

CARTA DEL SERVIZIO

COMUNITA' DELLA PIANURA BRESCIANA – FONDAZIONE DI PARTECIPAZIONE

I. PREMESSA

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

I principi cui si ispira la Fondazione di Partecipazione, nella sua azione sono improntati ad alcuni concetti fondamentali:

- **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione.
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio.
- **Diritto di scelta:** è garantita la libera scelta da parte dell'utente i ordine alle diverse strutture esistenti nel territorio di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste, nei limiti oggettivi dell'organizzazione.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto di presentare reclami e/o proposte di miglioramento dei servizi offerti.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie a soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti.
- **Riservatezza:** gli interventi sono effettuati nel rigoroso rispetto delle norme sulla "privacy".

2. LA CARTA DEL SERVIZIO: MODALITA' DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

Le fasi della diffusione della Carta sono:

1. distribuzione agli utenti del servizio;
2. disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile delle relazioni con il pubblico;
3. disponibilità del documento presso l'ufficio servizi sociali dei diversi comuni dell'ambito e presso gli uffici ASL.

Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al Coordinatore del Consultorio.

4. LA COMUNITA' DELLA PIANURA BRESCIANA FONDAZIONE DI PARTECIPAZIONE

La Fondazione di partecipazione è l'ente costituito nel 2003 e divenuto operativo nel 2005 per la gestione dei servizi alla persona in forma associata prevista dalla legge 328/200. E' stata costituita dai Comuni di Barbariga, Borgo San Giacomo, Brandico, Corzano, Dello, Lograto, Longhena, Mairano, Orzinuovi, Orzivecchi, Pompiano, Quinzano d'Oglio, San Paolo e Villachiarà. I soggetti partecipanti sono la Regione Lombardia, le Case di Riposo di Barbariga, Orzinuovi, Orzivecchi e Quinzano, la Fondazione "Sagittaria" di Orzinuovi, la Fondazione "Enrico Nollì" di Orzinuovi, il Consorzio delle Cooperative Sociali "InRete.it" di Rovato e l'Associazione delle scuole materne autonome ADASM, di Brescia. La Fondazione ha la finalità di realizzare la gestione associata dei servizi sociali che garantisca la massima efficacia ed economicità.

5. IL CONSULTORIO FAMILIARE, LA SUA MISSION, LE SUE FINALITA'.

I Consultori Familiari vengono istituiti con la Legge n. 405 del 29.07.1975.

Il Consultorio è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria e segue la famiglia in tutte le fasi del ciclo vitale; oltre agli interventi di natura specialistica infatti, (prestazioni ostetrico-ginecologiche, interventi psicologici, sociali, consulenze), si occupa anche della presa in carico delle crisi evolutive del singolo e della Famiglia, nonché della conduzione di programmi di prevenzione, in rete con gli altri Servizi del territorio e con altri Enti sia pubblici che privati. Svolge le sue attività con l'apporto di diverse figure professionali ed in collegamento con gli altri servizi sociosanitari.

Il Consultorio Familiare è un servizio promosso e sostenuto dalla Fondazione, autorizzato dalla Regione Lombardia. Opera sotto la vigilanza dell'ASL di Brescia.

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

- la promozione della famiglia e delle condizioni che determinano il suo benessere;
- il sostegno alla genitorialità;
- la tutela della salute della donna e della maternità;
- il sostegno psico-sociale in caso di interruzione volontaria di gravidanza secondo i modi previsti dalla legge;
- l'attivazione di interventi di consulenza e di presa in carico, anche terapeutica, con particolare

riferimento alle situazioni di difficoltà relazionale, della persona, dei bambini, della coppia e della famiglia;

- la realizzazione di azioni finalizzate all'accompagnamento degli adolescenti nei percorsi di scelta di vita, anche con interventi di consulenza e di presa in carico in collegamento ed in rete con gli altri servizi;

6. AMBITI DI INTERVENTO

a. Attività psicologica

Vengono assicurate consulenze e terapie psicologiche per giovani e adulti con problemi di coppia e/o familiari e a singoli in situazioni di difficoltà individuale e/o relazionale.

b. Attività ostetrico-ginecologica

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti la contraccezione, la sterilità, la gravidanza, le malattie sessualmente trasmissibili, la menopausa e interventi di prevenzione e assistenza per l'interruzione volontaria di gravidanza(L.194/78). Inoltre vengono attivati interventi informativi ed educativi sulla sessualità in particolare rivolti agli/alle adolescenti.

c. Attività psico-sociale

Vengono assicurati colloqui per crisi, disaccordi o separazione tra coniugi, consulenze per difficoltà nei rapporti educativi tra genitori e figli, consulenze per situazioni di disagio psichico nelle relazioni interpersonali e sessuali, colloqui per problemi sociali che incidono sul benessere del singolo, della coppia e della famiglia.

Vengono svolte funzioni di segretariato sociale per l'analisi dei bisogni e l'orientamento dell'utente fra le diverse unità di offerta, colloqui informativi su aiuti e sostegni in riferimento a gravidanze con problematiche di tipo psico-sociale, consulenza e assistenza sociale in caso di interruzione volontaria.

d. Attività rivolte agli/alle adolescenti

Vengono garantiti interventi a carattere educativo e formativo rivolti agli/alle adolescenti sulla sessualità, sulle dinamiche socio-affettive e di comunicazione e sulle problematiche relative al rapporto adolescenti e adulti a livello di gruppo classe negli istituti d'istruzione superiore. Interventi di ascolto e consulenza individuale per situazioni difficili vengono effettuati negli Spazi giovani e negli Sportelli di Ascolto interni agli Istituti Superiori e sono rivolti sia ai ragazzi/e che ai loro genitori. Per situazioni che necessitano di una diversa presa in carico è previsto l'invio e

l'eventuale accompagnamento ai servizi specialistici.

e. Attività rivolte ai minori soggetti all'Autorità Giudiziaria

All'interno del Consultorio opera un'équipe specialistica che si occupa dei nuclei familiari per i quali è stato aperto un procedimento con l'autorità giudiziaria. Le équipe sono composte da 2 psicologhe part-time, 2 assistenti sociali a tempo pieno ed una a part-time.

7. PRESTAZIONI EROGATE

- Prestazioni ostetrico-ginecologiche:
 - informazione ed educazione sanitaria su paternità e maternità responsabili
 - consulenza e visite contraccettive
 - consulenza e visite in gravidanza e puerperio
 - consulenza e visite ginecologiche
 - consulenza e informazione in climaterio (menopausa)
 - certificazione, colloquio per Interruzione Volontaria della Gravidanza e visita post IVG
 - consulenza per infertilità
- Prestazioni psicologiche e sociali
 - consulenza familiare
 - consulenza psicologica e psicoterapia
 - sostegno psicologico e sociale
 - sostegno post IVG
- Servizi per adolescenti
 - consulenza ostetrico ginecologica
 - promozione sessualità responsabile e contraccezione
 - consulenza psicologica e psicoterapia
 - prevenzione del disagio e promozione dell'agio (sia a gruppi che a singoli)
- Interventi di Educazione alla Salute
- Cicli di incontri su tematiche di pertinenza consultoriale.

8. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE AL COSTO

Per le prestazioni erogate nell'area ostetrico-ginecologica è previsto il pagamento del ticket da parte dell'utente:

	valore prestazione	Ticket	Ticket aggiuntivo dall'01/06/2012	totale Ticket
Visita ginecologica prima visita	€ 22,50	€ 22,50	6	€ 28,50
Visita ginecologica di controllo	€ 17,90	€ 17,90	4,5	€ 22,40
Pap Test (prelievo e lettura)	€ 15,05	€ 15,05	4,5	€ 19,55
Pap Test (solo prelievo)	€ 2,90	€ 2,90	0	€ 2,90
Pap Test (sola lettura)	€ 12,15	€ 12,15	3	€ 15,15
Inserimento IUD	€ 13,15	€ 13,15	3	€ 16,15
Rimozione IUD	€ 9,50	€ 9,50	1,5	€ 11,00
Inserzione di diaframma vaginale	€ 9,50	€ 9,50	1,5	€ 11,00
Inserzione di pessario vaginale	€ 9,50	€ 9,50	1,5	€ 11,00
Medicazione	€ 3,62	€ 3,62	0	€ 3,62
Training prenatale	€ 36,00	€ 36,00	30	€ 66,00
Ecografia ginecologica	€ 31,65	€ 31,65	€ 9,00	€ 40,65
Ecografia ostetrica	€ 44,87	€ 44,87	esente	€ 0,00

	Valore prestazione	Ticket	Ticket aggiuntivo	totale Ticket
Visita colloquio	€ 60,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Colloquio di accoglienza (max 2)	€ 25,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Colloquio psicologico di consultazione/valutazione (max 4)	€ 30,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Colloquio psicologico di sostegno (max 10)	€ 30,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Consulenza familiare (max 8)	€ 30,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Psicoterapia individuale e di coppia*	€ 40,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Psicoterapia familiare per seduta*	€ 60,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Psicoterapia di gruppo per seduta e per partecipante*	€ 15,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

(*) ogni prescrizione può prevedere un massimo di 10 prestazioni

Test intelligenza	€ 50,00	€ 0,00	0	€ 0,00
Test di deterioramento o sviluppo intellettuale M.B.D., MODA, WAIS, Stanford Binet	€ 50,00	€ 0,00	0	€ 0,00
Somministrazione di test memoria	€ 50,00	€ 0,00	0	€ 0,00
Test della scala di memoria di Wechsler	€ 50,00	€ 0,00	0	€ 0,00
Test proiettivi e della personalità	€ 50,00	€ 0,00	0	€ 0,00
Test di valutazione disabilità sociale	€ 50,00	€ 0,00	0	€ 0,00
Test di valutazione del carico familiare e delle strategie di coping	€ 50,00	€ 0,00	0	€ 0,00

Le prestazioni erogate nell'area psico-sociale, a seguito della dgr 4597 del 28/12/2012, sono esenti da compartecipazione da parte dell'utenza.

9. COLLABORAZIONI CON SERVIZI E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Il Consultorio garantisce la continuità assistenziale attraverso la collaborazione con gli altri Servizi del territorio (Dipartimento di Salute Mentale, Dipartimento delle Dipendenze Patologiche, Neuropsichiatria Infantile, U.O. Tutela Minori, Nucleo Inserimento Lavorativo, Pediatri di Libera Scelta, Medici di Medicina Generale), con l'Autorità giudiziaria, con le scuole di ogni ordine e grado e con gli organismi del terzo settore. In caso di invio dell'utente ad altro servizio e di dimissioni dello stesso il servizio può rilasciare una relazione di presa in carico contenente le informazioni inerenti al percorso effettuato nell'unità di offerta, al fine di facilitare il passaggio delle informazioni.

10. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti è consentito in conformità alle previsioni della L. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni. L'utente che volesse richiedere copia della documentazione conservata presso il servizio può richiedere presso la segreteria l'apposito modulo per la richiesta di accesso agli atti. La documentazione richiesta sarà disponibile entro cinque giorni lavorativi. Le copie fornite non comportano alcun costo all'utente.

11. MODALITA' ORGANIZZATIVE

Tutte le attività vengono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato ed interdisciplinare ed è costituito da Psicologi, Assistenti Sociali, Medici – ginecologici, assistente sanitaria, Ostetriche. Ogni operatore è riconoscibile grazie ad apposito cartellino di riconoscimento.

12. MODALITÀ RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione degli utenti è rilevata attraverso un questionario (allegato I alla presente). Il questionario viene somministrato in forma anonima agli utenti del servizio che possono consegnarlo agli operatori o lasciarlo nell'apposito contenitore presente nelle sale d'attesa.

La rilevazione dei questionari viene annualmente allegata alla carta dei servizi.

L'utente presso il servizio può anche trovare un modulo per la segnalazione di lamentele e/o apprezzamenti (allegato 2 alla presente). Lo stesso va poi inserito nell'apposita cassetta, entro 30 giorni gli operatori del servizio provvederanno a rispondere alla Vostra segnalazione. Annualmente, allegata alla carta dei servizi, verrà allegata relazione contenente i disservizi segnalati e le procedure adottate per migliorare la qualità del servizio.

13. MODALITA' D'ACCESSO DELL'UTENZA

Le prestazioni consultori ali sono rivolte a tutti, senza limite d'età né di residenza.

Al Consultorio Familiare si accede tramite appuntamento da richiedersi telefonicamente ai numeri:

- **AD ORZINUOVI** al n° **030.99.41.110**
- **A LOGRATO** al n° **030.99.72.002**

Gli operatori provvedono, inoltre, a dare informazioni telefoniche di carattere generale a chi ne faccia richiesta.

Con il Consultorio si può comunicare anche via posta, fax, e via mail:

SEDE DI ORZINUOVI

Via Codagli, 10/A – 25034 ORZINUOVI (BS)

Fax:030.9946213

[e-mail:consultorio.orzinuovi@fondazionebbo.it](mailto:consultorio.orzinuovi@fondazionebbo.it)

E' possibile raggiungere la sede consultoriale con l'utilizzo dei mezzi pubblici attraverso la linea autobus **S203** (Brescia – Soncino)

SEDE DI QUINZANO D'OGLIO

Via Risorgimento 6 – 25027 QUINZANO D'OGLIO (BS)

Fax:030.9946213

e-mail: consultorio.orzinuovi@fondazionebbo.it

E' possibile raggiungere la sede consultoriale con l'utilizzo dei mezzi pubblici attraverso la linea autobus **LS01** (Brescia – Borgo San Giacomo)

SEDE DI LOGRATO

Via Fratti, 4 – 25030 LOGRATO (BS)

Fax: n° 030.97.87.737

e-mail: consultorio.lograto@fondazionebbo.it

E' possibile raggiungere la sede consultoriale con l'utilizzo dei mezzi pubblici attraverso la linea autobus **S203** (Brescia – Soncino)

SEDE DI DELLO

Via Roma 72 – 25020 DELLO (BS)

Fax:030.9946213

e-mail: consultorio.orzinuovi@fondazionebbo.it

E' possibile raggiungere la sede consultoriale con l'utilizzo dei mezzi pubblici attraverso la linea autobus **S203** (Brescia – Soncino)

Al fine di svolgere al meglio la propria attività e rendere un servizio rispettoso, puntuale ed efficace all'utenza, è fondamentale il **rispetto degli orari**, sia da parte degli operatori che da parte dell'utenza.

Le disdette degli appuntamenti devono essere comunicate al più presto tramite Segreteria o direttamente allo specialista di riferimento.

Il consultorio, quando necessario e per particolari motivi, attua interventi a domicilio.

Il Consultorio predispone certificazioni, relazioni su richiesta degli interessati o per servizi interni ed esterni coinvolti nella definizione di progetti, su richiesta degli stessi e in accordo con gli interessati. Le richieste devono essere inoltrate tramite Segreteria. La documentazione richiesta viene consegnata entro quindici giorni e, nel caso di situazioni particolarmente complesse il tempo di attesa può prolungarsi a trenta giorni.

Gli appuntamenti vengono fissati normalmente entro due settimane dalla richiesta. Non si prevedono tempi d'attesa superiori al mese. La conclusione degli interventi viene comunicata all'utente secondo i progetti predefiniti e concordati con lo stesso.

10. SEDI E ORARI

Nel territorio operano due equipe consultori ali:

- **Équipe di Orzinuovi:**

sede principale: via Codagli 10/04 – 25034 Orzinuovi (BS)

sede distaccata: via Risorgimento, n° 6 – 25027 Quinzano d'Oglio (BS)

- **Équipe di Lograto:**

sede principale: via Fratti, 4 – 25030 Lograto (BS)

sede distaccata: Dello, via Roma, 72 – 25020 Dello (BS)

Le sede di Orzinuovi è aperta da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00, la sede di lograto è aperta il lunedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00, il martedì e il mercoledì dalle 8.30 alle ore 13.00.

La sede di Dello è aperta il Martedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30. La sede di Quinzano d'Oglio è aperta il Mercoledì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il Giovedì dalle 8.30 alle 12.30.

Gli orari sono da considerarsi flessibili al fine di consentire l'adeguamento alle esigenze dell'utenza. E' possibile concordare appuntamenti anche in giornate e momenti diversi.

Eventuali modifiche di orario e di calendario sono comunicate per tempo agli utenti nelle apposite bacheche informative poste presso le diverse sedi.

Alcune iniziative, soprattutto per gruppi, vengono svolte in differenti orari nel tardo pomeriggio o nella giornata di sabato.

Il servizio sospende l'attività nel periodo tra Natale e Capodanno e durante il mese di agosto normalmente per due settimane.