



CARTA DEI SERVIZI



CONSULTORIO FAMILIARE

IL FARO

*PALAZZOLO SULL'OGLIO
VIA PAGANINI, 1*

accreditato dalla Regione Lombardia e a contratto con l'A.T.S. di Brescia
Deliberazione n. VIII 002886 – seduta del 6 luglio 2008

CONSULTORIO ACCREDITATO E ENTE GESTORE

Presentazione

Il Consultorio familiare IL FARO di Palazzolo sull'Oglio (BS) è attivo dall'anno 2006 acquisito dall'ATS Brescia a seguito del processo di chiusura dei consultori familiari all'interno dell'ambito n. 6 (comuni di: Palazzolo s/O, Capriolo, Adro, Erbusco, Pontoglio, Cologne)

È gestito dalla cooperativa sociale Fraternità Creativa Impresa Sociale scs. ONLUS con sede legale in p.zza Mercanti,1 a Pisogne dove gestisce anche un altro consultorio accreditato. Presidente dell'ente gestore (Dott.ssa Marta Campagnoni) e Amministratore delegato (Ing. Matteo Fiori), accompagnati dal Consiglio di amministrazione e dall'Assemblea dei Soci, guidano la cooperativa e delineano le guide operative del servizio.

È stato accreditato dalla Regione Lombardia con DGR n. VIII/2886 del 6/7/2006.

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

L'intervento del Consultorio si sviluppa in:

- attività ambulatoriali ginecologiche ordinarie e attività ostetriche incentrate sull'accompagnamento durante tutte le fasi della gravidanza (pre, durante e post), menopausa e per le diverse fasi evolutive dell'essere donna;
- attività di sostegno e presa in carico psicologica e sociale, sia individuale che di gruppo;
- azioni di prevenzione, di formazione, di educazione alla salute sul territorio;

Nel Consultorio Familiare vengono anche assicurate le prestazioni previste dalle leggi nazionali e regionali relative all'attività dei Consultori, comprese di quelle connesse all'accompagnamento all'interruzione della gravidanza.

Per quanto riguarda l'area psicologica il Consultorio ha uno specifico mandato definito dalla normativa nazionale e regionale che lo differenzia da altri servizi specialistici di area psicologica o psicoterapeutica.

Il Consultorio è infatti caratterizzato preferibilmente, ma non esclusivamente, da un'ottica familiare, in cui l'intervento è prevalentemente sul sostegno al sistema famiglia, ai legami e alle relazioni.

I percorsi psicoterapici offerti sono di tipo breve, in linea con le indicazioni regionali e la normativa vigente.

In base alla valutazione degli specialisti all'interno dell'Equipe multidisciplinare il percorso di presa in carico dell'utente si articola attraverso prestazioni differenziate e selezionate, secondo la necessità, tra i possibili interventi previsti dalla normativa vigente (tra gli altri, Colloqui di Consultazione, Colloqui di valutazione psico-diagnostica, Colloqui di sostegno, Consulenza familiare, Mediazione familiare, Psicoterapie individuali o familiari). La normativa prevede per ogni tipologia di prestazione un numero massimo di interventi erogabili, al termine dei quali il Consultorio dovrà terminare il proprio percorso.

ATTIVITA' ED OBIETTIVI

Il consultorio familiare svolge le attività ed offre i servizi previsti dalle leggi, nazionali e regionali, istitutive della struttura consultoriale ed ha definito nel tempo la propria operatività secondo modalità specifiche cercando di leggere i bisogni espressi dai fruitori del servizio e attrezzarsi al fine di rispondere in modo appropriato alle richieste degli utenti.

Oggetti privilegiati del lavoro consultoriale sono le EMOZIONI, gli AFFETTI, le RELAZIONI, la CURA DEI LEGAMI, pertanto lo scopo principale del Consultorio è garantire prestazioni psico-socio-sanitarie integrate rivolte:

- al singolo
- al rapporto di coppia
- al rapporto genitori e figli
- allo scambio generazionale
- all'educazione sessuale
- alla procreazione libera e consapevole
- alla tutela della gravidanza e del parto
- alla cura della donna in menopausa
- alla prevenzione dell'interruzione volontaria della gravidanza

L'equipe consultoriale è inoltre impegnata a riflettere costantemente sui mutamenti familiari e sociali in atto attraverso occasioni di confronto interno ed esterno, attraverso la partecipazione a corsi di formazione o supervisione.

Infine il consultorio familiare ha la finalità di promuovere e tutelare la salute e il benessere dell'individuo, della coppia e della famiglia nelle diverse fasi della vita attraverso interventi e una presa in carico multidisciplinare.

GLI SPECIALISTI DEL CONSULTORIO FAMILIARE

Nelle attività Consultorio Familiare IL FARO sono impegnate diverse figure:

- MEDICO GINECOLOGO
- OSTETRICA
- ASSISTENTE SANITARIA
- INFERMIERA
- ASSISTENTE SOCIALE
- EDUCATORE
- PSICOLOGO
- PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA
- PEDAGOGISTA
- CONSULENTE LEGALE

Un elenco aggiornato dei nominativi degli Specialisti è esposto nella sala d'attesa ed è richiedibile in ufficio "Segreteria". Tutti gli operatori del Consultorio Familiare sono riconoscibili attraverso l'esposizione di un tesserino di riconoscimento recante l'indicazione di cognome e nome, della qualifica e fotografia.

L'equipe di professionisti è composta da personale dipendente, da soci lavoratori e da professionisti che congiuntamente lavorano in modo sinergico all'interno del servizio. Essi rispondono alle richieste degli utenti, attivando le risorse sociali del territorio in cui sono inseriti e

valorizzando la loro soggettività, aiutandoli a raggiungere una maggiore comprensione di sé stessi e una consapevolezza non solo del proprio disagio o delle proprie ferite, ma anche delle proprie risorse, favorendo un processo di cambiamento.

MODALITA' DI ACCESSO

Al consultorio familiare è possibile accedere spontaneamente secondo le indicazioni sotto riportate. Inoltre, il consultorio familiare IL FARO ha sviluppato nel tempo una serie di relazioni operative con i comuni limitrofi e con gli altri servizi Specialistici in ambito sanitario e socio sanitario presenti sul territorio provvedendo pertanto alla presa in carico anche di situazioni inviate da tali servizi e in collaborazione/integrazione con gli stessi.

Il Consultorio IL FARO è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9 alle 18 e al bisogno il sabato dalle 9 alle 15.

Gli specialisti ricevono per appuntamento presso la sede del Consultorio Familiare. Gli appuntamenti vengono fissati nel seguente modo:

AREA PSICOLOGICA E SOCIALE

Primo Colloquio di accoglienza (Area sociale e psicologica): il primo colloquio avviene di norma con l'assistente sociale (in alternativa con un educatore) che si occupa di mettere a fuoco la situazione e successivamente attraverso l'equipe multiprofessionale si individua il percorso maggiormente adeguato al bisogno emerso, individuando anche lo specialista o gli specialisti che prenderanno in carico la situazione.

AREA OSTETRICO-GINECOLOGICA

Prestazioni Ostetrico/ginecologiche:

Gli orari di apertura al pubblico per l'erogazione delle prestazioni ostetriche/ginecologiche sono ampi e sono esposti nella sala d'attesa del Consultorio. Gli appuntamenti vengono concessi secondo il calendario delle presenze degli Specialisti.

LE PRENOTAZIONI E GLI APPUNTAMENTI SI EFFETTUANO

telefonando al n. **0307302028** o **3429520464** o direttamente in consultorio

lunedì dalle 15.00 alle 18.00
martedì dalle 9.00 alle 12.00
mercoledì dalle 12.00 alle 15.00
giovedì dalle 12.00 alle 15.00
venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Il Consultorio Familiare si impegna ad evitare per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti concessi e comunque ad avvisare il paziente qualora si sia costretti a tali spostamenti; a tutti gli utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di avvisare, con almeno 24 ore di anticipo, per eventuali disdette degli appuntamenti stabiliti, al fine di evitare di creare dei vuoti nelle liste di appuntamenti che determinano un malfunzionamento del servizio e causano spiacevoli allungamenti di attesa a coloro che devono ricevere una prestazione.

GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

La lista d'attesa viene gestita in base all'ordine cronologico della richiesta, salvo casi particolari previa valutazione da parte degli operatori competenti per l'area interessata o per le specifiche situazioni e nello specifico:

- gravidanze
- tutela minori
- situazioni segnalate da servizi esterni

AREE DI CONSULENZA DEL CONSULTORIO FAMILIARE

Le prestazioni erogate dal Consultorio sono organizzate per Aree:

AREA OSTETRICO-GINECOLOGICA: individuale e di gruppo

- controllo della fertilità, procreazione responsabile e responsabile espressione della sessualità
- controlli per la prevenzione e la cura di malattie sessualmente trasmesse
- consultazione per la prevenzione dei tumori dell'utero e della mammella
- Percorso Nascita Fisiologico secondo le linee guida DGR 268/2018 e successivo Decreto regionale 14243/2018 in collaborazione con i centri specialistici ospedalieri
- offrire attivamente i corsi di preparazione al parto (anche attraverso il coinvolgimento dei futuri papà), alla nascita, al ruolo genitoriale e all'assistenza post-parto
- promozione dell'allattamento al seno
- assistenza alla puerpera e al neonato
- assistenza domiciliare protetta nel post-partum
- prevenzione dell'IVG e colloqui (art. 5 legge 194/1978)
- consulenze, visite e certificati per l'interruzione volontaria della gravidanza
- interventi per l'età post-fertile e menopausa
- consulenza ostetrica con incontro individuale

Al momento dell'accoglienza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali.

Per usufruire di Visite Ostetriche-Ginecologiche, di Pap-test è necessario munirsi di prescrizione dal proprio Medico di Famiglia (MMG) e portare con sé tessera sanitaria.

Percorso nascita fisiologico (a gestione ostetrica) secondo le linee guida DGR 268/2018 e successivo Decreto regionale 14243/2018.

Si tratta di incontri con la donna - coppia, effettuati al fine di sostenere nel percorso della gravidanza e del dopo parto, quando essi sono fisiologici, ovvero in assenza di patologia. Presso la nostra struttura, questi incontri vengono effettuati dall'ostetrica, operatore che, tramite l'anamnesi familiare, personale e ostetrica, definisce se la gravidanza può considerarsi fisiologica e condivide quindi con la donna il percorso assistenziale.

Il primo incontro è da effettuare entro il primo trimestre, (meglio se entro le 10w); gli incontri successivi sono a cadenza mensile circa (ogni 4 - 6 settimane).

Durante questi incontri l'ostetrica consiglia l'assunzione di acido folico, l'esecuzione di esami ematici ed urinari (eventualmente anche pap - test) e l'esecuzione delle ecografie previste dai protocolli della gravidanza fisiologica, atti a verificare il benessere materno - fetale. Inoltre, fornisce indicazioni circa la prevenzione della toxoplasmosi, e gli stili di vita sani in gravidanza, controlla PA, peso corporeo, BCF e altri parametri utili al monitoraggio del benessere della mamma e del suo bambino.

Alla gestante viene consegnata l'Agenda della Gravidanza che viene compilata ad ogni visita e nel Fascicolo Sanitario viene conservata la Scheda della Gravidanza.

L'ostetrica si occupa anche di inviare la donna al punto nascita al termine della gravidanza x la presa in carico e nel post - parto si attiva contattando telefonicamente la donna x la dimissione protetta (visita a casa nei giorni successivi al parto) e per incontri di controllo del benessere materno e del neonato o informativi (singoli o di gruppo).

AREA PSICO-SOCIALE: individuale e di gruppo

- colloqui sociali: accoglienza e servizio di raccordo sociale
- sostegno psicologico, consultazione e psicoterapia ai singoli, adulti, alla coppia, adolescenti e preadolescenti, bambini
- sostegno alla genitorialità: percorso pedagogico con bambini e genitori per imparare ad osservare ed ascoltare i propri figli e condividere pensieri, emozioni, esperienze relativamente alla loro crescita
- gruppi di psicoterapia (adulti e bambini)
- Consulenza giuridico legale
- Percorsi guidati per la ricerca della composizione del conflitto di coppia
- Somministrazione di test psicologici e di intelligenza

La quantità di prestazioni erogabili in tale area per ciascun paziente sono stabilite a livello Regionale dalla DGR n. 6131 del 23/01/2017

La **prima accoglienza** nell'area psicologica viene svolta dall'operatore filtro (assistente sociale o figura educativa) attraverso un ascolto attento delle singole situazioni, del problema portato e dei bisogni sottostanti; egli informa gli utenti sul modo in cui in Consultorio ci si può occupare di loro. La domanda dell'utente e alcune informazioni di base raccolte vengono successivamente discusse all'interno dell'Equipe multidisciplinare. L'Equipe valuta il tipo di intervento, specifico o multidisciplinare, da proporre e condividere con l'utente e designa lo/gli Specialisti che prenderanno in carico la situazione. In tale fase viene elaborato e compilato il PAI all'interno del quale è indicato il piano degli interventi che verranno realizzati. Ciascun intervento poi sarà programmato e declinato attraverso il PI per ogni singolo intervento svolto. PAI e PI vengono condivisi con i pazienti nei loro contenuti, obiettivi, tempi. Si avvia di seguito il percorso di sostegno e di accompagnamento ipotizzato, nel rispetto dei pacchetti di interventi previsti dalla normativa regionale vigente.

Al momento dell'accoglienza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, viene consegnata la Carta dei Servizi, fatta una fotocopia della tessera sanitaria e consegnato un questionario di gradimento che il paziente può riporre nell'apposita cassetta di raccolta presente in sala d'attesa.

AREA DELLA FORMAZIONE E DELLA PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE

Il Consultorio Familiare realizza interventi di formazione e prevenzione e altri incontri di gruppo condotti presso la propria sede. A tali percorsi formativi possono accedere sia singole persone o coppie che già usufruiscono di prestazioni del Consultorio 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. Quando il numero di

richieste è sufficiente vengono organizzati degli **INCONTRI DI GRUPPO** su tematiche diverse e comuni fra tutti i partecipanti.

Su richiesta di scuole, parrocchie, enti pubblici o privati si possono realizzare altri 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 Familiare o da altri consulenti secondo le specifiche tematiche e competenze, ad esempio:

- Interventi rivolti alle scuole sui temi dell'affettività e della sessualità
- Interventi di sensibilizzazione e promozione del servizio rivolto alla popolazione

COSTI

Dal momento che il Consultorio Familiare IL FARO è accreditato dalla Regione Lombardia ed è a contratto con l'ATS Brescia, tutti coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dal Servizio sono tenuti a partecipare alla spesa sanitaria come previsto dalla normativa vigente relativa al Servizio Sanitario Nazionale se previsto. Ad ogni utente viene pertanto richiesto il pagamento del ticket nella misura prevista dalla normativa, salvo i casi di esenzione. Al pagamento del ticket viene rilasciata la relativa fattura fiscalmente detraibile.

A titolo esemplificativo:

- le prestazioni psico-sociali sono gratuite
- gli interventi di gruppo sono gratuiti
- le prestazioni ginecologiche/ostetriche (in gravidanza gratuite) sono a parziale pagamento: l'importo varia a seconda del tipo di esenzione apposta dal MMG sulla prescrizione

Di seguito viene presentato l'elenco attuale delle prestazioni più comunemente erogate nel nostro Consultorio Familiare:

PRIMA VISITA GINECOLOGICA

VISITE GINECOLOGICHE SUCCESSIVE

PRELIEVO E ESAME CITOLOGICO CERVICO-VAGINALE (lettura del campione)

INSERZIONE DI ALTRO PESSARIO VAGINALE

RIMOZIONE DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO INTRAUTERINO

VISITE OSTETRICHE IN GRAVIDANZA Esente

TRAINING PRENATALE (comprensivo di materiale e dispense) * Esente

COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA-ORIENTAMENTO * Esente

VISITA-COLLOQUIO * Esente

MEDIAZIONE FAMILIARE * Esente

CONSULENZA FAMILIARE * Esente

COLLOQUIO DI SOSTEGNO * Esente

COLLOQUIO DI CONSULTAZIONE * Esente

COLLOQUIO DI VALUTAZIONE PSICO-DIAGNOSTICA * Esente

INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI * Esente

VISITA AL DOMICILIO * Esente

OSSERVAZIONE/SOMMINISTRAZIONE DI TEST * Esente

PSICOTERAPIE INDIVIDUALI * Esente

PSICOTERAPIE FAMILIARI * Esente

PSICOTERAPIE DI GRUPPO * Esente

* Tale prestazione è espressamente definita da specifici riferimenti normativi della regione Lombardia che ne vincola le modalità di erogazione e la quantità massima di erogabilità.

Esenzioni: la normativa vigente prevede alcune categorie di esenzioni. Per usufruire di determinate esenzioni occorre presentare la documentazione prescritta dalla legge: es: Esenzione in relazione al reddito, Esenzioni per status, Esenzione in relazione alla patologia, Prestazioni erogate in regime di esenzione dai consultori accreditati ed esenzioni per interesse sociale.

Maggiori dettagli possono essere richiesti al personale di segreteria o consultabili sul sito www.regione.lombardia.it

TEMPI DI ATTESA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Salvo periodi di particolare affluenza alle prestazioni ambulatoriali, nell'assegnazione degli appuntamenti si cercano di garantire i seguenti tempi di attesa:

- CONSULENZE E VISITE O GINECOLOGICHE: 20 giorni
- ACCOGLIENZA-ORIENTAMENTO: 20 giorni
- COLLOQUI PSICOLOGICI E PSICOTERAPIE Indicativamente 3 settimane dal termine dell'Accoglienza-Orientamento
- CONSULENZA LEGALE 15 giorni
- VISITE OSTERICHE 10 giorni
- PAPTEST 10 giorni

RITIRO DEI REFERTI

La lettura del pap-test e di altri esami di laboratorio 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 visionato dal medico ginecologo del consultorio. Il ritiro del referto può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega, comunque con esibizione di un documento di riconoscimento, direttamente presso la Segreteria durante i seguenti orari:

martedì dalle 9.00 alle 12.00

in altri orari occorre avvisare preventivamente la Segreteria. Il referto di un pap-test viene consegnato alla paziente o al delegato. Il cittadino può richiedere il rilascio della copia del proprio Fascicolo personale con modalità e tempi che possono essere richiesti direttamente alla Segreteria.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Sono garantiti l'accesso e il rilascio della documentazione sociosanitaria personale ai sensi della L.241 del 7 agosto 1990 e art. 92 D.Lgs 196/03. I richiedenti devono compilare il modulo "Richiesta copia cartella" disponibile presso la segreteria del consultorio e consegnarlo alla stessa. L'accesso e il rilascio saranno possibili nell'arco di 30 giorni dalla richiesta previo pagamento di € 10.

Al termine della presa in carico viene rilasciata al paziente, previa richiesta da parte dello stesso, una relazione/dichiarazione relativa al percorso effettuato.

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, VALUTAZIONE DEL SERVIZIO, RECLAMI e RICHIESTA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

Nel Consultorio Familiare IL FARO, con modalità diverse, si pone comunque una continua attenzione al miglioramento del servizio reso. Al fine di rilevare il **grado di soddisfazione degli utenti** per le prestazioni e gli interventi erogati, sono stati predisposti dei Questionari di gradimento che vengono consegnati all'utente a ogni primo accesso durante l'anno solare. In qualsiasi occasione qualsiasi utente può comunque ritirare e compilare in formato cartaceo il proprio Questionario di Soddisfazione.

Gli esiti di tali indagini di valutazione da parte dell'utenza sulle prestazioni erogate e su aspetti strutturali vengono esposti al termine di ogni anno solare nella sala d'attesa dove possono essere liberamente consultati e sono oggetto di analisi da parte del responsabile e dei collaboratori per considerare la necessità di eventuali azioni correttive e/o di miglioramento. Nel caso in cui gli utenti desiderassero sporgere **reclami per problematiche, inadempienze, non conformità riscontrate**, possono richiedere agli operatori di Segreteria l'apposita modulistica predisposta. Le segnalazioni effettuate verranno successivamente inoltrate al Responsabile del Consultorio il quale entro due settimane provvederà a darne riscontro agli interessati. Periodicamente vengono raccolte informazioni sulla Valutazione del servizio da parte dei diversi operatori impegnati nel Consultorio e la sintesi di tali considerazioni valutative viene analizzata dal responsabile e dagli organi competenti dell'ente gestore.

MODULO SEGNALAZIONI - RECLAMI – SUGGERIMENTI

Per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti è possibile utilizzare la scheda qui sotto. Ogni Vostra comunicazione riceverà una puntuale risposta dal Responsabile del Consultorio. Essa potrà essere inviata via mail all'indirizzo: ilfaro@fraternita.coop

TIPO RICHIESTA	DI	<input type="checkbox"/> segnalazione	<input type="checkbox"/> reclamo	<input type="checkbox"/> suggerimento
TESTO				
NOME				
COGNOME				
E-MAIL				
RESIDENTE IN VIA				
COMUNE DI				
PROVINCIA DI				
N. TELEFONO				
ACCETTA	Ai sensi del Codice della Privacy (D.Lgs.n.196/2003), La informiamo che i Suoi dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. SI', accetto che i miei dati siano raccolti e trattati da Fraternità Creativa per i fini dichiarati <input type="checkbox"/>			
La presente scheda verrà presa in considerazione esclusivamente se tutti i campi segnati con un asterisco (*), obbligatori, saranno compilati.				

DOVE SIAMO



Il consultorio familiare “**IL FARO**” si trova a Palazzolo/O (BS) in via Paganini,1 –

COME RAGGIUNGERCI

Dall'autostrada A4 uscita a Palazzolo sull'Oglio, seguire a destra per S. Pancrazio e Palazzolo Centro.

Il consultorio si trova dopo la frazione di S. Pancrazio nel quartiere S. Giuseppe prima di raggiungere in centro di Palazzolo sull'Oglio.

In treno da Brescia e da Bergamo

Con la corriera dai comuni limitrofi (Erbusco, Capriolo, Cologne, Pontoglio, Adro) e da Brescia

CONTATTI

Recapito telefonico: 0307302028 – mail ilfaro@fraternita.coop

Responsabile del servizio: Dott.ssa Marta Campagnoni
Referente area Educazione alla Salute: Dott.ssa Marta Campagnoni
Referente area sociale e psicologica: Dott.ssa Chiara Bertani
Referente Tutela Minori: Dott.ssa Simona Masneri
Referente area ostetrico/ginecologica: Dott.ssa Rossella Delbarba
Referente Spazio Adolescenti: A.S. Alison Marella