



CARTA DEI SERVIZI CONSULTORIO FAMILIARE

INDICE

- 1. Descrizione dell'ente gestore e Mission**
 - 1.1 Mission
 - 1.2 Codice Etico
 - 1.3 Organigramma Consultorio Familiare
- 2. Descrizione del Consultorio Familiare**
- 3. Obiettivi del Consultorio Familiare**
- 4. Come accedere al servizio**
 - 4.1 Accesso al servizio ostetrico/ginecologico
 - 4.2 Accesso al servizio psico-sociale
- 5. Orari della segreteria**
- 6. Le aree di consulenza del Consultorio Familiare**
 - 6.1 I professionisti del Consultorio Familiare
 - 6.2 Le aree di consulenza
 - 6.3 Durata delle prestazioni
 - 6.4 Dimissioni
 - 6.5 Invio ad altro servizio
 - 6.6 Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni
 - 6.7 Ritiro dei referti
 - 6.6 Gli incontri di gruppo: formazione, prevenzione ed educazione alla salute
- 7. Partecipazione alla spesa**
 - 7.1 I ticket per le prestazioni
 - 7.2 Le esenzioni
 - 7.3 Modalità di riconoscimento degli operatori
- 8. Le attività erogate in regime privato**
 - 8.1 Attività svolte
 - 8.2 Costi
- 9. Gestione documentazione sanitaria**
 - 9.1 Accesso alla documentazione sociosanitaria
- 10. Trattamento dati sensibili**
- 11. Valutazione del livello di qualità erogato**
- 12. Come raggiungerci**

ALLEGATI:

- A) Scheda di segnalazione reclami e/o note di merito
- B) Customer Satisfaction

Numeri utili di San Donato Srl

Segreteria del consultorio	035/4185436
Coordinatore area psicosociale	035/4185447
Coordinatrice area sanitaria (ostetricia-ginecologia)	035/4185437
Assistente Sociale	035/4185440
Fax	035/4185459
E-mail	consultorio@sadonatosoc.it
Sito web	www.sandonatosoc.it

1. DESCRIZIONE DELL'ENTE GESTORE

San Donato S.r.l., fondata nel 2003, è una Società di Partenariato Pubblico Privato del comune di Osio Sotto e di Habilita S.p.a. Zingonia di Ciserano.

La sede è in via Cavour 6/a ad Osio Sotto ed è collocata all'interno del presidio socio – sanitario "San Donato" in cui coabitano diversi servizi tra cui uffici dell'ATS di Bergamo, servizi sociali comunali e uffici dell'Agenzia Minori. San Donato S.r.l. gestisce direttamente i seguenti servizi:

- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata
- Centro Diurno Integrato
- Consultorio Familiare

1.1 Mission

La società è nata nel 2003 ed ha iniziato la sua attività nel 2004. La missione della società è di organizzare ed erogare, nel Comune di Osio Sotto e nei Comuni limitrofi, una rete di servizi e prestazioni sociali e socio-sanitarie finalizzate ad assicurare continuità assistenziale alle persone e alle famiglie fragili, principalmente anziani, donne e minori. I servizi offerti alla popolazione da San Donato srl, sono pertanto il Centro Diurno Integrato per n° 30 posti, l'Assistenza Domiciliare Integrata, il Consultorio Familiare.

1.2 Codice Etico

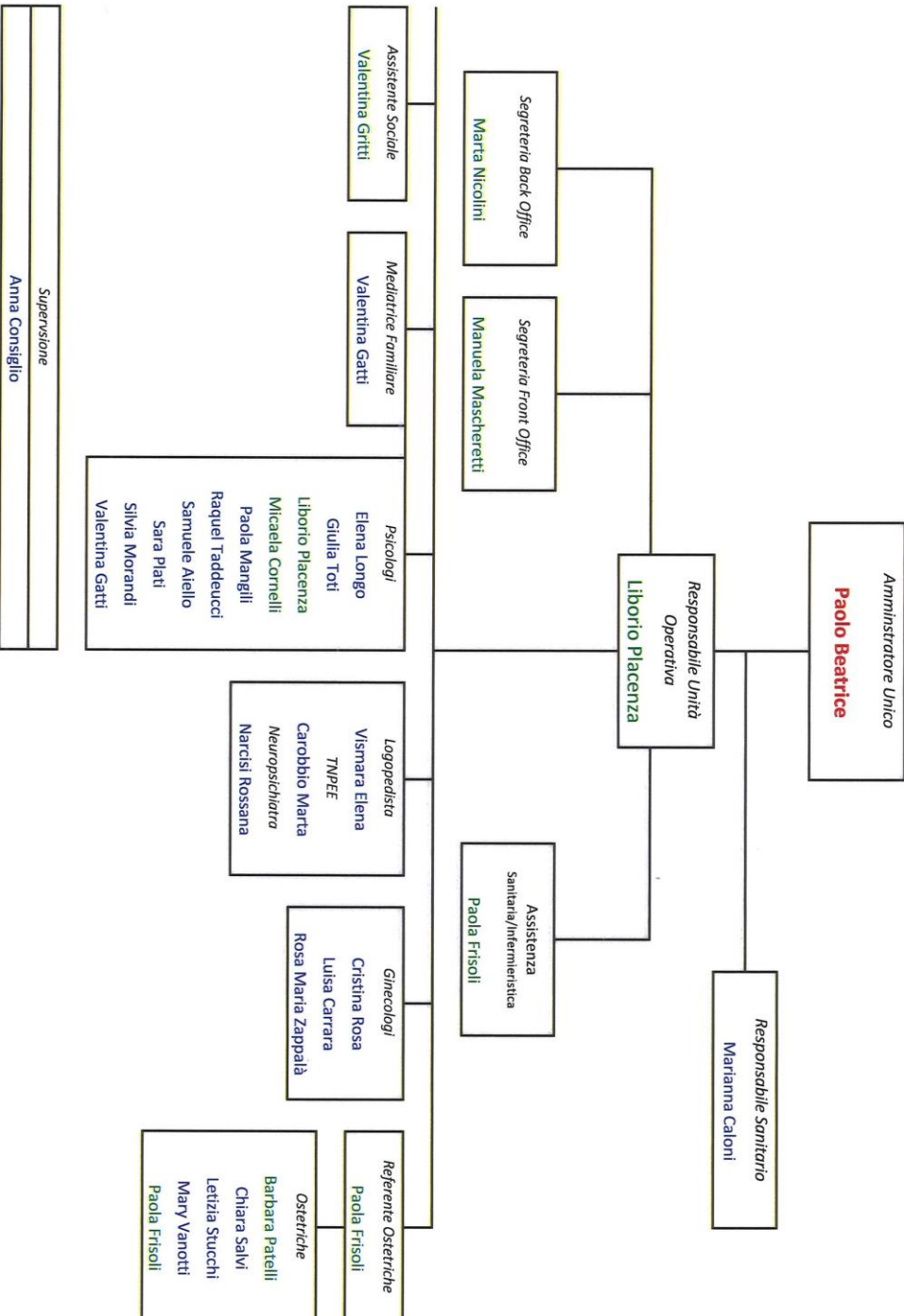
La società san Donato srl, in ottemperanza alle normative vigenti ha adottato un Codice Etico, documento che costituisce il "contratto sociale" tra la Società e i suoi interlocutori esterni ed interni, definendo i principi chiamati a regolare i comportamenti della Società e di tutti i suoi dipendenti e collaboratori.

Al fine di diffonderne i contenuti e promuoverne gli obiettivi il Codice Etico viene distribuito in copia a tutti gli interlocutori di San Donato srl e affisso nelle bacheche di ogni Unità d'Offerta.

1.3 Organigramma Consultorio Familiare



SANDONATO CONSULTORIO FAMILIARE



Dipendenti – Coll. Coord e Cocopro – Libera professione

Aggiornamento 01-19

2. DESCRIZIONE DEL CONSULTORIO FAMILIARE

Il Consultorio Familiare è un luogo che offre interventi di tutela, di prevenzione e di promozione della salute.

In modo particolare è attento alla donna, in relazione alle tappe fondamentali della sua vita: adolescenza, fecondità e maturità, relazioni di coppia e familiari.

Le attività e i servizi del Consultorio Familiare sono organizzati secondo un lavoro d'equipe multidisciplinare, dove un gruppo di professionisti collabora ed integra il loro intervento. Il fine è garantire la tutela della salute psico-fisica della popolazione e promuovere attività di prevenzione.

Alle prestazioni del Consultorio Familiare possono accedere tutte le persone indipendentemente dal luogo di residenza, dalla cittadinanza e dalle convinzioni religiose o politiche personali.

I servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a scapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia ed imparzialità.

Il Consultorio Familiare Sandonato è una struttura socio-sanitaria accreditata dalla Regione Lombardia DGR n. 7/21294 del 18/04/2005 e autorizzata dall'ATS di Bergamo con atto deliberativo n. 138 dell' 08/03/2006.

3. OBIETTIVI DEL CONSULTORIO FAMILIARE

Le finalità del Consultorio Familiare sono:

- Fornire alle famiglie e ai singoli gli strumenti sanitari, sociali, e psicologici necessari per affrontare i cambiamenti che il ciclo di vita offre.
- Fornire informazioni al fine di favorire scelte consapevoli.
- Accogliere i disagi manifestati dall'individuo, dalla coppia e dalla famiglia su questioni non ancora sfociate in situazioni di significativo disagio.
- Proporre attività promozionali di prevenzione ed educazione alla salute psico-fisica sulle aree del percorso nascita, adolescenza e menopausa.
- Promuovere il consultorio come luogo per conoscere meglio il proprio corpo, le sue potenzialità e le sue capacità di relazione per vivere la sessualità e la maternità consapevolmente.
- Creare una rete di sostegno alle relazioni familiari presenti e future; stimolare un rapporto fra gli utenti, favorendo uno scambio di esperienze attraverso piccoli gruppi.

4. COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso è diretto e chiunque può recarsi presso la segreteria del Consultorio Familiare (dal lunedì al venerdì dalle h 9 alle h 13) o telefonare al n. **035/4185436** tutti i giorni dalle h 10 alle h 13 per avere informazioni sulle attività erogate o per prenotare visite specialistiche (ginecologia, ostetricia e senologia) o consulenze (psicologo, assistente sociale, mediatore).

Gli specialisti ricevono per appuntamento presso la sede del Consultorio Familiare. Gli orari di apertura del Consultorio Familiare in cui si effettuano le prestazioni sono:

- dal lunedì al venerdì dalle h 9 alle h 18
- sabato (1-2 volte al mese) dalle h 9 alle h 13

In situazioni particolari, laddove la normativa lo permette, alcune consulenze possono essere svolte fuori sede.

Il Consultorio si impegna ad evitare per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti concessi e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti e a tutti gli utenti si richiede la medesima correttezza.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente al numero del consultorio durante gli orari di segreteria.

4.1 Accesso al servizio ostetrico/ginecologico

Per colloqui-consulenze con le ostetriche è possibile:

- telefonare in segreteria per verificare la presenza effettiva e la disponibilità dell'operatore in consultorio ed in seguito accedere,
- contattare direttamente le ostetriche al numero 035/4185437.

Per prenotare visite specialistiche ginecologiche è possibile:

- recarsi personalmente presso il Consultorio Familiare negli orari di apertura della segreteria (dal lunedì al venerdì dalle h 9 alle h 13), oppure telefonare dalle h 10 alle h 13 al n. 035/4185436.

Percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica

Per il 2019 il Consultorio Familiare ha attivato il "Percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica" come previsto dalla deliberazione XI/268 del 28/06/2018 di Regione Lombardia. Dal punto di vista operativo verrà quindi utilizzata l'Agenda del Percorso Nascita attivando tutte le prestazioni previste dalle normative di riferimento.

4.2 Accesso al servizio psico-sociale

Tutti coloro che contattano il Consultorio Familiare per un aiuto psicologico o sociale ricevono entro 15 giorni un primo colloquio di accoglienza. Questo incontro è finalizzato a raccogliere le informazioni relative ai bisogni della persona, della coppia o della famiglia con l'obiettivo di individuare il percorso di consulenza più idoneo a rispondere alle esigenze specifiche della situazione o ricevere un orientamento sui servizi utili presenti nella rete territoriale.

La valutazione della domanda espressa dall'utente durante il primo colloquio viene discussa e condivisa dall'Equipe psico-sociale. La valutazione in Equipe delle richieste di consulenza pervenute al Consultorio Familiare, oltre a consentire uno sguardo pluridisciplinare ai bisogni espressi garantisce anche una valutazione di priorità ed urgenza delle richieste.

Ove opportuno verrà valorizzato un percorso di presa in carico multidisciplinare ed integrato sia tra gli operatori del Consultorio Familiare, sia con operatori dei servizi esterni.

La normativa prevede inoltre per ogni tipologia di "prestazione" un numero massimo di interventi erogabili, al termine dei quali il Consultorio dovrà concludere la consulenza e, se necessario, accompagnare l'utente verso altri servizi.

Gli utenti che lo richiedono potranno proseguire all'interno di questa struttura con un regime privatistico a costi calmierati.

Per accedere al servizio psico-sociale è possibile:

- fissare un appuntamento recandosi personalmente presso il Consultorio Familiare negli orari di apertura della segreteria, oppure telefonando dal lunedì al venerdì dalle h 10 alle 13 al n. 035/4185436

Il servizio è gratuito e di libero accesso.

5. ORARI DELLA SEGRETERIA

L'orario di apertura della segreteria è **da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.**

6. LE AREE DI CONSULENZA DEL CONSULTORIO FAMILIARE

All'interno del Consultorio Familiare operano diversi professionisti che lavorano in modo multidisciplinare ed integrato. Le prestazioni erogate sono organizzate secondo quattro macro aree di consulenza:

- Area Psicosociale;
- Area educativa e della consulenza;

- Area Materno-infantile;
- Area prevenzione ginecologica

6.1 I professionisti del Consultorio Familiare

Nelle attività ambulatoriali e in quelle formative del nostro Consultorio Familiare sono impegnati diversi Specialisti delle tipologie di qualifiche di seguito riportate:

- Coordinatore del Consultorio: è responsabile del buon funzionamento del Consultorio Familiare e della sua organizzazione;
- Referente Ostetriche
È il punto di riferimento del gruppo ostetriche e delle ginecologhe e si rapporta al coordinatore del Consultorio;
- Psicologi: effettuano consulenza e sostegno psicologico per minori, giovani ed adulti con problemi di coppia e/o familiari e a singoli in situazioni di difficoltà.
- Mediatrice familiare : si occupa di offrire sostegno e supporto a genitori divorziati, ex conviventi, separati o in via di separazione con figli minori che desiderano cercare assieme accordi adeguati alla propria situazione. Facilita la ricerca di soluzioni costruttive e condivise, finalizzate al benessere dei figli. Propone alla coppia di genitori uno spazio di confronto dove vengono individuate modalità più efficaci di comunicazione per affrontare problemi concreti legati alla separazione.
- Assistente sociale: svolge funzione di ascolto, orientamento e presa in carico in collaborazione con i servizi del territorio, si occupa dei Fondi di Regione Lombardia.
- Educatrice: promuove e partecipa alle attività informative ed educative, nelle scuole e nel pre e post parto, organizzate dal Consultorio.
- Ostetriche: effettuano pap-test, visite ostetriche in gravidanza, organizzano e gestiscono interventi informativi ed educativi pre e post parto, sulla salute e sulla sessualità.
- Ginecologi e ginecologhe: garantiscono assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti la contraccezione, la sterilità, le malattie sessualmente trasmissibili, la menopausa ed interventi di prevenzione ed assistenza per l'interruzione volontaria di gravidanza (L 194/78); oltre a svolgere assistenza sanitaria durante la gravidanza e visite ginecologiche di controllo per la salute della donna.
- Infermiera: affiancamento delle ostetriche nelle pratiche infermieristiche e di pesatura dei bambini.

6.2 Le aree di consulenza

Area Psicosociale

- consulenza sociale alla famiglia sulle tematiche genitoriali;
- consulenza psicologica per l'età evolutiva e l'adolescenza;

- consulenza psicologica per il singolo, la coppia e la famiglia nelle diverse fasi evolutive o critiche;
- servizio di mediazione familiare.

Area educativa e della consulenza

- incontri di Educazione alla Salute: educazione sessuale nelle scuole, incontri con gli adolescenti del territorio, incontri rivolti alla popolazione su tematiche specifiche inerenti la prevenzione e la promozione della salute;
- consulenza pre-concezionale;
- consulenza sull'infertilità;
- consulenza contraccettiva;
- consulenza sanitaria, psicologica e sociale pre/post IVG (L. 194/78)
- consulenza sanitaria e psicologica alla donna nella fase della menopausa;
- incontri di gruppo per donne in menopausa.

Area materno-infantile

- assistenza e consulenza psicologica per la donna in gravidanza e nel post parto;
- servizio specialistico di ecografia ostetrica del I e del III trimestre;
- incontri con l'ostetrica: colloqui di accoglienza e consulenze brevi su contraccezione, gravidanza, allattamento;
- percorsi nascita: corsi parto, postparto, di sostegno all'allattamento e massaggio infantile;
- collaborazione con spazio gioco e servizi per la prima infanzia;
- visite domiciliari alle neo mamme.

Area prevenzione ginecologica

- visite specialistiche ginecologiche;
- servizio specialistico di ecografia ginecologica finalizzata alla tutela della salute riproduttiva e alla prevenzione;
- pap-test in Consultorio in regime privato e attraverso il Servizio Sanitario Nazionale; presso aziende ed altri enti in regime privato.

6.3 Durata delle prestazioni dimissioni e invio ad altro servizio

Tempi indicativi di ciascuna prestazione:

Visita ginecologica: 20 minuti

Visita ostetrica : 1 ora

Pap-test: 10 minuti

Colloquio sociale: 45 minuti

Colloquio psicologico: 45minuti

6.4 Dimissioni

Le prese in carico dei pazienti terminano una volta raggiunti gli obiettivi prefissati nel Fisas o terminate il numero massimo di prestazioni erogabili secondo la normativa vigente.

6.5 Invio ad altro servizio

In caso di necessità di invio del paziente in carico c/o il C.F. ad altro servizio si applica il protocollo 19 CONS dedicato a queste situazioni che prevede l'effettuazione di un colloquio con il paziente da parte degli operatori referenti dove si condividono le ragioni dell'invio e si provvede a contattare il servizio ricevente dando le informazioni necessarie e rendendosi disponibili alla stesura di un relazione sul percorso effettuato nel nostro servizio.

6.6 Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Consultorio Familiare, è possibile fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica:

Visita ginecologica: 2 settimane

Visita ostetrica: 1 settimana

Visite ostetriche successive all'accoglienza: secondo valutazione dell'ostetrica

Pap-test: 10 gg

Colloquio psico - sociale (Accoglienza): 10 giorni

Colloquio psico - sociale successivo all'accoglienza: da 15 gg a 2 mesi valutata l'urgenza

Mediazione familiare: 1 settimana

6.7 Ritiro dei referti

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed ecografie) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

La prestazione di lettura del pap-test viene eseguita da un Laboratorio di Analisi esterno al Consultorio e pertanto dal momento del prelievo occorrono circa 20 giorni per poter avere il referto.

Il ritiro del referto può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega, ed esibendo un documento di riconoscimento, direttamente presso la segreteria negli orari di apertura.

6.8 Gli incontri di gruppo: formazione, prevenzione ed educazione alla salute

Il Consultorio realizza interventi di formazione e prevenzione e altri incontri di gruppo; a tali percorsi formativi possono accedere sia singole persone o coppie che già usufruiscono di prestazioni ambulatoriali del Centro sia cittadini che vogliono usufruire solo di determinate

occasioni formative. Per conoscere il calendario delle date e gli orari degli interventi programmati e per iscriversi agli stessi o semplicemente per esprimere il proprio interessamento a queste iniziative è necessario rivolgersi alla segreteria o recarsi presso le aree informative del Consultorio Familiare.

Periodicamente nel corso dell'anno vengono organizzati diversi corsi di preparazione al parto, postparto, di sostegno all'allattamento e di massaggio infantile. La partecipazione agli incontri è gratuita.

Su richiesta di scuole, parrocchie, enti pubblici il Consultorio può realizzare presso le loro sedi altri corsi di formazione o interventi brevi su tematiche sociali, psicologiche, giuridiche o educative diversificate, anche in risposta a particolari domande delle singole realtà, progettate congiuntamente con l'ente richiedente.

Tutti gli interventi di prevenzione ed educazione alla salute e gli altri corsi vengono condotti dai diversi Specialisti del Consultorio in modo integrato o da altri consulenti secondo le specifiche tematiche e competenze.

7. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

A tutti gli utenti, ad esclusione delle persone con diritto di esenzione previsto dalla normativa, viene richiesta la partecipazione alla spesa (pagamento del Ticket), secondo la normativa stabilita dalla Regione.

Le PSEISS (Prestazioni Specialistiche a Elevata Integrazione Socio Sanitaria), (colloqui psicologici, consulenze sociali, educative e ostetriche) vengono erogate in regime di esenzione totale e non sono soggette a prescrizione.

Le prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale prevedono una partecipazione alla spesa definita dalla normativa vigente.

7.1 I ticket e le prestazioni

Il paziente che accede alle prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale soggette a prescrizione e ticket deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione. Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto (ticket). A pagamento avvenuto viene rilasciata la relativa fattura fiscalmente detraibile. Il pagamento può essere effettuato tramite contanti/pagamenti elettronici (POS) o bonifico.

Di seguito viene presentata la tabella aggiornata con gli importi che gli assistiti devono pagare per le prestazioni effettuate presso il nostro Consultorio:

PRESTAZIONE	TICKET	QUOTA FISSA	TOTALE
ANAMNESI	€ 17,90	€ 4,50	€ 22,40
1°VISITA GINECOLOGICA	€ 22,50	€ 6,00	€ 28,50
CONTROLLO GINECOLOGICO	€ 17,90	€ 4,50	€ 22,40
ECOGRAFIA GINECOLOGICA (TV)	€ 31,65	€ 9,00	€ 40,65
INS. DIAFRAMMA	€ 9,50	€ 1,50	€ 11,00
INS. IUD	€ 13,15	€ 3,00	€ 16,15
RIMOZIONE IUD	€ 9,50	€ 1,50	€ 11,00
1°VISITA GIN. + EC GINECOLOGICA	€ 36,00	€ 15,30	€ 51,30
CONTROLLO + ECO GINECOLOGICA	€ 36,00	€ 13,80	€ 49,80
PAP-TEST (ogni tre anni)	ESENTE	ESENTE	ESENTE
AREA PSICOLOGICA-SOCIALE-MEDIAZIONE *	ESENTE	ESENTE	ESENTE

* Tali prestazioni sono espressamente definite da specifici riferimenti normativi della regione Lombardia (delibera X/6131 del 23/01/2017) che ne vincolano le modalità e il numero massimo.

7.2 Le esenzioni

L'attestato per usufruire dell'esenzione viene rilasciato dai Servizi amministrativi delle ATS, dietro presentazione della relativa documentazione.

7.3 Modalità di riconoscimento degli operatori.

Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di riconoscimento, tenuto in evidenza.

8. LE ATTIVITA' SVOLTE IN REGIME PRIVATO

8.1 Attività svolte

Presso il consultorio è possibile usufruire delle seguenti prestazioni erogate in regime privatistico:

- pap-test (con procedura su "strato sottile")
- colloquio psicologico
- Certificazioni DSA (Centro accreditato per la certificazione diagnostica dei DSA dall'ATS di Bergamo, delibera 834 del 08/10/2015)
- vari progetti e corsi di formazione (progetto Mary Poppins per baby sitter; spazio compiti Gattabanda)

Per le suddette prestazioni non è possibile usufruire delle esenzioni previste invece nel regime in convenzione con il SSN (né per età, né per patologia, né per altre situazioni contemplate), ma è comunque previsto un costo calmierato coerentemente con la Mission del Consultorio.

8.2. Costi

Di seguito viene presentata la tabella aggiornata con gli importi che gli assistiti devono pagare per le prestazioni effettuate in solvenza presso il nostro Consultorio:

PRESTAZIONE	IMPORTO DA PAGARE
PAP-TEST	€ 32
COLLOQUIO PSICOLOGICO	€ 60
PERCORSO VALUTAZIONE DSA	da un minimo di € 490 a un massimo di € 570.
TRATTAMENTI LOGOPEDICI	€ 50
PSICOMOTRICITA'	€ 40

9. GESTIONE DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il fascicolo personale dell'utente è conservato in area protetta a disposizione unicamente del personale socio-sanitario e amministrativo competente, a garanzia della riservatezza.

9.1 Accesso alla documentazione sociosanitaria

Per prendere visione o richiedere copia della documentazione sociosanitaria occorre chiedere in segreteria l'apposito modulo da compilare e consegnare alla segreteria stessa all'attenzione del coordinatore dell'area. Entro 15 giorni si provvede a rispondere alla richiesta contattando il richiedente attraverso i contatti rilasciati in sede di compilazione del modulo, se positiva verrà rilasciata copia entro i successivi 7 giorni rispettando la normativa in essere che prevede le seguenti azioni:

- Notifica ai contro interessati: si avverte che, ai sensi dell'articolo 3 del DPR 12/4/2006 nr. 184, prima dell'accesso ai documenti richiesti (presa visione o rilascio di copia), copia della presente domanda viene inviata ad eventuali soggetti contro interessati i quali hanno la possibilità, entro dieci giorni dal ricevimento, di presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.
- Rilascio documenti: la visione o il rilascio di copie avverrà una volta concluso l'iter di cui all'articolo 3 del DPR 184/2006 – “Notifica ai contro interessati” – previa comunicazione,

anche telefonica, da parte dell'ufficio competente sulla data e luogo per la visione o il ritiro della documentazione.

I costi previsti sono i seguenti: a) La presa visione della documentazione è gratuita; b) il rilascio di copia prevede il rimborso dei costi di riproduzione (€ 10).

10. TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Il Consultorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi della legge 196/03. Per i minori è necessario la firma ed i documenti di entrambi i genitori/tutori.

11. VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA' EROGATO

L'utente o i suoi familiari hanno la possibilità di segnalare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni, o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- rivolgendosi all' **Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP del Comune di Osio Sotto.**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le osservazioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e provvede alla risposta ai reclami che si presentano di immediata soluzione o predispone le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.

Il referente per qualsiasi segnalazione relativa alla degenza è il Comune di Osio Sotto, nella persona dell'Assessore Dott. Paganini Fabio il quale ha nell'assistente sociale del Consultorio il referente all'interno del servizio e alla quale vanno indirizzate le segnalazioni contattandola direttamente per **email** all'indirizzo:

assistente.sociale@sandonatosoc.it

- compilando il modulo di segnalazione reclami, note di merito o suggerimenti allegato alla presente Carta dei Servizi e inoltrandolo all'URP con le modalità indicate sopra. La segnalazione dovrà indicare il suggerimento o reclamo, nome e recapito del segnalante necessari per dare una risposta e la data di compilazione. Le risposte alla segnalazione potranno essere discusse con il segnalante solo qualora la segnalazione sia stata firmata e

saranno dovute entro 30 giorni dalla data di ricevimento come previsto da apposito protocollo interno;

- compilando il questionario di gradimento del servizio disponibile presso la segreteria e negli spazi informativi del Consultorio. Il questionario va compilato in forma anonima e poi inserito nell'apposita cassetta di raccolta presente nel Consultorio Familiare. Annualmente i questionari vengono raccolti per effettuare un'analisi dei dati in essi contenuti e stendere una relazione che viene poi pubblicata sul sito internet e messa a disposizione del pubblico c/o i locali del Consultorio Familiare.

Annualmente è inoltre prevista la valutazione del grado di soddisfazione degli operatori attraverso la compilazione di questionari di soddisfazione anonimi da parte dei dipendenti e collaboratori del Consultorio Familiare. I risultati dell'indagine vengono poi condivisi nel Team di direzione e nell'equipe multidisciplinare.

12. COME RAGGIUNGERCI

Il Consultorio Familiare è situato in via Cavour 6/a ad Osio Sotto, con ingresso da via Donizetti 6 ed è raggiungibile:

In autobus da Bergamo

Dalla Stazione Autolinee, antistante la Stazione Ferroviaria, parte la linea V20 Bergamo-Trezzo (Biglietteria presso la Stazione Autolinee). L'orario è disponibile sul sito della Regione Lombardia, che offre un servizio per consultare gli orari di tutte le autolinee della Regione. Scendere alla seconda fermata e proseguire a piedi per 50 metri in direzione del centro e svoltare a sinistra in via Cavour e percorrerla fino all'incrocio con via Donizetti, prendere la via Donizetti fino al civico n. 6 sulla destra c'è un parcheggio e l'ingresso è a lato del parcheggio.

In autobus da Treviglio

Da Treviglio, la linea F10 raggiunge direttamente Osio Sotto. Tuttavia, visto il limitato numero di corse che raggiungono Osio Sotto, può essere necessario cambiare a Verdellino per prendere la linea V10. L'orario è disponibile sul sito della Regione Lombardia, che offre un servizio per consultare gli orari di tutte le autolinee della Regione. Scendere alla fermata e proseguire a piedi in direzione del centro del paese svoltare a sinistra in via Cavour e percorrerla fino all'incrocio con via Donizetti, prendere la via Donizetti fino al civico n. 6 sulla destra c'è un parcheggio e l'ingresso è a lato del parcheggio.

In Automobile da Bergamo, Brescia, Verona



SAN DONATO

CONSULTORIO FAMILIARE

**QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE**

(DA IMBUCARE NELL'APPOSITA CASSETTA)

Data compilazione
gg mm aaaa

Ha usufruito dei servizi nella:

- Area Psicosociale Area Ostetrica/Ginecologica

- D01 Come ha prenotato il primo appuntamento: 1 Telefonicamente 2 Programmato
 3 C/o segreteria 4 Nessuna prenotazione 5 Altro

QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?: (indicare da 1 a 7)

- D02 Servizio di prenotazione
(orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, rispetto della privacy)
- 1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D03 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione
- 1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D04 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento
(attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)
- 1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D05 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti
- 1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D06 Rispetto degli orari previsti
- 1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D07 Attenzione ricevuta dagli operatori
(cortesia e professionalità degli operatori)
- 1 2 3 4 5 6 7
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

Allegato B

