con l'ostetrica viene compilata la scheda di valutazione inerente ai fattori di rischio che la donna presenta: se dalla valutazione risultassero presenti fattori di rischio, la paziente viene inviata all'assistenza medica specialistica, in collaborazione con l'ostetrica.

Nel caso in cui, invece, la gravidanza risultasse fisiologica, la figura professionale sanitaria di riferimento e di assistenza per l'intera gestazione sarà l'ostetrica. L'ostetrica rivaluterà comunque ad ogni bilancio di salute, il mantenimento del processo fisiologico. In questo modo, l'assistenza ostetrica sarà basata sulle evidenze scientifiche e si ridurrà il processo di medicalizzazione della nascita.

## AREA ATTIVITÀ FORMATIVE

OPERATORI: Psicologi, Psicoterapeuti, Pedagogisti, Consulente Legale, Consulente Etico, Ginecologo, Ostetriche, Consulenti Metodi Naturali

PRESSO LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE, SECONDARIE DI PRIMO E SECONDO GRADO	
QUALI SERVIZI OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROGETTI PSICOPEDAGOGICI PERSONALIZZATI DI PROMOZIONE DEL BENESSERE PSICOLOGICO E RELAZIONALE</li> <li>• EDUCAZIONE EMOTIVA</li> <li>• EDUCAZIONE ALL'AFFETTIVITÀ E SESSUALITÀ</li> <li>• EDUCAZIONE AFFETTIVA, EMOTIVA E RELAZIONALE, SULLA COMUNICAZIONE GENITORI-FIGLI</li> <li>• PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ</li> <li>• PERCORSI DI PREVENZIONE AL BULLISMO E CYBERBULLISMO</li> </ul>
A CHI SONO DIRETTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AI GRUPPI-CLASSE</li> <li>• AI GENITORI DEGLI ALUNNI</li> <li>• AGLI INSEGNANTI</li> </ul>
METODOLOGIA	SI SVILUPPANO IN 3-4 INCONTRI A SECONDA DEL PROGETTO, CUI SI AGGIUNGE UN INCONTRO DI PRESENTAZIONE ED UNO DI RESTITUZIONE. I PERCORSI RIVOLTI AI GRUPPI SONO FRUTTO DI UNA PROGETTAZIONE IN EQUIPE CHE COINVOLGE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI E SONO CO-CONDOTTI TENDENZIALMENTE DA DUE OPERATORI. SI PROPONGONO DINAMICHE INTERATTIVE E SI UTILIZZA UN APPROCCIO ESPERIENZIALE VOLTO A COINVOLGERE IN PRIMA PERSONA I SINGOLI PARTECIPANTI.
COME SI ACCEDE	I DIRIGENTI SCOLASTICI E/O I RAPPRESENTANTI DEI GENITORI E/O I DOCENTI REFERENTI, INVIANO RICHIESTA SCRITTA O VERBALE ENTRO LA FINE DEL MESE DI GIUGNO DELL'ANNO SCOLASTICO PRECEDENTE A QUELLO IN CUI SARÀ REALIZZATO IL PROGETTO. NELLA RICHIESTA DEVONO ESSERE INDICATE LA TIPOLOGIA DI CLASSI O GRUPPO GENITORI CUI È RIVOLTO IL PROGETTO, IL NUMERO PRESUNTO DI PARTECIPANTI. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO IN REGIME DI ACCREDITAMENTO È POSSIBILE FINO A RAGGIUNGIMENTO DEL NUMERO MASSIMO DI UTENTI.

PRESSO GLI ORATORI E LE PARROCCHIE	
QUALI SERVIZI OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROGETTI PSICOPEDAGOGICI PERSONALIZZATI DI PROMOZIONE DEL BENESSERE PSICOLOGICO E RELAZIONALE</li> <li>• EDUCAZIONE EMOTIVA</li> <li>• EDUCAZIONE ALL'AFFETTIVITÀ E SESSUALITÀ</li> <li>• EDUCAZIONE AFFETTIVA, EMOTIVA E RELAZIONALE, SULLA COMUNICAZIONE GENITORI-FIGLI</li> <li>• PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ</li> <li>• PERCORSI DI PREVENZIONE AL BULLISMO E CYBERBULLISMO</li> </ul>
A CHI SONO DIRETTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AI BAMBINI E AI RAGAZZI</li> <li>• AI GENITORI DEI RAGAZZI</li> <li>• AGLI EDUCATORI</li> </ul>

<b>METODOLOGIA</b>	SI SVILUPPANO IN 3-4 INCONTRI A SECONDA DEL PROGETTO, CUI SI AGGIUNGE UN INCONTRO DI PRESENTAZIONE ED UNO DI RESTITUZIONE. I PERCORSI RIVOLTI AI GRUPPI SONO FRUTTO DI UNA PROGETTAZIONE IN EQUIPE CHE COINVOLGE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI E SONO CO-CONDOTTI TENDENZIALMENTE DA DUE OPERATORI. SI PROPONGONO DINAMICHE INTERATTIVE E SI UTILIZZA UN APPROCCIO ESPERIENZIALE VOLTO A COINVOLGERE IN PRIMA PERSONA I SINGOLI PARTECIPANTI.
<b>COME SI ACCEDE</b>	IL PARROCO E/O IL COADIUTORE E/O GLI EDUCATORI DEVONO INOLTARE ALLA SEGRETERIA DEL CONSULTORIO UNA RICHIESTA INDICANDO PER QUALE FASCIA D'ETÀ SI PROPONE IL PROGETTO E IL NUMERO PRESUNTO DI PARTECIPANTI.

<b>PRESSO I DECANATI</b>	
<b>QUALI SERVIZI OFFRIAMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INCONTRI ANTROPOLOGICI IN PREPARAZIONE AL MATRIMONIO RELIGIOSO</li> </ul>
<b>A CHI SONO DIRETTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ALLE COPPIE DI FIDANZATI/CONVIVENTI CHE SI PREPARANO AL MATRIMONIO</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>IL CORSO È COSTITUITO DA 2/3 INCONTRI CHE APPROFONDISCONO LE SEGUENTI TEMATICHE: VALUTARE E PROMUOVERE LA QUALITÀ DELLA RELAZIONE DI AMORE – FAVORIRE LA COSTITUZIONE DELLA NUOVA COPPIA MEDIANTE UN CORRETTO SVINCOLO DALLE FAMIGLIE DI ORIGINE SULLA FORZA DEL PROPRIO AUTONOMO PROGETTO – FAVORIRE UNA ESPERIENZA DELLA SESSUALITÀ ARMONIOSA, CONOSCERE I METODI NATURALI DI REGOLAZIONE DELLE NASCITE – APPROFONDIRE ALCUNI ASPETTI GIURIDICI E SOCIALI REGOLATI DAL MATRIMONIO CIVILE.</p> <p>SI PROPONGONO MOMENTI DI ASCOLTO FRONTALE ALTERNATI DA ATTIVITÀ INTERATTIVE VARIE PER OGNI INCONTRO. ALLA FINE È PROPOSTO UNO SPAZIO DI CONFRONTO E DIBATTITO. SI UTILIZZANO MEZZI MULTIMEDIALI.</p>
<b>COME SI ACCEDE</b>	VIENE DEFINITO IL CALENDARIO ANNUALE DEGLI INCONTRI CON IL RESPONSABILE DELLA PASTORALE FAMILIARE DEI DECANATI. RICHIESTA LA PREISCRIZIONE PRESSO LA SEGRETERIA DEL CONSULTORIO (TELEFONICA O VIA E-MAIL), DIRETTAMENTE O TRAMITE LE COPPIE GUIDA DEI PERCORSI PARROCCHIALI IN PREPARAZIONE AL MATRIMONIO.



**FATTORI INDICATORI E STANDARD DEI SERVIZI OFFERTI**

AREA DELLA QUALITÀ:		
STRUTTURA		
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ ALLE SEDI	ESISTENZA DELLA POSSIBILITÀ DI PARCHEGGIO	PARCHEGGIO ESTERNO
	EVIDENZA DEL LUOGO	ACCESSO INDICATO E VISIBILE DALLA STRADA
FUNZIONALITÀ DELLA SEDE	STRUTTURAZIONE DEGLI SPAZI	ESISTENZA DI <ul style="list-style-type: none"> <li>UNA SALA D'ATTESA</li> <li>UNO SPAZIO DEDICATO ALLA SEGRETERIA</li> <li>SALE COLLOQUI</li> <li>UN AMBULATORIO GINECOLOGICO</li> </ul>
IGIENE AMBIENTALE	N° INTERVENTI PULIZIA ORDINARIA	MINIMO 2, MASSIMO 3 INTERVENTI SETTIMANALI
	N° INTERVENTI PULIZIA STRAORDINARIA / SANIFICAZIONE AMBIENTI	1 INTERVENTO ANNUALE
STRUMENTI	UTILIZZO DI MATERIALE MONOUSO IN AMBULATORIO	100%

AREA DELLA QUALITÀ:		
ORGANIZZAZIONE EROGAZIONE DEL SERVIZIO		
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	ESISTE UN CALENDARIO E ORARI DEFINITI	APERTO TUTTO L'ANNO TRANNE CHIUSURA, A SECONDO DELLA SEDE, AD AGOSTO PER 3/4 SETTIMANE E 1/2 SETTIMANE NELLE FESTIVITÀ NATALIZIE

	MODALITÀ E TEMPI DIVERSI PER PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO	IL SERVIZI POSSONO ESSERE RICHIESTI, ALL'OPERATORE PREPOSTO, SIA TELEFONICAMENTE CHE PRESENTANDOSI IN CONSULTORIO, DURANTE GLI ORARI E I GIORNI DI APERTURA.
ACCOGLIENZA E CORTESIA	POSSIBILITÀ DI RICHIEDERE INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	PRESENZA FISSA DI UNA RISORSA DEDICATA PER TUTTO L'ORARIO DI APERTURA
CONTINUITÀ DELL'INTERVENTO	E' GARANTITA LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE CON LO STESSO OPERATORE	PER TUTTO IL PERIODO NECESSARIO
VALUTAZIONE	ESISTENZA DI STRUMENTI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER TUTTI I SERVIZI EROGATI NELLA SEDE DEL CONSULTORIO	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (DISPONIBILE IN SEGRETERIA)

## AREA DELLA QUALITÀ:

ORGANIZZAZIONE EROGAZIONE DEL SERVIZIO		
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	ESISTE UN CALENDARIO E ORARI DEFINITI	APERTO TUTTO L'ANNO TRANNE CHIUSURA, A SECONDO DELLA SEDE, AD AGOSTO PER 3/4 SETTIMANE E 1/2 SETTIMANE NELLE FESTIVITÀ NATALIZIE
	MODALITÀ E TEMPI DIVERSI PER PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO	IL SERVIZI POSSONO ESSERE RICHIESTI, ALL'OPERATORE PREPOSTO, SIA TELEFONICAMENTE CHE PRESENTANDOSI IN CONSULTORIO, DURANTE GLI ORARI E I GIORNI DI APERTURA.
ACCOGLIENZA E CORTESIA	POSSIBILITÀ DI RICHIEDERE INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	PRESENZA FISSA DI UNA RISORSA DEDICATA PER TUTTO L'ORARIO DI APERTURA
CONTINUITÀ DELL'INTERVENTO	E' GARANTITA LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE CON LO STESSO OPERATORE	PER TUTTO IL PERIODO NECESSARIO

VALUTAZIONE	ESISTENZA DI STRUMENTI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER TUTTI I SERVIZI EROGATI NELLA SEDE DEL CONSULTORIO	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (DISPONIBILE IN SEGRETERIA)
-------------	--	---

## AREA DELLA QUALITÀ:

ORGANIZZAZIONE EROGAZIONE DEL SERVIZIO		
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	ESISTE UN CALENDARIO E ORARI DEFINITI	APERTO TUTTO L'ANNO TRANNE CHIUSURA, A SECONDO DELLA SEDE, AD AGOSTO PER 3/4 SETTIMANE E 1/2 SETTIMANE NELLE FESTIVITÀ NATALIZIE
	MODALITÀ E TEMPI DIVERSI PER PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO	IL SERVIZI POSSONO ESSERE RICHIESTI, ALL'OPERATORE PREPOSTO, SIA TELEFONICAMENTE CHE PRESENTANDOSI IN CONSULTORIO, DURANTE GLI ORARI E I GIORNI DI APERTURA.
ACCOGLIENZA E CORTESIA	POSSIBILITÀ DI RICHIEDERE INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	PRESENZA FISSA DI UNA RISORSA DEDICATA PER TUTTO L'ORARIO DI APERTURA
CONTINUITÀ DELL'INTERVENTO	E' GARANTITA LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE CON LO STESSO OPERATORE	PER TUTTO IL PERIODO NECESSARIO
VALUTAZIONE	ESISTENZA DI STRUMENTI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER TUTTI I SERVIZI EROGATI NELLA SEDE DEL CONSULTORIO	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (DISPONIBILE IN SEGRETERIA)

## TUTELA DEL CITTADINO

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.

### Modalità di presentazione dei reclami e segnalazioni (All. 2)

Per eventuali reclami e segnalazioni è disponibile presso l'ufficio di Segreteria del Consultorio apposito modulo.

Detto modulo debitamente compilato può essere:

- lasciato in busta chiusa presso lo stesso ufficio che ne rilascia ricevuta
- trasmesso via posta all'indirizzo del Consultorio, all'attenzione della Direzione.

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

### Modalità di trattamento e risposta ai reclami e segnalazioni

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

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

### Customer Satisfaction

Agli utenti viene chiesto di esprimere il grado di soddisfazione del servizio attraverso la compilazione di un questionario messo a disposizione della Segreteria.

Una volta all'anno, i dati raccolti vengono elaborati in un DOCUMENTO DI REPORT.

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

### Riconoscimento Operatori

Ogni operatore presente è munito di cartellino di riconoscimento nel quale vengono indicate le iniziali del nome e la professionalità svolta.

### Procedura richiesta della cartella clinica da parte dell'utente (All. 1)

La cartella clinica, contenente il Fisas o la documentazione sanitaria individuale, possono essere domandate dall'utente previa richiesta scritta in carta semplice alla Direzione.

Per le richieste di relazioni o cartelle cliniche di coppia o familiari, la richiesta deve essere firmata da tutti i componenti maggiorenni appartenenti al nucleo.

Relazioni o copie di cartelle cliniche verranno consegnate entro 15 giorni dalla data della domanda. La richiesta, una volta approvata verrà conservata nella Cartella clinica originale.

Il costo della richiesta è di € 30,00.

(Allegato 1)

Spett.le Fondazione per la Famiglia Edith Stein onlus  
C.A Responsabile struttura  
Pc. Responsabile Amministrativo

Oggetto: Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

tel \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

In qualità di interessato

- ☐ Soggetto direttamente interessato
- ☐ Genitore dell'interessato
- ☐ Tutore legale
- ☐ Erede legittimo
- ☐ Amministratore di sostegno
- ☐ Altro

CHIEDE

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA INTESTATA A:

Per i seguenti motivi (specificare)

Luogo \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

Il Responsabile

Il richiedente

1

1

q

<

## MODULO DEI RECLAMI (all.2)

## DATI DEL SEGNALANTE

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_ MAIL \_\_\_\_\_

## DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI RECLAMO

DATA \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Il sottoscritto debitamente informato autorizza il trattamento dei dati personali allo scopo di effettuare gli accertamenti in relazione alla segnalazione/reclamo inoltrata/o, secondo quanto previsto dalla normativa vigente

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

Il reclamo può essere consegnato presso la segreteria. La Direzione della sede Consultoriale a cui sarà inoltrato il modulo fornirà risposta ai recapiti sopraindicati entro 30gg dalla data della presentazione.

## LE ATTIVITÀ IN REGIME PRIVATO

Le attività in regime privato vengono svolte in orario diversificato rispetto alle prestazioni in regime di accreditamento o in ambienti distinti. Gli orari e le attività specifiche effettuate nei consultori sono apposte nelle bacheche delle Unità di Offerta

PRESTAZIONI E TARIFFE	
COLLOQUIO DI: Accoglienza – Orientamento; Consultazione e Sostegno	€ 38,00
CONSULENZA DI COPPIA	€ 45,00
CONSULENZA FAMILIARE	€ 55,00
CONSULENZA DI COPPIA (con 2 operatori)	€ 75,00
CONSULENZA FAMILIARE (con 2 operatori)	€ 85,00
MEDIAZIONE FAMILIARE	€ 45,00
PSICOTERAPIA INDIVIDUALE	€ 45,00
PSICOTERAPIA DI COPPIA	€ 55,00
PSICOTERAPIA FAMILIARE	€ 65,00
COPIA CARTELLA CLINICA	€ 12,20
RELAZIONE SEMPLICE	€ 36,60
INCONTRO DI GRUPPO	€ 50,00
ACCORDI DI MEDIAZIONE FAMILIARE	€ 160,00
VALUTAZIONE APPRENDIMENTI	€ 60,00
TERAPIA LOGOPEDICA	€ 38,00
POTENZIAMENTO COGNITIVO	€ 38,00
TERAPIA NEUROPSICOMOTORIA	€ 38,00
VALUTAZIONE NEUROPSICHIATRICA	€ 70,00
VALUTAZIONE COGNITIVA	€ 60,00
VALUTAZIONE PSICOMOTORIA	€ 60,00
VALUTAZIONE LOGOPEDICA	€ 60,00
RELAZIONE	€ 45,00
INCONTRO SUL METODO DI STUDIO	€ 38,00
VALUTAZIONE PSICHICA	€ 60,00
0.1 VALUTAZIONE E DIAGNOSI DSA – valida solo per la struttura di Bresso per la convenzione con il comune	€ 420,00
0.2 VALUTAZIONE E DIAGNOSI DSA – valida solo per la struttura di Bresso per la convenzione con il comune	€ 350,00
CONSULENZA LEGALE	€ 38,00
INCONTRO DI RETE ESTERNO	€ 70,00
INCONTRO DI RETE INTERNO	€ 38,00
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	€ 45,00
VISITA GINECOLOGICA CONTROLLO/VISIONE ESAMI	€ 30,00
PRIMA VISITA GINECOLOGICA E PAP TEST	€ 60,00
PAP TEST	€ 35,00
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	€ 50,00
PRIMA VISITA + ECO	€ 75,00
PRIMA VISITA + ECO + PAP	€ 85,00
TAMPONE	€ 40,00
TAMPONE VAGINO-RETTALE	€ 40,00
TAMPONE PER HPV	€ 75,00
RIABILITAZIONE PAVIMENTO PELVICO	€ 38,00
GRUPPO DISOSTRUZIONE	€ 40,00
ECOGRAFIA MORFOLOGICA	€ 100,00
ASSISTENZA AL DOMICILIO	€ 60,00
PRIMA VISITA NUTRIZIONISTICA	€ 60,00
VISITA NUTRIZIONISTICA DI CONTROLLO	€ 40,00
DIETA PERSONALIZZATA	€ 25,00



**VALUTAZIONI NEUROPSICOLOGICHE IN ETÀ EVOLUTIVA****VALUTAZIONI DEL LINGUAGGIO, PSICOMOTORIE, COGNITIVE E DEGLI APPRENDIMENTI (DSA E BES) CON  
RELATIVE TERAPIE.**

Una valutazione neuropsicologica permette di indagare il funzionamento delle varie funzioni cognitive (attenzione, memoria, linguaggio, funzioni esecutive e visuo-spaziali,...) come anche delle abilità specifiche degli apprendimenti.

A seguito della fase valutativa si possono delineare diversi quadri come disturbi specifici del linguaggio, disturbi specifici dell'apprendimento, disturbo non verbale, ADHD, disabilità o altri disturbi specifici. Ogni alunno con la sua specificità avrà diritto alla stesura del documento scolastico per l'individualizzazione e personalizzazione della didattica (PDP- piano didattico personalizzato o PEI - piano educativo individualizzato).

I DSA ovvero i Disturbi Specifici dell'apprendimento coinvolgono alcune specifiche abilità dell'apprendimento in presenza di abilità cognitive adeguate per l'età. I DSA comprendono Dislessia (disturbo dell'abilità di decodifica), Disortografia e Disgrafia (disturbo della scrittura per la componente ortografica e grafo-motoria), Discalculia (disturbo delle abilità numeriche e di calcolo). Questi disturbi sono riconosciuti e tutelati dalla legge 170/2010.

Il concetto di BES, Bisogno Educativo Speciale, indica bisogni e necessità che ogni alunno può incontrare durante il percorso scolastico facendo riferimento alle difficoltà che ne ostacolano l'adeguato apprendimento. La Direttiva Ministeriale 27 Dicembre 2012 individua tre grandi aree: disabilità; disturbi evolutivi specifici; svantaggio socioeconomico, linguistico, culturale.

Alla fase valutativa può seguire un trattamento riabilitativo specifico.

La PSICOMOTRICITÀ è rivolta a bambini con difficoltà motorie, cognitive, e/o affettive-relazionali, oppure con disturbi legati all'apprendimento, all'attenzione o al comportamento.

La LOGOPEDIA si occupa della prevenzione e della cura delle patologie e dei disturbi della voce, del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione.

Il POTENZIAMENTO COGNITIVO ha l'obiettivo di abilitare, sostenere e compensare le abilità carenti emerse dalla valutazione e può riguardare le singole abilità scolastiche o strumentali (linguaggio, memoria, attenzione...). Un ciclo di incontri sul metodo di studio servirà a insegnare efficaci strategie per migliorare l'apprendimento e a presentare i principali strumenti compensativi.

