

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Principi regolatori le attività e le prestazioni.....	pag. 4
Obiettivi del consultorio familiare Gli Aquiloni.....	pag. 5
I Servizi.....	pag. 6
Visite mediche e prestazioni sanitarie.....	pag. 7
Gravidanza.....	pag. 8
Assistenza sociale.....	pag. 9
Consulenza legale.....	pag. 9
Servizio di mediazione culturale.....	pag. 9
Tutoring.....	pag. 9
Requisiti strutturali	pag. 10
Requisiti gestionali.....	pag. 10
Gestione dei dati e tutela della privacy.....	pag.11
Reclami, rilievi, suggerimenti, elogi.....	pag.11

PRESENTAZIONE

La "Carta dei Servizi" è il documento in cui sono esplicitate attività, percorsi, luoghi e tempistica relativi all'offerta socio-sanitaria del Consultorio Familiare Gli Aquiloni; essa regola i rapporti tra le persone e il consultorio familiare: fornisce informazioni sulle modalità di accesso, i servizi e le prestazioni erogate, al fine di facilitarne la fruizione e di tutelare gli utenti garantendo informazioni chiare e risposte precise, anche in caso di disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati.

In questa direzione, la Carta dei Servizi impegna il consultorio familiare al costante miglioramento qualitativo delle proprie attività.

In linea con i principi ispiratori della Associazione Gli Aquiloni *onlus* - ente costituitosi il 18 marzo 2010, successiva acquisizione della Personalità Giuridica sancita da DPGR n. 5199/13 - di rispetto dei diritti e di tutela della persona, il consultorio familiare si è dotato di strumenti - tra i quali appunto il Codice Etico e la Carta dei Servizi - finalizzati al mantenimento di corrette relazioni con il pubblico e al potenziamento di ogni utile iniziativa rivolta alla "cura" della persona.

Impegno della intera équipe del consultorio familiare è di un costante aggiornamento della Carta dei Servizi, per seguire la naturale evoluzione organizzativa e funzionale della struttura e dei servizi offerti. Siamo quindi anticipatamente grati a tutti coloro che vorranno gentilmente offrire suggerimenti e contributi utili per consentirci di offrire ai bisogni della "persona" una risposta sempre più qualificata e sintonica alle domande degli utenti.

Un doveroso apprezzamento e un particolare ringraziamento ai collaboratori e a tutti coloro che hanno permesso la realizzazione di questa pubblicazione.

Simona Chiatto

Responsabile del Consultorio Familiare

PRINCIPI REGOLATORI LE ATTIVITA' E LE PRESTAZIONI

L'erogazione dei servizi consultoriali si basa sui principi della tutela e della dignità della persona, garantendo a tutti gli utenti

TRASPARENZA e **CORRETTEZZA** nelle informazioni e comunicazioni

EFFICIENZA ed **EFFICACIA** degli interventi e nelle prestazioni

CONTINUITA' nell'erogazione dei servizi

EGUAGLIANZA e **PARTECIPAZIONE**

Tali principi corrispondono al rispetto dei Diritti dei cittadini utenti ad usufruire di servizi erogati da un'organizzazione efficiente, funzionale, integrata, costituita da operatori professionalmente competenti, scientificamente e tecnicamente aggiornati, in una struttura accessibile e confortevole.

Il Consultorio Familiare Gli Aquiloni è un luogo che offre interventi di tutela della salute e di prevenzione del disagio psicofisico e relazionale del singolo individuo, della coppia e della famiglia.

In modo particolare è attento alla donna, nelle fasi fondamentali di sviluppo e di cambiamento: età evolutiva e adolescenza, fecondità e maturità, relazioni di coppia, familiari, intergenerazionali.

Le attività ed i servizi del Consultorio Familiare sono organizzati secondo il lavoro d'équipe, in cui un gruppo di professionisti collaborano ed integrano il loro intervento.

Il fine è di offrire alle persone e alla comunità un servizio in grado di coniugare assistenza medica, sostegno psicologico, supporto sociale a rapporti di fiducia tra persone utenti e professionisti, a costi contenuti.

Il Consultorio Familiare Gli Aquiloni è una struttura socio sanitaria autorizzata dalla ASL di Milano (Atto deliberativo in data 11/06/10) e accreditato alla Regione Lombardia (DGR 557/10) per le prestazioni previste dalla normativa per i consultori familiari.

Obiettivi del Consultorio Familiare Gli Aquiloni

- Fornire a singoli, coppie, famiglie gli strumenti sanitari, sociali e psicologici necessari per affrontare i cambiamenti del ciclo di vita individuale e familiare
- Dare informazioni al fine di favorire scelte consapevoli sulla propria salute e sul proprio benessere
- Proporre attività promozionali di prevenzione ed educazione alla salute psico-fisica nelle aree del percorso nascita, infanzia, adolescenza, menopausa
- Promuovere il consultorio come luogo per conoscere meglio il proprio corpo, le sue potenzialità e le sue capacità di relazione per vivere consapevolmente la sessualità
- 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
- Assicurare l'armonico accrescimento del neonato e del bambino in linea con quanto previsto dalla Carta dei Diritti del Bambino dell'ONU
- Promuovere attività di formazione genitoriale per consentire la diffusione di conoscenze psicoeducative in grado di accompagnare i genitori nelle varie fasi del ciclo vitale della famiglia
- Prevenire situazioni di violenza e di abuso intra ed extrafamiliare
- Assicurare l'armonico sviluppo del bambino e dell'adolescente con particolare riferimento all'autostima, al consolidamento dell'identità personale e degli aspetti relazionali
- Collaborare con le Agenzie educative territoriali in programmi mirati di prevenzione e di promozione alla salute

I SERVIZI

Funzione del consultorio familiare è assicurare l'assistenza sanitaria, psicologica e sociale alle donne, alle coppie e alle famiglie per tutelarne la salute e promuovere il benessere psicofisico, sociale e relazionale.

Al consultorio familiare Gli Aquiloni sostenere la maternità si estende ad interventi di sensibilizzazione alla procreazione responsabile, ad accompagnare la donna e/o la coppia nella scelta di interruzione volontaria di gravidanza (IVG), a sviluppare azioni di prevenzione dell'IVG stessa.

Pertanto vengono garantiti:

- **visite** ginecologiche e ostetriche
- prestazioni per la **tutela della gravidanza** e sostegno alla genitorialità
- **corsi di preparazione** alla **nascita** e alla **genitorialità** rivolti al singolo e alla coppia
- visite ambulatoriali o domiciliari per il sostegno nel **puerperio**

- informazione e consulenza sui metodi **contraccettivi**
- contraccezione d'**emergenza**
- attestato e certificazione per l'**interruzione volontaria di gravidanza (L. 194/78)**

- **percorsi di prevenzione del disagio e di promozione della salute nelle Sedi scolastiche, nelle Agenzie educative, presso Enti**

- Attivazione, supervisione, facilitazione **Di Gruppi Di Auto-Mutuo-Aiuto**

- servizio di **psicologia** individuale, di coppia, familiare
- consulenza **sociale** per l'orientamento nei servizi del territorio, per accompagnamenti e sostegni all'autonomia, per l'inclusione socioculturale
- consulenza **legale** sul Diritto di Famiglia e su questioni patrimoniali
- **Tutoring** dei percorsi individuali e nei contatti con i servizi territoriali
- servizio di **mediazione culturale** di lingua cinese

VISITE MEDICHE E PRESTAZIONI SANITARIE

Ginecologia

- visite ginecologiche
- ecografie transvaginali
- assistenza alla gravidanza a basso rischio/fisiologica
- ecografie ostetriche in gravidanza di 1° livello del 1° trimestre
- ambulatorio per la fertilità
- pap-test
- training autopalpazione del seno prevenzione del tumore mammario
- rimozione e riposizionamento IUD
- rieducazione del perineo
- supporto ai problemi di vaginismo e dispareunia
- ambulatorio per le donne in menopausa

Consulenza per la contraccezione e certificazione per l'interruzione di gravidanza

- informazione per la prevenzione delle gravidanze indesiderate
- informazione sui mezzi di contraccezione di barriera, meccanici, ormonali
- prescrizione contraccezione di emergenza (pillola del giorno dopo)
- informazione sulla prevenzione delle malattie a trasmissione sessuale
- informazioni sulle procedure previste dalla L.194/78 sull'interruzione volontaria di gravidanza

Psicologia ambulatoriale

E' rivolta al singolo, la coppia o la famiglia per tematiche relative alla sfera relazionale, affettiva, sessuale, al rapporto di coppia, alla genitorialità.

Si esplica attraverso colloqui psicologico –clinici e psicoterapie brevi – focali.

Particolare attenzione è posta alle richieste di IVG, con colloqui pre e post rivolti alla donna e/o alla coppia.

EDUCAZIONE SANITARIA E PROMOZIONE DELLA SALUTE

L'equipe multiprofessionale del consultorio garantisce le azioni di educazione sanitaria riguardo la sfera socio-affettiva e sessuale, sia con interventi rivolti al singolo o alla coppia, sia di gruppo.

Tali interventi sono estesi alle Agenzie Educative, in particolare alle scuole di ogni ordine e grado; i percorsi di prevenzione del disagio e di promozione alla salute dedicati agli Istituti Scolastici permettono anche di far conoscere i servizi che la struttura consultoriale mette a disposizione dei più giovani.

Al consultorio familiare Gli Aquiloni gli adolescenti sono sempre accolti, negli orari di servizio, da operatori competenti nell'affrontare tematiche relative alle relazioni affettive, sessuali e alla contraccezione.

GRAVIDANZA e PUERPERIO

Alle donne gravide - di qualunque età, condizione socio-economica e provenienza geografica - e alle coppie in attesa di un figlio, vengono assicurati

- l'assistenza sanitaria medico-ginecologica, ostetrica e psicologica per un monitoraggio ottimale della gravidanza a basso rischio/fisiologica
- il supporto per il potenziamento delle capacità della donna e della coppia nell'affrontare l'esperienza della maternità e paternità
- la promozione delle competenze materne, dell'allattamento del neonato e lo sviluppo di un corretto stile di attaccamento madre-bambino
- la presa in carico delle donne in gravidanza, anche minorenni, con disagio psico-sociale o con bisogni o problemi socio-sanitari aggiuntivi

Corsi di preparazione alla nascita

Rivolti al singolo e alla coppia, a partire dal quarto mese di gestazione, prevedono un percorso perinatale con incontri settimanali sia durante la gravidanza che nel periodo puerperale. Gli incontri sono condotti da ostetriche e psicologi.

Obiettivi dei corsi sono

- sviluppare il potenziamento delle capacità e delle competenze genitoriali
- promuovere la salute e la qualità della vita e il benessere psico-fisico della donna nell'esperienza della maternità
- contribuire alla riduzione della percentuale dei tagli cesarei e alla promozione dell'allattamento materno
- favorire la continuità tra gravidanza, parto e dopo-parto e il rapporto madre-bambino

Tutela del puerperio

Servizio di consulenza telefonica e assistenza ambulatoriale o, in casi particolari, a domicilio per

- difficoltà di allattamento e attaccamento al seno
- ingorghi mammari o mastiti
- ragadi del capezzolo
- igiene del moncone ombelicale
- disagio psico-sociale
- difficoltà nella relazione madre-bambino
- sindrome da depressione dopo parto
- presa in carico delle donne in gravidanza, anche minorenni, con disagio psico-sociale o con bisogni o problemi socio-sanitari aggiuntivi

Per situazioni di maggiore complessità è previsto il raccordo con i servizi di psicologia e di salute mentale delle Aziende Ospedaliere.

Consulenza e assistenza sociale GRAVIDANZA e PUERPERIO

Alle donne gravide - di qualunque età, condizione socio-economica e provenienza geografica - e alle coppie in attesa di un figlio, vengono assicurate le indicazioni per l'orientamento e il contatto con i servizi territoriali.

Consulenza legale

Diritto di Famiglia e Patrimonio

Informazioni relative all'adozione e all'affido

Mediazione Familiare

Mediazione linguistica e culturale

E' garantito il servizio di mediazione culturale di lingua cinese.

Tutoring

Il percorso degli utenti all'interno del consultorio familiare e il contatto con i Servizi esterni e complementari è garantito dal Tutor, operatore amministrativo che si occupa anche di aiutare nella compilazione della modulistica richiesta e fissare eventuali appuntamenti presso strutture esterne.

Incontri periodici condotti da personale qualificato e rivolti alla popolazione

- Genitori si diventa
- Universo Infanzia
- Prevenzione degli incidenti domestici
- L'avventura di crescere
- Scuola e Scuole
- Adolescenza e dintorni

- La relazione di coppia
- La contraccezione
- Donna e mamma in forma
- La seconda consapevolezza della donna: la menopausa
- Prevenzione in rosa

- Budget familiare

- Anziani in famiglia: istruzioni per l'uso
- Memoria e Alzheimer

Requisiti strutturali

Il consultorio familiare Gli Aquiloni si è dotato di attrezzature e impianti in grado di garantire:

L'accessibilità in ogni locale ai portatori di handicap fisico-motori

La sicurezza degli ambienti è monitorata costantemente attraverso verifiche periodiche e certificata dal **DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI** (D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008)

I requisiti di Igiene nella pulizia degli ambienti nello Smaltimento dei rifiuti speciali

Requisiti gestionali

L'accesso ai servizi professionali avviene a seguito di appuntamento concordato in segreteria di persona, telefonicamente, per mail, e prevede la registrazione informatica dei dati personali per l'apertura del fascicolo sociosanitario cartaceo.

La visione della documentazione conservata nel fascicolo sociosanitario potrà essere richiesta dall'utente intestatario e avverrà in presenza di un operatore consultoriale; il rilascio della stessa documentazione in busta chiusa e al costo corrente di mercato per fotocopia moltiplicato il numero delle pagine della documentazione potrà avvenire dopo 7 giorni lavorativi dalla richiesta scritta consegnata in segreteria.

La continuità assistenziale delle cure è garantita dal personale del consultorio in situazioni clinicamente definite verso altro servizio territoriale competente e sostenute da eventuale contatto telefonico o lettera accompagnatoria, a seguito delle corrette ed esaurienti informazioni all'utente e, previo consenso dell'interessato, ai familiari e/o accompagnatori.

Le dimissioni dell'utente dal servizio consultoriale possono essere condivise nel Progetto individuale o concordate in base ad eventi clinici e/o situazionali che possano verificarsi nel percorso di presa in carico.

I tempi di attesa rilevati nel 2016 e previsti per il 2017 la prenotazione del primo appuntamento non richiedono l'identificazione di criteri per la definizione di liste d'attesa.

PRESTAZIONI	TEMPI DI ATTESA
Ostetricia e Ginecologia	5-7 giorni
Consultazione specialistica (psicologica, medica, sanitaria)	3-7 giorni
Elevata Integrazione Sociosanitaria	7 giorni
Training Prenatale	7 giorni
Ritiro Refertazione Pap Test	15 giorni

Gestione dei dati e tutela della privacy

E' obbligo, per ogni operatore presente all'interno del Consultorio Familiare, rispettare e rispondere del segreto professionale derivante dal codice deontologico di riferimento.

Il trattamento dei dati personali sensibili, come previsto dal D. Lgs. n° 196/03, è subordinato dalla sottoscrizione su apposito modulo del consenso che informa l'utente sulle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili.

La compilazione del consenso permette l'accesso ai servizi consultoriali e regola la riservatezza sui dati, la conservazione della documentazione in ambiente controllato e accessibile solo ai professionisti coinvolti.

Reclami, rilievi, suggerimenti, elogi

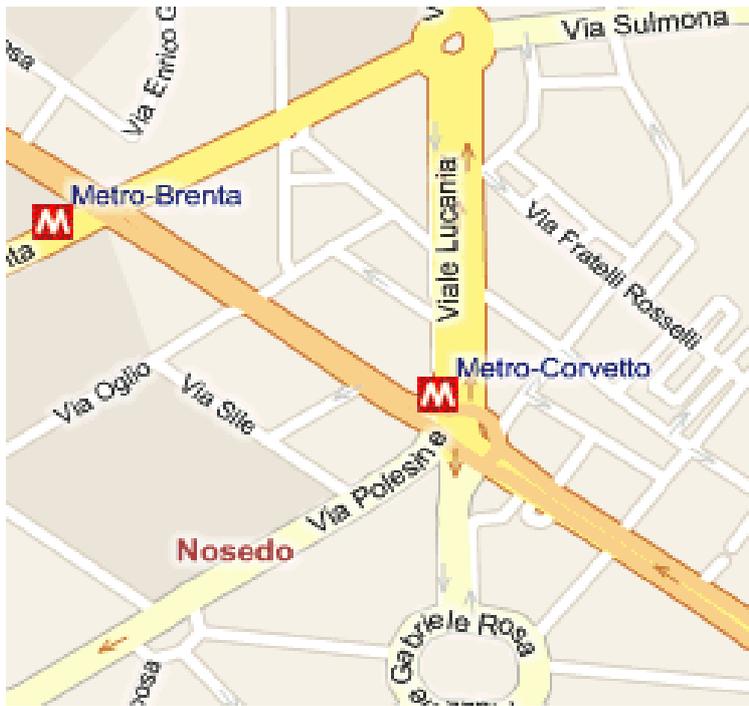
Gli utenti possono rivolgere reclami, rilievi, suggerimenti, elogi utilizzando il modulo presente in segreteria ed inserendolo nell'apposito punto di raccolta, oppure possono richiedere un colloquio con il Responsabile del Consultorio Familiare. Reclami e rilievi presentati per iscritto verranno elaborati e processati entro 7 giorni lavorativi.

Il Questionario di Gradimento del Servizio è messo a disposizione degli utenti per consentire di rilevare il grado di soddisfazione del servizio.

Sex <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M Età: <input type="checkbox"/> fino a 11 <input type="checkbox"/> 12-18 <input type="checkbox"/> 19-40 <input type="checkbox"/> 41-55 <input type="checkbox"/> sup.55 Age: <input type="checkbox"/> up to 11 <input type="checkbox"/> 12-18 <input type="checkbox"/> 19-40 <input type="checkbox"/> 41-55 <input type="checkbox"/> over 55 Istruzione: <input type="checkbox"/> scuola dell'obbligo <input type="checkbox"/> diploma superiore <input type="checkbox"/> laurea <input type="checkbox"/> altro (specificare)..... Education: <input type="checkbox"/> Elementary school <input type="checkbox"/> High school <input type="checkbox"/> university degree <input type="checkbox"/> Other (specify)	Ottimo/Excellent	Buono/Good	Mediocre/Poor	Scadente/Very poor
Facilità nel prendere appuntamenti e ricevere informazioni Ease to making appointments and receiving information				
Tempi di attesa per fissare un appuntamento Waiting time from booking to performance				
Cortesia e completezza delle informazioni ricevute dagli operatori Courtesy and information received at time of booking				
Completezza delle indicazioni sanitarie ricevute dal professionista Completezza of medical information received				
Cortesia e disponibilità del professionista Courtesy and availability of medical staff				
Tempi di consegna dei referti Delivery time of Medical Report				
Facilità di accesso alla struttura (in particolare per persone con limitazioni nella mobilità) Easiness of access in an institution. (especially for users with limited mobility)				
Pulizia della sala d'attesa Waiting room cleanliness				
Igiene e pulizia dei servizi igienici Hygiene and cleanliness of toilets				
Giudizio complessivo dell'accoglienza ricevuta Total opinion of acceptance desk				
Giudizio complessivo della qualità dei servizi ricevuti Total opinion on service quality				

Suggerimenti e commenti – Recommendation and comments

Data.....



COME ARRIVARE

Corso Lodi, 127 Milano

MM3 Corvetto

Bus 77/84/93

COME PRENOTARE

Tel. 02 56808762

Direttamente in segreteria
consultorio@gliaquiloni.net

ORARI

Lunedì 8.45 – 17.30

Giovedì 9.00 – 20.00

Venerdì 8.45 – 18.00

Sabato 9.00 – 16.00

COME ACCEDERE

Non è necessaria l'impegnativa del medico di fiducia. L'accesso è gratuito.

Sarà richiesto il codice fiscale o la tessera sanitaria oppure un documento di riconoscimento valido.

Il **pagamento del ticket per le prestazioni** è regolato dalla normativa vigente.