

Via Arese 18 – 20159 Milano – 02.6081065 – 02.60781986 – e-mail: info@consultoriolafamigliamilano.it

Cod.Fiscale: 80109670150 – P.Iva: 03613230964

Accreditata per il SSN con delibera ASL n° 477 del 03/03/2006

Iscritta al n° MI-350 Sez. Prov. di Milano del Registro Regionale Generale del Volontariato

Iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche Private al n° 2276

Iscritto alla CCIAA di Milano al n° 1875919 del Registro REA

---

## Carta dei Servizi - 2023

---

### Sommario:

- 1 Premessa
- 2 Descrizione del Consultorio
  - Storia e principi fondamentali
  - Dati identificativi e recapiti
  - Raggiungibilità con i mezzi di trasporto pubblico
- 3 Servizi offerti
  - Descrizione dei servizi
  - Incontri di gruppo
- 4 Condizioni di accesso e criteri di accoglienza
- 5 Presa in carico consultoriale
- 6 Modalità di erogazione delle prestazioni e dimissione dell'Utente
  - Accoglienza
  - Attività
  - Valutazione e chiusura attività
  - Continuità assistenziale
  - Trasferimento ad altra struttura e continuità delle cure
- 7 Strumenti e modalità a tutela degli Utenti
  - Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
  - Rilevazione del grado di soddisfazione
  - Valutazione della qualità
  - Segnalazioni e reclami – Tempi di gestione
- 8 Accesso alla documentazione sociosanitaria: modalità, tempistiche e costi

## 1 Premessa

La presente Carta dei Servizi, si propone come guida all'Utente per poter usufruire delle prestazioni e dei servizi offerti dal Consultorio.

È altresì un documento utile a migliorare il rapporto con gli Utenti, impegnando il Consultorio nel segno della trasparenza, della costante verifica della qualità delle prestazioni erogate, nella tutela e nel rispetto dei diritti di ciascuno.

Per questo motivo siamo grati a quanti vorranno offrire suggerimenti e contributi utili a migliorarci, affinché le nostre risposte siano sempre più rispondenti alle esigenze espresse degli Utenti.

## 2 Descrizione del Consultorio

### Storia e principi fondamentali

Il Consultorio La Famiglia inizia la sua attività nel gennaio 1977, come associazione a sostegno della famiglia nei suoi molteplici, possibili bisogni di tipo sociale, medico e psicologico.

Nell'ottobre 2005 si trasforma in organizzazione di volontariato ai sensi della Legge n. 266/91. Nell'aprile 2023 diventa Ente del Terzo Settore.

Nell'erogazione di tutti i servizi, il Consultorio La Famiglia si ispira alla visione cristiana della persona, della sessualità e della famiglia, con esplicito riferimento ai contenuti del Magistero della Chiesa Cattolica.

Si richiama poi ai principi fondamentali di:

- **eguaglianza** dei diritti degli Utenti senza discriminazioni;
- **rispetto** dell'Utente, con la dignità e l'attenzione dovutagli in quanto persona;
- **imparzialità** e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- **diritto di scelta** della struttura e/o dell'equipe cui affidare la cura della propria salute;
- **partecipazione**, favorendo e recependo i suggerimenti dell'Utente per il miglioramento dei servizi. L'Utente può infatti contribuire al perfezionamento dei servizi offerti mediante osservazioni, proposte, reclami. *(il Questionario di gradimento dei servizi che è a disposizione presso il Consultorio è riportato a pag. 24 del presente documento);*
- **efficacia ed efficienza**, garantendo un uso ottimale delle risorse per soddisfare in modo adeguato e tempestivo i bisogni espressi dall'utenza;
- **accessibilità**, il Consultorio si impegna ad informare nel modo più corretto gli Utenti riguardo l'accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie.

Il Consultorio La Famiglia si è dotato di un proprio Codice Etico, che definisce il complesso di norme morali e sociali al quale tutti gli operatori interni si devono attenere nello svolgimento delle diverse funzioni a ciascuno affidate. Il codice è stato approvato dal Consiglio Direttivo nella seduta del 31 gennaio 2012 ed è pubblicato nella sezione "trasparenza" del sito internet [www.consultoriolafamiglia.milano.it](http://www.consultoriolafamiglia.milano.it)

## Dati identificativi e recapiti

### Denominazione:

Consultorio La Famiglia Organizzazione di Volontariato Onlus

Forma giuridica: Organizzazione di Volontariato (L. 266/91)

Iscritta al n. MI-350 Sez. Prov. di Milano al Registro Regionale del Volontariato.

Iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche al n. d'ordine 2276 e presso il REA della Camera di Commercio di Milano con il n. 1875919.

### Recapiti

Indirizzo: Via Arese 18 – 20159 Milano

Codice Fiscale: 80109670150

Partita IVA: 03613230964

Telefoni: 02-6081065 / 02-60781986

Fax: 02-56563106

Sito web: [www.consultoriolafamigliamilano.it](http://www.consultoriolafamigliamilano.it)

E-mail: [info@consultoriolafamigliamilano.it](mailto:info@consultoriolafamigliamilano.it)

URP: [urp@consultoriolafamigliamilano.it](mailto:urp@consultoriolafamigliamilano.it)

PEC: [cons.lafamiglia@certificataphp.com](mailto:cons.lafamiglia@certificataphp.com)

Presidente: Stefano Portioli

### Orari di funzionamento e periodi di apertura

Il Consultorio è aperto tutto l'anno, ad eccezione di due periodi di chiusura in corrispondenza del mese di agosto e delle festività di fine anno. Le date e i periodi di chiusura sono disponibili sul sito del Consultorio.

È a disposizione del pubblico nei seguenti giorni ed orari:

dal lunedì al venerdì: 9.00 ÷ 13.00 e 14.00 ÷ 18.00

Il sabato solo per il training prenatale che coinvolge entrambe i genitori.

### Raggiungibilità con i mezzi pubblici di trasporto

Il Consultorio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Metropolitana linea 3 gialla, fermata Zara
- Metropolitana linea 5 lilla, fermata Zara
- Linea tranviaria 7, fermata Zara/Stelvio
- Autobus 51, fermata Zara/Stelvio
- Autobus 60, fermata P.le Lagosta
- Filobus 90, 91, 92, fermata Stelvio/Lario



### 3 Servizi offerti

#### Descrizione dei servizi

Il Consultorio La Famiglia è una struttura aperta a tutti, con la missione di prendersi cura delle esigenze manifestate della persona, in una visione unitaria ed integrale del suo essere. Per questo offre servizi relativi alle seguenti tematiche:

- **sociali**: accoglienza, consulenza e sostegno al singolo, alla coppia o al nucleo familiare nei momenti di difficoltà, con particolare riferimento alle problematiche che riguardano i minori. Attività di orientamento ai servizi alla persona, lavoro di rete con le diverse agenzie e/o operatori del territorio;
- **psicologiche e psicopedagogiche**: sostegno a adulti e minori per problematiche individuali, di coppia e familiari. Supporto a insegnanti e educatori per esigenze di carattere educativo. Offre inoltre un servizio di mediazione familiare per coppie in via di separazione;
- **sanitarie**: visite mediche prematrimoniali, ginecologiche, ostetriche, inerenti la sterilità, la menopausa, la prevenzione e l'insegnamento dei metodi naturali di regolazione delle nascite;
- **legali**: un consulente legale offre gratuitamente un servizio di orientamento su varie tematiche: tutela minori, diritto di famiglia e internazionale, successioni, testamenti, sfratti, separazioni, divorzi. Qualora si evidenzia la necessità di intraprendere un percorso di assistenza legale, l'Utente viene indirizzato a professionisti esterni al Consultorio. In questo caso, l'Utente stabilisce direttamente e autonomamente il contatto, prendendosi carico degli oneri relativi;
- **etiche**: legate al sistema valoriale della famiglia.

Nello svolgimento delle sue attività il Consultorio La Famiglia collabora con:

- scuole statali e paritarie: dell'infanzia, primarie, secondarie di I e II grado, attraverso l'offerta di incontri specifici con gli alunni, gli insegnanti e i genitori rispetto a tematiche educative, psicopedagogiche, legate al benessere, alla salute, all'affettività e alla sessualità;
- altre strutture pubbliche e private: collaborazione coi vari servizi del territorio, partecipazione a incontri di coordinamento per operatori sociali;
- volontariato non profit: parrocchie, con la interventi a corsi di preparazione al matrimonio.

#### Incontri di gruppo

Il Consultorio organizza incontri di gruppo rivolti a genitori, educatori, insegnanti, studenti, fidanzati e a quanti siano interessati. Gli incontri prevedono moduli differenziati rispetto ai temi trattati.

Ne elenchiamo alcuni a titolo di esempio:

- educazione all'affettività per ragazzi delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I e II grado;
- preparazione al matrimonio;
- dinamiche di coppia;
- procreazione responsabile e metodi naturali;

- puericultura e aspetti caratteristici della prima infanzia;
- problematiche educative per genitori e insegnanti;
- massaggio al neonato;
- preparazione al parto;
- riflessione sulla menopausa

Gli incontri possono tenersi presso la nostra sede, presso la sede dei destinatari, oppure on-line.

#### **4 Condizioni di accesso e criteri di accoglienza**

Al fine di garantire la sicurezza degli Utenti e del personale del Consultorio, vengono adottate le seguenti precauzioni: l'accesso al consultorio è consentito previo appuntamento, e l'accesso per gli accompagnatori è consentito solo se necessario. Nel caso di Utenti con sintomi alle vie aeree (raffreddore, mal di gola, ecc.) si raccomanda l'uso della mascherina. Si raccomanda comunque di mantenere il distanziamento nei luoghi di attesa, negli ambulatori di visita e negli studi.

Si può accedere ai servizi del Consultorio dopo aver fissato un appuntamento rivolgendosi, preferibilmente telefonicamente, alla segreteria.

Per usufruire delle prestazioni consultoriali è necessario esibire la tessera sanitaria e il codice fiscale.

E' possibile prenotare una visita guidata ai locali del Consultorio inviando una mail alla dott.ssa Alessia Villa indirizzando a [urp@consultoriolafamigliamilano.it](mailto:urp@consultoriolafamigliamilano.it) I locali non sono accessibili qualora siano in corso prestazioni consultoriali.

#### **5 Presa in carico consultoriale**

Il DGR 4597/2012 e 6131/2017 prevedono l'erogazione di prestazioni nel Consultorio Familiare *«attraverso un approccio innovativo che mette al centro la persona e 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 e di valutazione, sino all'erogazione di una cura e/o terapia, oppure all'accompagnamento e sostegno/empowerment.

Sono ipotizzabili possibili interventi ausiliari da parte di altri soggetti/enti attivi sul territorio.

#### **6 Modalità di erogazione delle prestazioni e dimissione dell'Utente**

##### **Accoglienza**

Per richieste di prestazioni psicologiche, ad ogni nuovo utente si offre un colloquio di accoglienza, che viene svolto dall'Assistente Sociale, attraverso il quale:

- si raccolgono i dati dell'utente, i suoi documenti anagrafici e il consenso per il trattamento dei dati personali;

- si raccoglie la domanda del/i bisogno/i,
- si presentano i servizi che il Consultorio potrebbe offrire in relazione alla problematica;
- si predispone la "cartella" (Fasas) personale e/o di eventuali familiari.

L'Equipe valuta settimanalmente i nuovi casi per l'assegnazione all'operatore più adeguato al caso e per l'inizio dei colloqui.

**Per richieste di prestazioni ginecologiche**, fornite previo appuntamento:

- si raccolgono i dati dell'utente, i suoi documenti anagrafici e il consenso per il trattamento dei dati personali;
- si predispone la "cartella" (Fasas) personale (nel caso di nuovo utente);
- si forniscono le prestazioni richieste.

**Per richieste di ostetricia**, fornite previo appuntamento:

- si raccolgono i dati dell'utente, i suoi documenti anagrafici e il consenso per il trattamento dei dati personali;
- si predispone la "cartella" (Fasas) personale (nel caso di nuovo utente);
- si procede con un colloquio di accoglienza da parte dell'ostetrica;
- si verifica lo stato della gravidanza e si pianificano le visite successive;
- si illustrano le offerte del consultorio in relazione alla gravidanza, alla relazione mamma-bambino, alla genitorialità.

### **Attività**

Per ogni singolo utente si predispone un progetto personalizzato, che viene monitorato nel corso dell'erogazione delle prestazioni, anche attraverso interventi multidisciplinari e supervisione dell'Equipe.

### **Valutazione e chiusura attività**

La presa in carico, con il relativo Progetto Individuale, termina 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 altra struttura/ente.

### **Continuità assistenziale**

La continuità assistenziale dell'Utente è gestita e assicurata nell'ambito delle riunioni di equipe settimanali per invii interni e/o integrazioni di altre figure professionali in un'ottica di interdisciplinarietà. All'occorrenza, su valutazione dell'Operatore o dell'Equipe, si procede all'invio ad altri servizi e/o strutture territoriali previo consenso informato scritto dell'Utente e sviluppando un'azione di raccordo e di accompagnamento in rete con gli Enti destinatari.

### **Trasferimento ad altra struttura e continuità delle cure**

In caso di trasferimento dell'Utente in altre strutture o servizi (es. donna in gravidanza da indirizzare ad una struttura ospedaliera), il Consultorio provvede a prendere contatto con la struttura di riferimento e a trasferire le informazioni necessarie, sempre previo consenso

scritto dell'Utente. In alternativa, il contatto con la struttura/ente inviato è preso telefonicamente dall'Operatore in carico in presenza dell'Utente interessato. Questa fase sarà documentata nel progetto da una valutazione finale a cura dell'operatore e a cura dell'utente mediante la compilazione della scala degli Indicatori per l'obiettivo del lavoro (valutazione iniziale e finale) e del Questionario di valutazione finale (anonimo e facoltativo).

## **7 Strumenti e modalità a tutela degli Utenti**

### **Ufficio relazioni con il pubblico (URP)**

L'URP facilita la comunicazione tra il Consultorio e gli Utenti, e più genericamente con tutti coloro che hanno in necessità di interfacciarsi con il Consultorio.

Attraverso l'URP è possibile esercitare inoltre il diritto di tutela verso disservizi o comportamenti in contrasto con i principi ai quali si ispirano il Consultorio e il presente documento. Le segnalazioni all'URP possono essere effettuate direttamente, via posta e via posta elettronica, utilizzando l'apposito modulo. L'URP è tenuto a fornire sollecita risposta alle segnalazioni pervenute e alle richieste di informazioni. In caso di problematiche complesse viene attivata un'indagine interna con acquisizione della documentazione necessaria e di ogni altro elemento utile a poter fornire adeguate risposte alla segnalazione. L'URP è ubicato presso la sede del Consultorio in via Francesco Arese 18 – 20159 – Milano. Il numero di telefono dell'URP è 02.6081065. L'URP riceve per appuntamento. La responsabile dell'URP è la dott.ssa Alessia Villa ([urp@consultoriolalafamigliamilano.it](mailto:urp@consultoriolalafamigliamilano.it)).

In caso di segnalazioni verbali il responsabile dell'URP che riceve il reclamo provvede a compilare l'apposito modulo allegato al presente documento. La risposta scritta viene condivisa con le funzioni coinvolte e approvata dal responsabile identificato. In nessun caso verranno prese in considerazione i segnali segnalazioni effettuate ad altri operatori o trasmesse con modalità differenti da quelle precedentemente indicate. Con la stessa modalità è possibile far pervenire segnalazioni di encomio.

In allegato è riportato il modulo per le segnalazioni.

### **Segnalazioni e reclami: tempi di gestione**

Compatibilmente con la complessità del problema riportato la risposta alla segnalazione viene fornita, in forma scritta, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

### **Rilevazione del grado di soddisfazione**

Come previsto dai requisiti di accreditamento annualmente viene proposto agli utenti in questionario atto a valutare il grado di soddisfazione degli stessi. I risultati del questionario permettono di valutare il grado di soddisfazione evidenziando eventuali aree di miglioramento. La rilevazione di eventuali criticità pone attenzione alle necessità di definire azioni correttive finalizzate al miglioramento continuo della qualità assistenziale. In allegato è riportato il questionario di valutazione.

### **Valutazione della qualità**

Il Consultorio ha nominato la dott.ssa Alessia Villa quale responsabile dell'attività di valutazione e miglioramento della qualità. Le tematiche oggetto di valutazione sono:

- i processi assistenziali;
- I processi clinici;
- il grado di soddisfazione degli utenti;
- il grado di soddisfazione degli operatori.

Annualmente i dati raccolti vengono presentati in una relazione emessi a disposizione degli interessati.

Il Consultorio assicura inoltre l'adempimento degli impegni previsti dalla normativa nazionale in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, igiene e trattamento dei dati sensibili personali e riservati.

Il consultorio adotta linee guida di condotta che devono ispirare i comportamenti di tutti gli operatori sia nelle relazioni interne che nei rapporti con gli interlocutori esterni.

A tal fine è stato redatto un codice etico. Il codice etico è a disposizione degli Operatori degli Utenti presso i locali della segreteria ed è scaricabile in formato pdf dal sito

[www.consultoriolafamigliamilano.it](http://www.consultoriolafamigliamilano.it)

## **8 Accesso alla documentazione sociosanitaria: modalità, tempistiche e costi**

L'Utente può richiedere copia del proprio Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FASAS), quando consentito e nelle forme previste dalla normativa. La richiesta deve pervenire in forma scritta al Consultorio, con in allegato copia del documento di identità. Il Consultorio provvederà a mettere la documentazione a disposizione dell'Utente avente diritto entro quindici giorni lavorativi.

Per costi di segreteria l'Utente dovrà corrispondere l'importo di euro 20,00.





## RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Gentile Utente, al fine di migliorare il nostro servizio, la invitiamo a dedicare pochi istanti alla compilazione di questo questionario. I dati raccolti in forma anonima ci consentiranno di valutare il grado di corrispondenza alle Sue aspettative.

Barrare il quadrato corrispondente	Per nulla	Poco	Così così	Abbasta nza	Molto
Ritiene adeguati i tempi di attesa?					
È soddisfatta/o della cortesia ed efficienza degli operatori telefonici e/o allo sportello					
In che misura gli specialisti hanno risposto alla Sue esigenze in termini di:					
- <i>ascolto</i>					
- <i>frequenza delle prestazioni</i>					
- <i>professionalità</i>					
È soddisfatta/o delle strutture					
È soddisfatta/o della pulizia degli ambienti					
È soddisfatta/o degli orari di apertura del Consultorio					
Note:					