

# Consultorio Familiare

## Nodi

### Vestone



#### INDICE

##### LA COOPERATIVA:

1. I RECAPITI .....	PAG. 2
---------------------	--------

##### IL CONSULTORIO FAMILIARE E CENTRO PERCORSO NASCITA FISIOLÓGICO:

2. COME SI ACCEDE E COSTITUZIONE LISTE D'ATTESA.....	PAG. 3
3. MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI.....	PAG. 3
4. QUANTO COSTA .....	PAG. 5
5. LE PROFESSIONALITÀ CHE PUOI TROVARE.....	PAG. 5
6. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI CHE OFFRIAMO.....	PAG. 6
7. MODALITÀ PER CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI.....	PAG. 8
8. MODALITÀ D'ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA .....	PAG. 8

##### ALLEGATI:

1. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE .....	PAG. 10
2. REGISTRO SEGNALAZIONE UTENTI.....	PAG. 12

## **LA COOPERATIVA**

La **Cooperativa Sociale Area ONLUS**, con sede a Barghe (BS), opera sul territorio della Valle Sabbia, attraverso diversi servizi offerti ai minori e alle famiglie. Area nasce il 12/12/2001 e, con il passare del tempo, ha differenziato le tipologie di servizi per rispondere alle necessità espresse dal territorio. Inizialmente incentrata su interventi di assistenza domiciliare per minori e ad personam, ha poi attivato nuovi servizi come quelli per la prevenzione delle tossicodipendenze, per la prima infanzia e nell'ambito animativo.

Successivamente la Cooperativa ha iniziato una nuova fase di sviluppo, ha attuato alcuni cambiamenti nella composizione dei servizi e ha fatto un passo decisivo ottenendo l'Accreditamento da Regione Lombardia (DGR n° 11074 del 27/01/2010 per il Consultorio di Vestone), stipulando poi la convenzione Con l'ATS di Brescia per la gestione di tre Consultori Familiari; la Cooperativa è diventata **Ente Gestore Unico** da **DGR n° 3626 del 24/04/2013**.

AREA gestisce i propri servizi lavorando in rete con gli enti territoriali e le scuole. Fa parte del Consorzio Laghi, del Consorzio Solco Brescia ed aderisce a Confcooperative Brescia - settore Federsolidarietà, e per rendere visibile e misurabile il proprio operato e valore sociale, e garantire la qualità dei suoi servizi, mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità interno per i Consultori Familiari di Vestone, Villanuova sul Clisi e Manerba del Garda.

### **1. I RECAPITI**

Indirizzo sede legale e amministrativa: AREA Società Cooperativa Sociale ONLUS, V. Stoppini n° 26, CAP 25070 Barghe, BS; tel. 0365-552909, fax 0365-564913

Sito internet: [www.info.areaonlus.org](http://www.info.areaonlus.org) - PEC: [areacoop.soc.onlus@legalmail.it](mailto:areacoop.soc.onlus@legalmail.it)

Presidente: Nicola Maccioni, tel. 0365/552909 – Fax 0365/564913  
[nicola.maccioni@areaonlus.org](mailto:nicola.maccioni@areaonlus.org)

Responsabile Amministrazione: Tosana Angelo, tel. 0365/552909 – Fax 0365/564913 – e-mail [amministrazione@areaonlus.org](mailto:amministrazione@areaonlus.org);

Addetto contabilità verso professionisti, fornitori e clienti: [contabilita@areaonlus.org](mailto:contabilita@areaonlus.org);

Responsabile Settore Famiglia e Consultori Familiari: Luca Bonini, tel. 335-1380651 – e-mail [luca.bonini@studioarpa.it](mailto:luca.bonini@studioarpa.it);

Responsabile Settore Animazione: Butturini Silvia, tel. 335-1380652 - e-mail [silvia.butturini@areaonlus.org](mailto:silvia.butturini@areaonlus.org);

Responsabile Settore Infanzia: Lombardi Tamara, tel. 328-8812627, [tamara.lombardi@areaonlus.org](mailto:tamara.lombardi@areaonlus.org);

Responsabile Valutazione e Miglioramento Qualità e invio flussi Consultori: Sabrina Bergamini: tel. 339-1688359 – e-mail [sabri.bergamini@gmail.com](mailto:sabri.bergamini@gmail.com)

## **IL CONSULTORIO FAMILIARE E CENTRO PERCORSO NASCITA FISIOLÓGICO A GESTIONE OSTETRICA**

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario a cui ci si può rivolgere per interventi di consulenza e sostegno nelle difficoltà o in momenti particolari della propria vita, rivolto ai bisogni della persona, della coppia e della famiglia, a favore del benessere psicofisico; è un centro che segue il percorso di nascita fisiologico a gestione ostetrica secondo le Linee d'indirizzo del Percorso Nascita Fisiologico a seguito della D.G.R. N° XI/268 del 28/06/18.

### **2. COME SI ACCEDE E COSTITUZIONE DELLE LISTE D'ATTESA**

Il Consultorio Familiare di Vestone si trova in Via IV Novembre n. 2 ed è raggiungibile: **in auto** da Brescia seguendo la Strada Statale 11 in direzione SS45bis e SS237 in direzione Strada Provinciale Nord verso Vobarno e proseguire per circa 43 km, a Vestone al semaforo dopo circa 500 m accostare sulla sinistra ove si trova il Consultorio, presente parcheggio pubblico; da Trento imboccare la SS45bis in direzione Strada Statale 237 Vestone per circa 88 km, il consultorio si trova sulla destra; **coi mezzi pubblici** da Brescia prendere LN013 verso Bagolino, scendere a Barghe e prendere LN017 e proseguire a piedi dalla fermata a Vestone per circa 500 m, il Consultorio si trova sulla sinistra, da Trento prendere 201 verso Tione, lì prendere 215 verso Vestone ed alla fermata principale tornare indietro e proseguire a piedi per circa 500 m, il consultorio si trova sua sinistra.

Per ricevere informazioni o fissare appuntamenti: telefono 0365-82510 (interno 3 per Percorso Nascita Fisiologico a gestione ostetrica) per parlare con un operatore o lasciare un messaggio in segreteria con proprio nome, richiesta e numero telefonico per essere richiamati, o accesso negli orari d'apertura al pubblico sotto descritti.

Sito web: [www.areaonlus.org/consultorio](http://www.areaonlus.org/consultorio) - e-mail: [consultoriovestone@areaonlus.org](mailto:consultoriovestone@areaonlus.org) - [tutelaminorivestone@areaonlus.org](mailto:tutelaminorivestone@areaonlus.org)

#### **Orari d'apertura**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato *
Dalle 9.00 alle 12.00	Solo su appuntamento	Dalle 10.00 alle 12.00	Dalle 9.00 alle 12.00	Solo su appuntamento	Dalle 9.00 alle 12.00

\* Corsi parto periodici (2/3 circa durante l'anno).

Gli orari d'apertura riportati sopra si riferiscono alla possibilità di accesso libero per ricevere informazioni sui servizi erogati; gli operatori psicosociali e sanitari possono fissare appuntamenti in orari non riportati in tabella, compatibilmente con la disponibilità di ciascun operatore; essi all'interno dei consultori, per essere facilmente riconosciuti hanno con sé un tesserino di riconoscimento (riportante nome e cognome, fotografia e mansione) visibile ad utenti e colleghi.

L'accesso e le liste d'attesa vengono create e gestite diversamente per i vari servizi:

- **Ostetricia e ginecologia**, accesso libero ai momenti previsti per il peso bimbi (lunedì e venerdì dalle 9 alle 12); gruppi tematici genitori-figli organizzati in giorni ed orari prestabiliti e accesso al percorso nascita fisiologico su appuntamento; per le visite ostetriche e ginecologiche le prenotazioni vengono segnate su Agende tenute dalle Ostetriche di riferimento, liste d'attesa odierne sono minimo 1 settimana a 3 settimane, per le prese in carico urgenti (IVG, gravidanze, ecc.) entro 48 ore;

- **Psicosociale**, l'operatore che risponde al telefono o riceve l'utente, raccoglie i dati anagrafici e primo bisogno nell'apposita Cartella telefonica, che viene discussa in équipe settimanale nella quale viene assegnato l'operatore adeguato al caso; liste d'attesa attuali sono di minimo 1 settimana e massimo 2 settimane per assistente sociale, minimo 2 mesi e massimo 3 mesi per servizio psicologico e pedagoga.

### 3. MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Per il **SERVIZIO D'OSTETRICIA-GINECOLOGIA**

**La presa in carico**, per i percorsi di assistenza alla gravidanza fisiologica o per problematiche ostetriche o ginecologiche durature viene aperta una Cartella Ostetrico-Ginecologica, FASAS, nella quale oltre che raccogliere un'anamnesi dell'utente ed i documenti d'identità e Consenso al Trattamento dei Dati, entro i primi 30 giorni dall'accoglienza viene deciso un Progetto Individuale e programmati i successivi interventi seguendo le Linee Guida dei Consultori Familiari pubblici e privati dell'Asl di Brescia e DGR 268/18, Decreto 14243/18 sul Percorso Nascita Fisiologico.

Per lo svolgimento dei vari Gruppi Pre e Post parto vengono seguite delle Linee Guida specifiche condivise da tutti gli operatori e le presenze dei partecipanti vengono registrate su apposito Modulo Gruppi, in cui sono indicati i giorni, gli orari, i temi degli incontri e le firme dei presenti e dei conduttori dei gruppi.

**Il termine della presa in carico** viene registrata nella Cartella Ostetrico-Ginecologica nell'apposito Modulo Diario e sulla Scheda Ostetrica che viene consegnata all'utente, vengono date indicazioni da seguire, in particolar modo in caso d'invio o trasferimento ad altro Ente; alle utenti seguite in Post Gravidanza viene consegnata la Cartella mamma - bambino, sulla quale viene monitorato il peso e la salute del bambino entro l'anno di vita, per garantire la continuità delle cure assistenziali.

Per i **SERVIZI PSICO-SOCIALI**

**La presa in carico**, dal 1° colloquio di accoglienza viene aperta per ogni utente una Cartella Consultorio, FASAS, nella quale oltre che raccogliere un'anamnesi dell'utente ed i documenti d'identità e Consenso al Trattamento dei Dati, si distinguono poi diversi percorsi:

- **consulenza IVG**, in cui oltre al colloquio d'accoglienza è previsto almeno un colloquio di consultazione prima all'eventuale Certificato Medico;
- **percorsi brevi di consultazione**, in cui viene compilata la Cartella Dati Utente ed il Datario e Diario ma non viene steso un Progetto Individualizzato e Piano Assistenziale Individualizzato;
- **prese in carico sociali, psicologiche, psicopedagogiche, pedagogiche, mediatore familiare** in cui oltre al 1° colloquio d'accoglienza, entro i primi 30 giorni viene aperto un Progetto Individualizzato o se non ancora possibile un Progetto Individualizzato provvisorio, e per le prese in carico strutturate entro i 6 mesi dall'accoglienza, viene compilato anche il Piano Assistenziale Individualizzato.

**Il termine delle prese in carico ordinarie** viene registrata nella Cartella Consultorio nell'apposito Modulo Diario ed all'utente viene rilasciata una breve Relazione Conclusiva del Percorso, in cui vengono date indicazioni da seguire, in particolar modo in caso d'invio o trasferimento ad altri Enti, per garantire la continuità delle cure assistenziali.

## 4. QUANTO COSTA

Tutti i servizi offerti dal Consultorio Familiare NODI sono accreditati con il sistema sanitario e sono quindi accessibili in modo gratuito o, per alcune tipologie di prestazioni, con il pagamento di un ticket, come qui descritto:

**Prestazioni psicosociali** (assistente sociale, psicologo, pedagoga) gratuite;

**Prestazioni ostetrico-ginecologiche** secondo tabella sotto riportata ed esposta al pubblico:

	Valore prestazione	Ticket	Quota fissa 1° agosto 2011	Totale Ticket	Totale Ticket Esenzione E15 Rinnovo annuale ogni 31.03	Totale Ticket Esenzione E02, E12, E13, E14 Rinnovo annuale ogni 31.03
ANAMNESI E VALUTAZIONE DEFINITE BREVI	€ 17,90	€ 17,90	€ 4,50	€ 22,40	€ 17,90	ESENTE
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	€ 22,50	€ 22,50	€ 6,00	€ 28,50	€ 22,50	ESENTE
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	€ 17,90	€ 17,90	€ 4,50	€ 22,40	€ 17,90	ESENTE
PRIMA VISITA OSTETRICA	€ 22,50	ESENTE	€ 0,00	€ 0,00	ESENTE	ESENTE
VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO	€ 17,90	ESENTE	€ 0,00	€ 0,00	ESENTE	ESENTE
INSERZIONE DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO INTRAUTERINO (I.U.D.)	€ 13,15	€ 13,15	€ 3,00	€ 16,15	€ 13,15	ESENTE
INSERZIONE DIAFRAMMA VAGINALE O ALTRO PESSARIO VAGINALE	€ 9,50	€ 9,50	€ 1,50	€ 11,00	€ 9,50	ESENTE
RIMOZIONE DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO INTRAUTERINO	€ 9,50	€ 9,50	€ 1,50	€ 11,00	€ 9,50	ESENTE
ECOGRAFIA OSTETRICA	€ 44,87	ESENTE	€ 0,00	€ 0,00	ESENTE	ESENTE
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	€ 31,65	€ 31,65	€ 9,00	€ 40,65	€ 31,65	ESENTE
ES. CITOLOGICO CERVICO VAGINALE + PRELIEVO CIT. (PAP TEST)	€ 12,15 + € 2,90	€ 15,05	€ 4,50	€ 19,55	€ 15,05	ESENTE
VISITA AL DOMICILIO	€ 60,00	ESENTE	€ 0,00	€ 0,00	ESENTE	ESENTE
TRAINING PRENATALE	€ 175,76	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	ESENTE	ESENTE
COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA (MAX 2)	€ 25,00	ESENTE	€ 0,00	€ 0,00	ESENTE	ESENTE
COLLOQUII DI CONSULTAZIONE (MAX 4)	€ 30,00	ESENTE	€ 0,00	€ 0,00	ESENTE	ESENTE
INCONTRI DI GRUPPO SU SPECIFICHE TEMATICHE	Da € 155,00	ESENTE	€ 0,00	€ 0,00	ESENTE	ESENTE

## 5. LE PROFESSIONALITÀ CHE PUOI TROVARE

Al Consultorio puoi trovare un'équipe composta da:

- ❖ Psicologi e psicoterapeuti;
- ❖ Assistente Sociale;
- ❖ Pedagoga;
- ❖ Ginecologo;
- ❖ Ostetriche;
- ❖ Assistente Sanitaria.

Sono previsti diversi **momenti d'incontro e confronto tra i professionisti** del Consultorio: -  
- l'équipe settimanale, che si riunisce per fare un'analisi multidisciplinare dei bisogni portati

al consultorio, individuare congiuntamente una proposta integrata d'intervento, supervisionare le situazioni in carico e valutare l'andamento degli interventi, gestire liste d'attesa;

- l'équipe ostetrico-ginecologica, a cadenza bimestrale;
- l'équipe tutela minori, a cadenza bimestrale;
- l'équipe di Coordinamento, a cadenza trisettimanale;
- equipe congiunte con tutti gli operatori del consultorio, al bisogno;
- equipe allargate agli altri consultori gestiti dalla cooperativa Area, circa due volte l'anno.

## 6. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI CHE OFFRIAMO

All'interno del Consultorio non vi sono ad oggi operatori obiettori di coscienza pertanto offre i seguenti servizi e prestazioni, incluse prestazioni e certificazioni relative all'Interruzione Volontaria di Gravidanza:

### SERVIZI SOCIALI

**L'Assistente Sociale** si occupa principalmente di un utenza con problematiche di diversa natura, tendenzialmente in situazione di disagio, in crisi personale, in difficoltà rispetto a tematiche legate al territorio, al rapporto con le istituzioni, vittime di violenza, ecc.

Le prestazioni offerte:

- ❖ interventi di tutela sociale della maternità in corso con Enti Locali;
- ❖ consulenza sociale in ordine a disagi personali e familiari;
- ❖ sostegno sociale nell'iter d'interruzione volontaria della gravidanza;
- ❖ interventi sul territorio per la prevenzione del disagio giovanile in collaborazione con Scuole ed Enti Locali;
- ❖ consulenza socio-psicologica e sostegno alla genitorialità attraverso lavori di gruppo;
- ❖ collaborazione con le istituzioni territoriali per la verifica di situazioni di disagio familiare.

### SERVIZI SANITARI

Il Consultorio Familiare è un luogo che segue ed accompagna la donna nelle diverse fasi della vita sessuale e riproduttiva, offrendo servizi sanitari di prevenzione e di cura.

Il **ginecologo** offre, solo su appuntamento, consulenze e visite sulle tematiche riguardanti:

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

Le **ostetriche** offrono la loro assistenza ed il loro sostegno con strumenti e competenze professionali specifiche, accompagnando la donna nel suo personale percorso in gravidanza, nella preparazione al parto e durante il primo anno di vita del bambino. Le numerose attività di gruppo proposte vogliono offrire alle donne un'occasione d'incontro e condivisione del sapere femminile.

Le attività proposte sono quindi:

- visite e consulenze ginecologiche;



- contraccezione;
- certificazioni IVG e IVG minori;
- esecuzione di pap-test, al di fuori delle attività di screening programmate dall'Asl;
- assistenza ginecologica alle gravidanze a rischio;
- assistenza ostetrica alle gravidanze fisiologiche;
- visite e consulenze ostetriche in gravidanza;
- esecuzione tamponi vaginali per il parto;
- visite di controllo dopo parto;
- gruppi di preparazione alla nascita, programmati durante l'anno;
- ginnastica per la gravidanza ed il parto;
- visite domiciliari dopo parto;
- consulenza e sostegno all'allattamento al seno;
- incontri settimanali dopo il parto per mamma e bambino;
- incontri periodici sulle tappe di sviluppo del bambino nel primo anno;
- corso di massaggio al neonato;
- spazio aperto per peso bimbi entro l'anno e consigli vari, il lunedì dalle 9.00 alle 12 ed il venerdì dalle 10.00 alle 12.00 con la compresenza di una psicologa.

L'**assistente sanitaria** è addetta alla prevenzione, alla promozione ed alla educazione per la salute, offre attività rivolte alla persona, alla famiglia e alla collettività, principalmente condotta attraverso la gestione e co-conduzione con altri Operatori della Cooperativa (Educatori Professionali, Psicologi, Psicoterapeuti, ecc.) dei Gruppi di Educazione e Prevenzione alla Salute svolti nelle Scuole di ogni ordine e grado e sul territorio.

### **SERVIZI DI PSICOLOGIA**

Al Consultorio Familiare ci si può rivolgere allo **psicologo** e **pedagogista** per avere aiuto in riferimento a tutti i temi che riguardano:

#### **LA PERSONA**

- ❖ Consultazioni per problematiche psicologiche individuali e relazionali;
- ❖ Consulenze su problemi specifici, ad esempio:
  - Paure di vario genere;
  - Difficoltà legate alla gestione dell'ansia;
  - Disturbi del sonno;
  - Problemi psicosomatici;
  - Aspetti depressivi;
  - Disturbi del comportamento;
  - Disturbi alimentari;
  - Problemi legati alla menopausa;
  - Difficoltà legate all'invecchiamento;
  - Consultazione psicologica nell'iter d'interruzione volontaria della gravidanza.
- ❖ Percorsi di sostegno.

#### **LA COPPIA**

- ❖ Consultazione psicologica alla coppia;
- ❖ Consulenza alla coppia in difficoltà nella relazione;

- ❖ Consultazione psicologica alla coppia per problematiche inerenti alla relazione, alla sessualità, alla genitorialità;
- ❖ Sostegno psicologico al singolo nelle fasi di trasformazione del legame di coppia;
- ❖ Percorso di sostegno.

### LA FAMIGLIA

- ❖ Consulenze di sostegno alla genitorialità;
- ❖ Sostegno alla genitorialità in situazioni di affido familiare, adozione e separazione;
- ❖ Percorsi di sostegno.

### L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

- ❖ Consulenza per difficoltà legate al normale sviluppo affettivo relazionale del bambino, difficoltà a casa e/o scuola, problematiche del comportamento;
- ❖ Ascolto/consultazione per problematiche adolescenziali legate allo sviluppo, a difficoltà di comunicazione e relazionali, problematiche della sfera sessuale, sostegno in caso di problematiche legate all'uso di droghe o alcool, consultazione nell'iter d'IVG.

### SERVIZIO PSICOLOGICO DI TUTELA MINORI

Presso il Consultorio Familiare è attivo anche il servizio psicologico di tutela minori, attivabile solo su richiesta della Magistratura, rivolto alla tutela dei minori oggetto di abuso, maltrattamento fisico e psichico, trascuratezza, abbandono o in situazioni a rischio.

Gli interventi sono finalizzati a:

- ❖ corretta valutazione psicologica e sociale del minore e della sua famiglia;
- ❖ elaborazione di un progetto di aiuto specifico per gli stessi.

## 7. MODALITÀ PER CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEL CITTADINI

Presso ogni consultorio è posizionato, nella sala d'attesa, un contenitore che dà la possibilità agli utenti di esprimere la loro in-soddisfazione o segnalazioni di varia natura in completo anonimato, attraverso:

- l'inserimento nel contenitore di eventuali **reclami, criticità o segnalazioni**, raccolti settimanalmente dalla Responsabile Qualità (e del programma annuale di valutazione e miglioramento dell'attività), ed in collaborazione con il Responsabile e Coordinatore del Consultorio, entro 15 giorni dalla ricezione da comunicazione della gestione e delle decisioni prese, attraverso esposizione in bacheca, se anonimi, o al diretto interessato se nominativi;
- l'inserimento di un apposito **Questionario di Rilevazione della Soddisfazione**, che può essere compilato e re-inserito nel contenitore in qualsiasi momento; annualmente i risultati della Customer Satisfaction, che vengono commentati in équipe di Coordinamento e psicosociale, ed i grafici con le eventuali azioni da mettere in atto per risolvere eventuali aspetti critici, vengono esposti al pubblico affissi in bacheca.

## 8. MODALITÀ D'ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA



Tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, possono fare richiesta di accedere alla documentazione socio-sanitaria, previo possesso dei requisiti per averne diritto come da disposizioni in materia di accesso agli atti (art. 22 e seguenti della L. n°241/1990 e artt. 15 e seguenti della L. n° 1/2012).

A tal fine la cooperativa ha predisposto un modulo di Richiesta Documentazione, che è possibile richiedere agli operatori o al personale amministrativo, i quali renderanno disponibile copia della documentazione socio-sanitaria richiesta, da visionare in loco (entro 10 giorni) e/o produrrà copia dei documenti richiesti (entro 30 giorni); la tariffa per il ritiro di una copia cartacea della documentazione socio-sanitaria è di 0,50 € a pagina fronte e retro, e andrà versata in contanti al momento del ritiro dietro firma dell'avvenuta consegna e pagamento.

#### **ALLEGATI:**

**1) QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI**

**2) REGISTRO SEGNALAZIONI UTENTI**

## SCHEDA SODDISFAZIONE UTENTI

Attraverso queste domande intendiamo rilevare la vostra soddisfazione o insoddisfazione, circa alcuni aspetti del Consultorio Familiare e delle modalità con cui siete stati accolti e seguiti, e raccogliere preziose critiche o suggerimenti su cui lavorare, per offrire servizi efficienti e sempre più adeguati ai vostri bisogni. Questa Scheda è **completamente anonima** e potrete riporla compilata all'interno dell'apposita cassetta posta nella sala d'attesa dei Consulenti Familiari. Le Schede verranno raccolte periodicamente dalla Responsabile Qualità, analizzate dal Responsabile del Consultorio e della Cooperativa, i quali ne prenderanno atto e risponderanno con azioni specifiche alle vostre segnalazioni. Le decisioni prese ed i risultati dei Questionari saranno pubblicati attraverso la bacheca avvisi nel mese di dicembre.

**RESPONSABILE QUALITÀ: SABRINA BERGAMINI**

Per ognuna delle domande vi chiediamo di indicarci quanto siete soddisfatti, barrando con una X la voce corrispondente a: **PER NIENTE, POCO, ABBASTANZA, MOLTO, MOLTISSIMO** e se avete commenti o pensieri da esprimere utilizzate gli spazi appositi sotto ogni quesito e al termine della Scheda.

**DATA COMPILAZIONE:** \_\_\_\_\_

**CONSULTORIO FAMILIARE DI:**      VESTONE       VILLANUOVA       MANERBA

**TIPOLOGIA DI PERCORSO EFFETTUATO E/O OPERATORE CHE VI HA PRESO IN CARICO:** \_\_\_\_\_

**COME SIETE VENUTI A CONOSCENZA DEL CONSULTORIO FAMILIARE?** \_\_\_\_\_

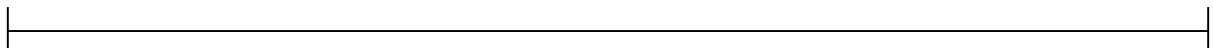
QUANTO SIETE SODDISFATTI RISPETTO A:	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
☉ Contatto telefonico con il Consultorio?					
☉ Tempi d'attesa tra il primo contatto (tel. o di persona) e la prima visita/colloquio con un operatore?					
☉ Eventuali informazioni che avete richiesto?					
☉ Tempi d'attesa prima di ogni visita/colloquio o incontro?					
☉ Ambiente della sala d'attesa?					
☉ Disponibilità, competenza e riservatezza dell'operatore?					
☉ Ambiente in cui svolgete il vostro percorso o eventuali attività di gruppo?					
☉ Spiegazioni che l'operatore vi ha fornito durante la visita/colloquio o incontro e sulla tutela della privacy?					

QUANTO SIETE SODDISFATTI RISPETTO A:	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
⊗ Chiarezza dell'operatore nell'approccio che intende utilizzare nel vostro percorso (se psico-sociale)?					
⊗ Possibilità di esprimere dubbi o perplessità durante la visita/colloquio o partecipazione ad un incontro?					
⊗ Chiarezza delle comunicazioni circa eventuali passaggi o invii ad altri servizi o operatori?					
⊗ Modalità di comunicazione da parte dell'operatore che vi segue, del termine del vostro percorso (se psico-sociale)?					
⊗ Possibilità di esprimere soddisfazione o insoddisfazione circa aspetti del consultorio?					

**NELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO (GRAVIDANZA, POST – PARTO, ECC.) PREFERITE LAVORARE A TERRA (SU CUSCINI O TAPPETI) OPPURE SULLE SEDIE?** \_\_\_\_\_

**PREFERITE PARTECIPARE AD INCONTRI DI GRUPPO OPPURE EFFETTUARE VISITE O INCONTRI SINGOLARMENTE CON L'OPERATORE?** \_\_\_\_\_

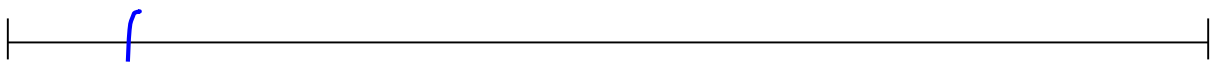
**INDICHI CON UN SEGNO SULLA LINEA CHE TROVA QUI SOTTO, QUANTI ARGOMENTI DI CUI VOLEVA PARLARE, SONO STATI EFFETTIVAMENTE AFFRONTATI DURANTE LA VISITA/PERCORSO DI CONSULENZA:**



Nessuno

Tutti

**Esempio (se io credo che pochi argomenti di cui volevo parlare durante il percorso di consulenza siano stati davvero affrontati con l'operatore, segnerò sulla linea: )**



Nessuno

Tutti

**SCRIVETE QUI I VOSTRI DUBBI, SEGNALAZIONI E CRITICITÀ CHE AVETE RILEVATO DURANTE LA PERMANENZA NEL CONSULTORIO, AFFINCHÉ POSSIAMO LAVORARE PER MIGLIORARCI.**

---



---



---



---



---



---



---

## ALLEGATO 2 ALLA CARTA DEL SERVIZIO: REGISTRO SEGNALEZIONE UTENTI

REGISTRO SEGNALAZIONI UTENTI		
DATA	BREVE DESCRIZIONE	RIF. NAC/AP/AMI*

\* Parte dedicata al personale.

### Modalità elaborazione e restituzione:

Potete farci avere vostri Reclami o Segnalazioni attraverso questo modulo, in anonimato lasciandolo nell'apposito Contenitore presso sala d'attesa del Consultorio, oppure inviandolo per posta o via e-mail ai recapiti sopra descritti; settimanalmente le criticità e reclami vengono raccolte dalla Responsabile del sistema di valutazione e miglioramento (RQ interna) ed il Responsabile, in collaborazione con il Coordinatore del Consultorio, entro 15 giorni dalla ricezione li gestisce e le decisioni prese vengono esposte in bacheca o direttamente comunicate all'interessato se viene indicato il nominativo e recapito.