



CARTA DEI SERVIZI

CONSULTORIO FAMILIARE DI ROVATO



Indice

Premessa

- Descrizione del Consultorio Familiare
- Principi del servizio
- Figure professionali
- Stili di lavoro
- Attività
- Destinatari
- Modalità di accesso ed accoglienza
- Costo del servizio
- Verifica della soddisfazione dell'utente
- Gestione dei reclami
- Diritti dei cittadini e modalità di accesso agli atti
- Sedi e orari



Premessa

Gentile Signora e gentile Signore,

il documento che le viene presentato costituisce la “Carta Dei Servizi” del Consultorio Familiare di Rovato della ASST Franciacorta.

Si tratta di un opuscolo che le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l’Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle sue richieste e ai suoi bisogni.

Il Consultorio Familiare è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria a sostegno di una politica sociale per la persona, la famiglia, la coppia e per la donna.

Questo documento vuole essere un aiuto per facilitarla ad individuare a chi rivolgersi, quali tipi di servizi e prestazioni vengono erogati, con quali modalità, fornendo tutte le informazioni che riguardano il funzionamento e l'organizzazione delle attività del Consultori Familiari della ASST Franciacorta.

Il Consultorio familiare

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che garantisce prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA); opera attraverso una équipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall’utenza.

L’obiettivo della normativa nazionale e regionale emanata è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia, realizzando interventi di prevenzione, informazione ed



educazione sanitaria attraverso l'integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio.

Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche relative alla maternità, infertilità, sterilità, contraccezione, sfera sessuale, relazioni di coppia, affido familiare, adozione, menopausa, relazioni genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà dei giovani adulti e persone a seguito di eventi critici della vita.

Status giuridico

Il Consultorio Familiare di Rovato è gestito direttamente dalla ASST Franciacorta ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

Il Consultorio è stato autorizzato al funzionamento ed accreditato con D.G.R. n. VII/003328 19/10/2006 , documentando il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle D.G.R. n. 2594/00 e n. 3264/01.

Principi

Le prestazioni dei consultori sono erogate nell'osservanza dei sottoelencati principi:

- **eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- **imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste;
- **rispetto:** ogni cittadino e assistito è trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza;
- **personalizzazione:** il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli;



- **continuità:** il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna, laddove ne rilevi la necessità, a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi;
- **efficacia:** i Consultori sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere obiettivi previsti;
- **efficienza:** i Consultori sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Le figure professionali:

All'interno del Consultorio Familiare operano:

- ginecologo
- ostetrica
- assistente sanitaria
- psicologo
- assistente sociale

Gli operatori che lavorano nel Consultorio sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile all'utente e che riporta nome, cognome e qualifica. L'elenco aggiornato degli operatori del Consultorio è visibile nella bacheca.

Come lavoriamo

L'elemento che caratterizza lo stile di lavoro all'interno del Consultorio Familiare è l'integrazione che si realizza tra le figure a competenza sanitaria e psico-sociale.



L'integrazione è ulteriormente garantita attraverso il lavoro d'équipe multiprofessionale in una dimensione di lavoro multidimensionale.

L'integrazione si realizza altresì con gli altri soggetti istituzionali del territorio che a vario titolo si occupano della salute psico-fisica della persona.

Stile di lavoro e doveri degli operatori

Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (Presidi ospedalieri, Enti istituzionali, Servizi Sociali dei Comuni, Istituzioni scolastiche, Gruppi, Associazioni, Agenzie educative, ecc...) e alla necessità di stabilire rapporti sinergici al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona, in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

Lavoro di équipe

L'attività erogata dai Consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori, finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e sviluppo di una visione condivisa della realtà operativa.

Attività'

Percorso nascita:

- Consulenza assistenza e presa in carico della gravidanza fisiologica a gestione ostetrica (DGR n. XI/268 del 26.06.2018)



- Consulenza e assistenza alla gravidanza a rischio, in collaborazione con i centri specialistici ospedalieri
- Corsi di accompagnamento alla nascita
- Assistenza al domicilio dopo il parto per mamma e neonato (servizio di dimissione protetta)
- Incontri di gruppo post parto e sostegno allattamento
- Incontri di sostegno alla genitorialità
- Corsi di massaggio infantile con metodo A.I.M.I.

Promozione salute della donna e della coppia:

- Consulenza e assistenza per la diagnosi precoce dei tumori dell'apparato sessuale femminile
- Interventi preconcezionali e per la cura dell'infertilità/sterilità
- Consulenza per la procreazione responsabile e la contraccezione
- Assistenza e supporto alle donne che affrontano l'interruzione volontaria di gravidanza
- Informazione sugli aspetti biologici, relazionali ed affettivi connessi alla menopausa, consulenza sanitaria e visite ginecologiche

Benessere della persona e della famiglia:

- Consulenza e presa in carico psicologica e sociale del singolo, della coppia e dei nuclei familiari
- Incontri di gruppo su diverse tematiche quali la genitorialità, contraccezione, menopausa, educazione sessuale



- Valutazione della idoneità delle aspiranti coppie adottive.
- Interventi a favore dei minori con provvedimento della Autorità giudiziaria

Destinatari

Possono accedere al Consultorio tutti i cittadini residenti in Italia e all'estero, con particolare attenzione alle fasce fragili e a tutte le persone presenti sul territorio italiano.

Modalità di accesso

Il cittadino può accedere liberamente al servizio, non è necessaria la richiesta del medico curante.

Per le prestazioni ostetrico ginecologiche gli appuntamenti vengono fissati tramite Callcenter (0303537122) attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30; per le tutte le altre prestazioni è sufficiente telefonare ai recapiti indicati o recarsi presso la sede del Consultorio familiare durante gli orari di apertura per fissare un appuntamento.

Criteri di accoglienza

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un'attenzione volta a capire la domanda e i bisogni per fornire risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.



Costo del servizio

Per alcune prestazioni è richiesto, come previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente, il versamento del ticket. L'ammontare del ticket per le diverse prestazioni è riportato su apposita informativa esposta al pubblico. E' possibile effettuare il pagamento del ticket direttamente in Consultorio tramite POS oppure attraverso bollettino postale.

Verifica della soddisfazione dell'utente

Presso le sedi dei Consultori è disponibile un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio e alle prestazioni fruite.

La gestione dei reclami

E' possibile presentare reclami, segnalazioni ed elogi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP urp@asst-franciacorta.it.) o attraverso la compilazione di un modulo apposito che si trova presso la sede del Consultorio. Verrà data risposta alla vostra segnalazione entro 30 giorni.

I diritti delle persone assistite e modalità di accesso agli atti

Il riconoscimento dei diritti delle persone assistite è garantito dal Codice di Comportamento e Legge di Prevenzione della Corruzione dell'ASST della Franciacorta disponibile sul sito: www.asst-franciacorta.it . Per garantire la



trasparenza dell'attività e il suo svolgimento imparziale, L'ASST della Franciacorta assicura a tutti i cittadini il diritto di accesso agli atti ed ai documenti amministrativi.

Nel sito Aziendale, alla sezione Cittadini>Richiesta documentazione sanitaria, vengono dettagliati tempi e modalità della richiesta nel caso si voglia copia della propria documentazione. La richiesta fatta dall'interessato su apposito modulo scaricabile nella stessa sezione o disponibile presso il Consultorio, viene evasa entro 7 giorni dalla ricezione. Il costo è di Euro 16.00 per il Fascicolo socio sanitario + Euro 4.00 per eventuali spese di spedizione, oppure Euro 0.155 a foglio per ogni ulteriore documentazione.

Sede e recapiti telefonici

Consultorio Familiare di Rovato

Via Lombardia n. 33/B

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì ore 8,30 -16,30

Telefono 030 7103111 – 112