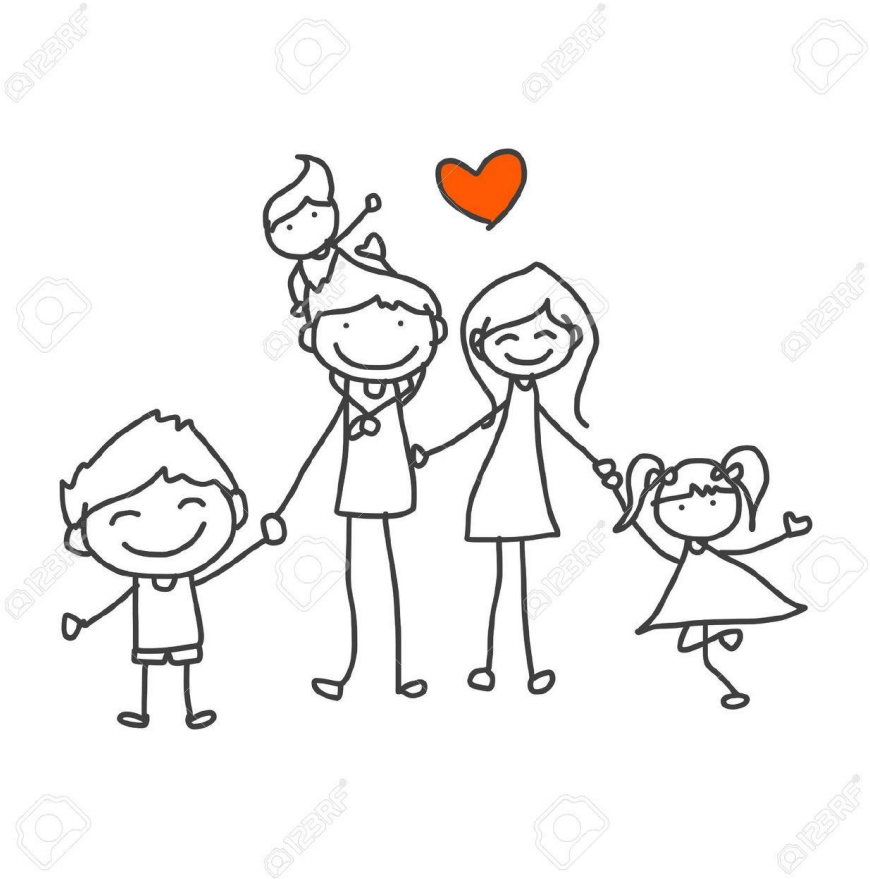
Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

CARTA DEI SERVIZI

Consultori Familiari

ASST Valtellina e Alto Lario



INDICE

CHE COS'È IL CONSULTORIO 3
MISSION E PRINCIPI 3
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI 4
SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA 4
FIGURE PROFESSIONALI 7
MODALITÀ DI ACCESSO 7
AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI 7
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 13
CUSTOMER 13
MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO 13
MODULO RECLAMI 14

CHE COS'È IL CONSULTORIO

Il Consultorio è un servizio territoriale, luogo privilegiato per la tutela della salute della famiglia: della donna, dell'età evolutiva, dell'adolescenza, delle relazioni di coppia e familiari;

Fornisce informazioni, consulenza, sostegno e interventi specialistici su richiesta relativamente a: gravidanza, post- parto, cura del neonato e del bambino, contraccezione, IVG, salute della donna, relazioni di coppia e genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà personali e/o familiari a seguito di eventi critici.

Il Consultorio si propone, pertanto, come punto di riferimento per l'individuo, la coppia, la famiglia nelle diverse fasi della vita, e adotta un modello d'intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale e integrata.

Tutte le attività sono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato e interdisciplinare, costituito da Assistente sociale, Educatore professionale (CF Sondrio e Tirano), Infermiere /Infermiere pediatrico /Assistente sanitaria, Mediatore familiare, Medico ginecologo, Ostetrica, Psicologo.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con i Punti nascita ospedalieri e con la rete dei servizi territoriali (Medici di Medicina Generale e Pediatri di Famiglia, servizi sociali dei Comuni, scuole, associazioni, agenzie educative, ecc.), al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona.

I 6 Consultori Familiari del territorio, Bormio, Chiavenna, Menaggio, Morbegno, Sondrio e Tirano, sono gestiti direttamente dall'ASST Valtellina e Alto Lario ed erogano prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

I Consultori sono autorizzati al funzionamento e accreditati avendo il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi previsti dalla normativa di riferimento.

MISSION E PRINCIPI

Il Consultorio persegue:

- la sana e responsabile espressione della sessualità in un armonico sviluppo della persona;
- la procreazione libera e consapevole;
- la salute della donna con particolare riferimento alla maternità;
- la salute del concepito, del neonato e del bambino nella prima infanzia;
- l'armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti fra genitori e figli.

Adotta strategie al fine di favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre che a sviluppare il miglioramento dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, nell'osservanza dei principi sotto elencati:

Eguaglianza: le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.

Rispetto: ogni cittadino è assistito e trattato con attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Diritto di scelta: a ogni cittadino si assicura il diritto a scegliere liberamente i servizi presenti sul territorio.

Continuità: per le prestazioni di pertinenza si garantisce la continuità di erogazione. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio sono gestiti facendo attenzione a ridurre il disagio.

Efficacia ed Efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un risultato qualitativamente valido nell'economicità dell'impiego delle risorse.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI DEGLI UTENTI

L'ASST si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori. I Consultori dell' ASST Valtellina e Alto Lario operano nel rispetto dei diritti della persona.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche.

Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione.

Informazione: ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.

Trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.

Libera scelta: ogni cittadino ha diritto di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità e di rivolgersi al Consultorio indipendentemente dalla propria residenza.

Suggerimenti e/o reclami: ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

DOVERI DEGLI UTENTI

I cittadini, da parte loro, sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise, impegnandosi a:

- aderire al progetto concordato con continuità;
- avvertire la segreteria in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, possibilmente entro 48 ore, per permettere ad altri utenti di usufruire delle offerte del Consultorio;
- in caso di interruzione del percorso, comunicarne le motivazione all'operatore di riferimento o al Responsabile del CF.

SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA

Sono riportati di seguito: le modalità di raggiungimento, gli orari di apertura e i recapiti delle 6 sedi Consultoriali. In base alle necessità è possibile concordare appuntamenti o attività di gruppo interne /esterne in orari diversi da quelli indicati.

Consultorio di **BORMIO** - sede distaccata del Consultorio di Tirano - Via Agoi, 8 – 23032 Bormio - **tel. 0342/909262**				
Come arrivare: ***AUTO*****:** SS38; ***BUS*****:** autostazione Via Milano; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Milano-Tirano				
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**	**ORARI SPAZIO MAMMA**	**ORARI SPAZIO ADOLESCENTI**
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 10.30 14.00 – 15.30		14.00 – 16.00
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 10.30		
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 10.30	9.30 – 12.00	
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 10.30		
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 10.30	9.30 – 12.00	

Consultorio di **CHIAVENNA** Via Cereria, 4 - 23022 Chiavenna - **tel. 0343/67317**				
Come arrivare*:* ***AUTO*****:** SS37; ***BUS*****:** autostazione Piazza Caduti per la Libertà; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Colico - Chiavenna, stazione Piazza Caduti per la Libertà				
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**	**ORARI SPAZIO MAMMA**	**ORARI SPAZIO ADOLESCENTI**
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 14.00 – 15.30	9.30 – 12.00	14.00 – 16.00
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	14.00 – 15.30	
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	

Consultorio di **MENAGGIO** Via Diaz, 12 - 22017 Menaggio - **tel. 0344/369105**				
Come arrivare: ***AUTO*****:** SS340; ***BUS*****:** autostazione Piazza Roma; ***NAVIGAZIONE:*** scalo di Menaggio				
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**	**ORARI SPAZIO MAMMA**	**ORARI SPAZIO ADOLESCENTI**
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	14.00 – 16.00
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30		
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 14.00 – 15.30	14.00 – 15.30	
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30		
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	

Consultorio di **MORBEGNO** Via Martinelli, 13 - 23017 Morbegno - **tel. 0342/643236**

Come arrivare: ***AUTO*****:** SS38; ***BUS*****:** autostazione Piazza Marco Bossi; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Milano-Tirano, Stazione Piazza Marco Bossi, 6

GIORNO	ORARI APERTURA	ORARI SEGRETERIA	ORARI SPAZIO MAMMA	ORARI SPAZIO ADOLESCENTI
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	14.00 – 16.00
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	14.00 – 15.30	
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 14.00 – 15.30	9.30 – 12.00	
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	

Consultorio di **SONDRIO** Via N. Sauro 36/38 - 23100 Sondrio - **tel. 0342/555736**

Come arrivare: ***AUTO*****:** SS38; ***BUS*****:** autostazione Via Tonale; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Milano-Tirano, Stazione Piazzale Bertacchi

GIORNO	ORARI APERTURA	ORARI SEGRETERIA	ORARI SPAZIO MAMMA	ORARI SPAZIO ADOLESCENTI
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	14.00 – 16.00
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 14.00 – 15.30	14.00 – 15.30	
VENERDÌ	8.30-12.30	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	

Consultorio di **TIRANO** Via Pedrotti, 59 entrata ex Ospedale 3° Piano - 23037 Tirano - **tel. 0342/707315**

Come arrivare: ***AUTO*****:** SS38; ***BUS*****:** autostazione Piazza della Stazione, 5; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Milano-Tirano, Piazza della Stazione, 22

GIORNO	ORARI APERTURA	ORARI SEGRETERIA	ORARI SPAZIO MAMMA	ORARI SPAZIO ADOLESCENTI
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30		
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	14.00 – 15.30	
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	9.30 – 12.00	14.00 – 16.00
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 14.00 – 15.30		
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30		

FIGURE PROFESSIONALI

Nei Consultori dell'ASST Valtellina Alto Lario sono presenti le seguenti figure professionali:

- Assistente sociale
- Educatore professionale (CF Sondrio e Tirano)
- Infermiere /Infermiere pediatrico /Assistente sanitaria
- Mediatore familiare
- Medico ginecologo
- Ostetrica
- Psicologo

MODALITÀ DI ACCESSO

Ogni persona regolarmente iscritta al Sistema Sanitario Nazionale può accedere al Consultorio con la Carta Regionale dei Servizi. I cittadini Europei con Tessera TEAM, il Codice STP per i cittadini extra comunitari in permesso temporaneo di soggiorno.

L'ASST Valtellina e Alto Lario ha un sistema per la prenotazione di tutte le prestazioni socio sanitarie e sanitarie che consente di prenotare recandosi personalmente o telefonando in una qualsiasi delle sedi consultoriali accreditate. E' possibile dai 14 anni accedere al Consultorio familiare senza l'accompagnamento di un adulto.

Il primo contatto con il Consultorio Familiare può avvenire:

- Telefonicamente;
- Direttamente presso la sede del Consultorio Familiare durante gli orari di apertura/accoglienza al pubblico esposti presso ogni Consultorio Familiare.

ACCESSO LIBERO

L'accesso a Spazio Mamma e Spazio Adolescenti non è soggetto a prenotazione, gli utenti possono accedere liberamente negli orari e spazi dedicati.

ACCESSO SU PRENOTAZIONE

Tutte le altre prestazioni avvengono su appuntamento.

AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI

ATTIVITÀ

- Accoglienza
- Adozione nazionale e internazionale
- Adolescenti
- Allattamento
- Ambulatorio ostetrico-ginecologico
- Attività di gruppo nel post-nascita
- Consulenze sociali, diritto di famiglia
- Consulenze e supporto psicologico individuale, di coppia e familiare
- Contraccezione
- Corsi di accompagnamento alla nascita (training prenatale)

- Diagnosi precoce tumori femminili (pap-test)
- Gravidanza
- Interruzione volontaria di gravidanza
- Maltrattamento stalking e violenza sulla donna
- Mediazione familiare
- Menopausa
- Percorso nascita
- Progetti regionali a sostegno della famiglia
- Promozione ed educazione alla salute
- Sostegno alla genitorialità
- Spazio allattamento
- Spazio mamma
- Sterilità e Infertilità

Accoglienza

La funzione di accoglienza è il primo approccio con il consultorio. In ogni consultorio familiare è presente una lista d'attesa: nel corso delle riunioni d'équipe vengono assegnati i casi all'operatore disponibile.

Adozione nazionale e internazionale

Il Centro Adozione, collocato presso il Consultorio di Sondrio , è il punto di riferimento per le coppie che vogliono avvicinarsi all'adozione e per le famiglie adottive.

Garantisce l'informazione e l'orientamento delle coppie; effettua, su richiesta del Tribunale per i Minorenni, la valutazione delle coppie che danno disponibilità all'adozione; garantisce la vigilanza e il sostegno alle famiglie nel primo anno di adozione. Offre consulenza psicologica e sociale alle famiglie adottive che la richiedano. Attiva percorsi di gruppo per la formazione, accompagnamento e sostegno alle famiglie adottive nelle diverse fasi.

Fornisce consulenza alle scuole dei diversi ordini e collabora con il gruppo famiglie adottive di Sondrio e altri enti/associazioni del territorio nella realizzazione di eventi rivolti ai genitori e ai bambini adottati.

Adolescenti

I Consultori dell' ASST Valtellina e Alto Lario, promuovono canali privilegiati di accesso al servizio, per ragazzi dai 14 al compimento dei 21 anni.

E' attivo uno Spazio Adolescenti a libero accesso aperto in orari dedicati, dove un operatore accoglie le domande degli adolescenti sullo sviluppo e cambiamento del proprio corpo, relazioni affettive, sessualità, relazioni di coppia, contraccezione, malattie a trasmissione sessuale.

Allattamento

Presso i Consultori viene offerta specifica consulenza per l'allattamento e garantito il supporto alle puerpere e ai neogenitori per affrontare le eventuali problematiche.

I Consultori Familiari della ASST aderiscono all'Iniziativa UNICEF: "Insieme per l'allattamento: Ospedale & Comunità Amici dei Bambini". Nel 2012, hanno ottenuto la certificazione di"Comunità Amica dei Bambini per l' Allattamento materno".

Ambulatorio ostetrico-ginecologico

Sono garantiti in ogni consultorio ambulatori ostetrici ginecologici. In particolare nel post-partum può effettuata una visita di controllo con possibilità di consulenza/prescrizione della contraccezione nonché consulenze sulla rieducazione perineale, sull'allattamento e sui problemi del seno in allattamento.

Attività di gruppo nel post-nascita

GRUPPI POST-NASCITA:

Gli incontri di gruppo rivolti ai genitori di bambini da 0-24 mesi, li aiutano a scambiare informazioni pratiche, a dare e ricevere sostegno nella cura del proprio bambino sui temi dell'alimentazione, sonno, igiene, svezzamento e ritmi del neonato nonché sui cambiamenti che intervengono nell'ambito degli aspetti relazionali.

Gli incontri sono gratuiti e condotti da infermiera, ostetrica, psicologo.

IL CERCHIO DELLE MAMME:

Rivolto a genitori e bambini 0 – 1 anno, è uno spazio di incontro, a cadenza quindicinale, dove è possibile scambiare consigli, confrontarsi, trovare sostegno sull'allattamento e sperimentare il massaggio al neonato.

Gli incontri sono gratuiti e tenuti da: ostetrica, psicologo. E' attivo nel Consultorio di Sondrio.

Consulenze sociali, diritto di famiglia

Le assistenti sociali svolgono funzioni di segretariato sociale, informazione e orientamento alla rete dei servizi presenti sul territorio. Forniscono consulenze sul diritto di famiglia, il disagio familiare, il maltrattamento di genere. Offrono informazioni, accoglienza e presa in carico, anche con il coinvolgimento di altri operatori del consultorio e di altri enti/servizi, nell'ambito dei Fondi Regionali a supporto delle famiglie.

Consulenze e supporto psicologico individuale, di coppia e familiare

Il Consultorio offre interventi psicologici al singolo, alla coppia e alla famiglia, relativamente ai rapporti interpersonali e alla cura dei figli, proponendo, laddove necessario, percorsi personalizzati di consulenza, sostegno, psicoterapia breve. Particolare attenzione viene posta a rilevare precocemente eventuali stati di disagio psicologico che necessitano il coinvolgimento di altri Servizi.

Si effettuano consulenze familiari con finalità preventive e di ricomposizione dei conflitti di coppia, per promuovere e tutelare il benessere della famiglia.

Contraccezione

Il consultorio garantisce informazioni/consulenze sui metodi contraccettivi, visite, e controlli ginecologici e prescrizioni.

Per la Contraccezione di Emergenza, mezzo per bloccare o posticipare l'ovulazione immediatamente dopo un rapporto sessuale a rischio di gravidanza, non è necessario l'appuntamento.

Viene fornita consulenza e prescrizione. In assenza di un medico prescrittore in sede, l'utente sarà orientata verso altre sedi consultoriali.

Per richiedere la contraccezione possono accedere le donne, a partire dai 14 anni.

Corsi di accompagnamento alla nascita (training prenatale)

Rivolto alle gestanti circa dalla 25^ settimana, si articola in 9 incontri, a cadenza settimanale, della durata di 2 ore e 30, e in un ulteriore incontro dopo la nascita. Viene proposto un percorso esperienziale dove il gruppo condivide, produce, si sperimenta in un'atmosfera accogliente, rispettosa, non giudicante. L'ostetrica è la figura di riferimento presente a tutti gli incontri e viene affiancata dallo psicologo in 3 incontri e a quello post partum. Nei 3 incontri di copresenza ostetrica/psicologo è prevista la partecipazione dei partner. Ogni incontro si struttura in due momenti:

- lavoro corporeo su bacino, pavimento pelvico, respiro
- informazione/confronto/condivisione su temi specifici quali relazione madre/padre/bambino, cambiamenti in gravidanza, i ritmi e i bisogni del bambino in utero e nato, allattamento, il ritorno a casa e i nuovi equilibri, modifiche a termine, travaglio, parto, puerperio.

L'incontro post partum è il momento di confronto sull'esperienza del parto, la degenza in ospedale, il rientro a casa e l'adattamento ai nuovi ritmi, la nutrizione del bambino.

Gli incontri sono soggetti a ticket.

Diagnosi precoce tumori femminili (pap-test)

E' possibile eseguire gratuitamente il Pap Test ogni tre anni nella fascia compresa fra i 25 e i 64 anni, per l'individuazione precoce dei tumori al collo dell'utero.

I consultori aderiscono alle campagne di screening promosse dalla ATS della Montagna.

E' possibile anche eseguire il pap test al di fuori delle campagne di prevenzione con la prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista del Consultorio e il pagamento del ticket.

I referti dei Pap Test si ritirano presso il Consultorio dove è stato effettuato il prelievo, dalla interessata o da persona munita di apposita delega e documento di identità.

Gravidanza

Il Consultorio propone alle donne un percorso assistenziale che favorisca la buona salute di mamma e bambino.

La prima visita ostetrica è effettuata congiuntamente dal ginecologo e dall'ostetrica; sulla base della valutazione clinica effettuata in questa sede il percorso assistenziale si articola in successive visite di controllo attraverso l'accesso a:

- Ambulatorio della gravidanza a basso rischio condotto dall'ostetrica.
- Ambulatorio della gravidanza non a basso rischio, in presenza di complicanze moderate, condotto in copresenza da ginecologo e ostetrica, con possibilità di collaborazione/confronto con i servizi ospedalieri.
- Ecografia del primo trimestre: riservata alle donne in carico e di norma all'interno della prima visita.
- Certificazioni di legge: per le donne già seguite in ambulatorio
- Consulenza sull'allattamento condotto dall'ostetrica.

L'assistenza alla gravidanza è esente da ticket.

Interruzione volontaria di gravidanza

Il Consultorio accoglie la donna e, nel rispetto della sua dignità, libertà di scelta e riservatezza, propone un percorso di presa in carico a partire dalla richiesta di interruzione fino al controllo post intervento. L'operatore dedicato accoglie la donna, anche minorenne, che richiede l'interruzione volontaria della gravidanza (IVG) e fornisce tutte le informazioni in merito a quanto previsto dalla Legge 194/1978. Nel corso del colloquio, vengono esaminate possibili alternative all'IVG, affinché la donna abbia più elementi per scegliere se interrompere o proseguire la gravidanza.

Se viene confermata la volontà di interrompere la gravidanza, viene rilasciata la certificazione prevista dalla legge e assicurati i contatti con la struttura ospedaliera scelta.

Sono offerti inoltre un controllo ginecologico post-IVG e la possibilità di colloqui psicologici in qualunque fase del percorso.

Per le minorenni senza il consenso dei genitori è previsto l' accompagnamento al Giudice Tutelare.

Maltrattamento stalking e violenza sulla donna

Il consultorio aderisce al Protocollo d'intesa, sottoscritto dagli enti della Provincia di Sondrio, per la promozione di strategie condivise finalizzate alla prevenzione e al contrasto del fenomeno della violenza nei confronti delle donne.

Offre alle donne accoglienza e ascolto, informazioni sulle offerte legali, sanitarie e sociali presenti sul territorio, consulenza sociale e sostegno psicologico per le situazioni di maltrattamento e/o sopraffazione psichica, economica, sessuale, oltre che fisica;

Mediazione familiare

Presso i consultori di Chiavenna, Morbegno e Menaggio è attivo un servizio di aiuto specifico alle coppie con figli in fase di separazione/divorzio. Attraverso un percorso costituito da più incontri, le coppie vengono accompagnate ad individuare soluzioni condivise e costruttive per la definizione dell'affidamento dei figli.

Menopausa

Il Consultorio Familiare offre una consulenza sanitaria e psico-sociale alle donne per aiutarle a vivere la menopausa ed i suoi cambiamenti, attivando le risorse necessarie per affrontare un nuovo periodo della vita.

Percorso nascita

Il percorso nascita è stato pensato per accompagnare la donna in tutte le tappe della sua gravidanza attraverso i servizi offerti dalla ASST, sia territoriali che ospedalieri, dalla prima visita in gravidanza, al parto, ai servizi del post-nascita fino al pediatra di base. In ogni Consultorio, sono presenti le seguenti attività: visite e controlli in gravidanza, corsi di accompagnamento alla nascita e al post-nascita, training allattamento, incontri a tema per i neo genitori, consulenze ostetriche, individuali e di gruppo, a libero accesso negli spazi mamma.

Progetti regionali a sostegno della famiglia

Il consultorio fornisce consulenza famigliare al singolo, alla coppia e alla famiglia, informazione, orientamento e supporto in materia di problemi sociali e diritto di famiglia.

Attua progetti specifici regionali a sostegno della maternità e della genitorialità.

Promozione ed educazione alla salute

Il Consultorio promuove iniziative di educazione alla salute, attivati e progettati su richiesta e in collaborazione con le scuole e altri servizi ed enti del territorio, sulle seguenti tematiche: educazione affettiva e sessuale; disagio giovanile; sostegno alla genitorialità; tutela della salute; maltrattamento, abuso dei minori; maltrattamento di genere.

Sostegno alla genitorialità

Il Consultorio è un luogo che valorizza la famiglia come risorsa e contemporaneamente come primo nucleo della società, che può necessitare di supporto nei diversi momenti del suo esistere.

In particolare le problematiche che possono trovare attenzione in Consultorio riguardano: la genitorialità, i rapporti genitori-figli, i conflitti familiari e/o di coppia anche in relazione alla separazione/divorzio, le difficoltà personali (lutti, malattie ecc.), il maltrattamento di genere.

Il consultorio attraverso psicologi e assistenti sociali offre una prima valutazione della richiesta ed interventi personalizzati di presa in carico , anche in collaborazione con altri Servizi del territorio quali Servizio Sociale di Base, Servizio Tutela Minori, Servizi specialistici dell'ASST.

Spazio allattamento

In tutte le sedi sono presenti aree appositamente attrezzate per mamma/bambino, dove è possibile, in autonomia, "fare il pieno di latte e il cambio di pannolino".

Sono ad accesso libero negli orari di apertura dei servizi.

Spazio mamma

E' uno spazio a libero accesso, in orari dedicati, dove le mamme e le famiglie trovano supporto professionale (infermiera/ostetrica) rispetto ai bisogni di cura, crescita, relazione con il bambino da 0 a 24 mesi.

E' preferibile che il primo accesso dopo la dimissione dal Punto Nascita avvenga su appuntamento.

Sterilità e Infertilità

Presso il Consultorio Familiare è possibile ricevere informazioni riguardo ai problemi di infertilità e sterilità della coppia, nonché delle tecniche di procreazione medicalmente assistita

Le prestazioni erogate nei Consultori, definite dalla DGR 6163 del 23/01/17, sono elencate nella tabella seguente.

ASST VALETELLINA E ALTO LARIO CONSULTORIO FAMILIARE DI		
PRESTAZIONI	**DESCRIZIONE**	**MODALITÀ DI ACCESSO DOCUMENTAZIONE NECESSARIA**
SEGRETERIA	Informazioni - Prenotazioni appuntamenti - Iscrizioni corsi / incontri Ritiro Esiti Pap Test	▪ **ACCESSO DIRETTO O TELEFONICO**
AMBULATORIO GINECOLOGICO	Consulenze, visite, controlli relativi a: contraccezione, menopausa, prevenzione ginecologica e oncologica femminile, piccola patologia. Ecografie ginecologiche	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪ **PRESTAZIONE SOGGETTA A TICKET**
AMBULATORIO OSTETRICO-GINECOLOGICO con mediatrice culturale	Consulenze, visite, controlli relativi a: gravidanza, contraccezione, menopausa, prevenzione ginecologica e oncologica femminile, piccola patologia.	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪ **PRESTAZIONE SOGGETTA A TICKET**
AMBULATORIO GRAVIDANZA A BASSO RISCHIO	Consulenze, visite, controlli (ostetrica)	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE** **è necessaria impegnativa MMG / specialista**
AMBULATORIO GRAVIDANZA NON A BASSO RISCHIO	Consulenze, visite, controlli, ecografia 1° trimestre , prescrizione esami, certificazioni (ginecologo)	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪**PRESTAZIONI GRATUITE**
INTERRUZIONE VOLONTARIA GRAVIDANZA (Legge 194/78)	Informazioni, consulenze e sostegno sull' Interruzione Volontaria di Gravidanza. Visita e certificazione in concomitanza con l'ambulatorio ostetrico-ginecologico.	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO CON CARATTERE DI URGENZA** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
PAP TEST	Esame di prevenzione del tumore del collo dell'utero	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** **gratuito ogni 3 anni per donne 25-64 anni e per chiamata screening; ticket negli altri casi** **è necessaria impegnativa MMG / specialista**
CONSULENZE OSTETRICHE	Consulenze ostetriche area adolescenti: contraccezione e prevenzione.	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
CORSI DI ACCOMPAGNAMENTO alla NASCITA	Incontri di gruppo a cadenza settimanale della durata di 2 ore e 30. Sono previsti momenti di attivazione corporea (movimento, rilassamento, respirazione) e momenti di formazione e confronto su genitorialità, gravidanza, travaglio, parto, puerperio e allattamento.	▪ **NECESSITA ISCRIZIONE** ▪ **PRESTAZIONE SOGGETTA A TICKET**
INCONTRI di GRUPPO in GRAVIDANZA	Incontri di gruppo sull'allattamento e accudimento, sul diritto di famiglia e sulla rete dei Servizi	▪ **NECESSITA ISCRIZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
SPAZIO MAMMA DEDICATO	Entro le 72 ore dalla dimissione da AOVV (segnalata al CF tramite apposita scheda), le neo-mamme vengono contattate telefonicamente per: consulenza telefonica, informazioni sulla rete dei servizi, modalità di accesso al CF (Spazio Mamma e/o Spazio Mamma Dedicato)	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
SPAZIO MAMMA	Controllo della crescita, consulenze sull'allattamento, svezzamento, igiene e cura del neonato e del bambino. Sostegno alla genitorialità.	▪ **ACCESSO DIRETTO** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
INCONTRI PER NEO- GENITORI	INCONTRI PER GENITORI di bambini da 0-24 mesi Temi trattati: allattamento, alimentazione, sviluppo psico-fisico del bambino nelle diverse fasce d'età, genitorialità. Il Cerchio delle Mamme: percorso di sostegno alla genitorialità per mamme con bambini 0-12 mesi (attivo solo a Sondrio)	▪ **NECESSITA ISCRIZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
PRESTAZIONI PSICOLOGICHE	Consulenze, colloqui di sostegno, psicoterapie brevi rivolte al singolo, alla coppia, alla famiglia.	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
PRESTAZIONI ASSISTENTI SOCIALI	Segretariato sociale, consulenze e informazioni su: diritto di famiglia, rete dei servizi, disagio familiare, maltrattamento di genere. Informazioni e prese in carico Progetti Regionali.	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
MEDIAZIONE FAMILIARE	Intervento specifico di supporto alla genitorialità nei casi di separazione/divorzio.	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
SPAZIO ADOLESCENTI	Spazio a libero accesso di ascolto e consulenza su problematiche personali, di coppia, familiari e riguardo a tematiche relative alla sessualità e alla contraccezione.	▪ **ACCESSO DIRETTO** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
PER ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E' OBBLIGATORIA LA TESSERA SANITARIA		
PER LE DONNE STRANIERE CON DIFFICOLTA' LINGUISTICHE E' ATTIVABILE, QUANDO POSSIBILE, LA MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE.		

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

CUSTOMER

Periodicamente, almeno una volta all'anno, il cittadino è coinvolto nella valutazione del gradimento, rispetto a specifiche attività; a tal fine viene utilizzato apposito questionario per la rilevazione della customer satisfaction.

I risultati della rilevazione sono analizzati al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento e trasmessi alla Direzione Aziendale e alla UOC Qualità. Sono presenti presso ogni sede consultoriale.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO

L'ASST garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Si possono segnalare eventuali disservizi o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- colloquio con il responsabile del Consultorio
- colloquio con la Direzione del PreSST di appartenenza del Consultorio
- reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell''ASST Valtellina e Alto Lario.

Le modalità per formulare reclami sono definite dal Regolamento Aziendale (Adottato con delibera n. 635 del 13.10.2016) a disposizione in tutte le sedi PreSST e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico presso la sede centrale dell'ASST a Sondrio in Via Stelvio n. 25. Il reclamo viene presentato attraverso la compilazione del modulo allegato alla presente carta e scaricabile anche dal sito aziendale. Il reclamo può essere inviato per posta, via fax all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o alle sedi del PreSST. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni/reclami che si presentano di immediata soluzione; per quelli più complessi predispone l'attività istruttoria secondo quanto previsto dal Regolamento Aziendale.

MODULO RECLAMI

Adottato con delibera ASST n. 635 del 13/10/2016

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

UOC Qualità e Risk Management
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Tel. 0342 521190 Fax 0342 521151 email: urp@asst-val.it

RECLAMO CON RICHIESTA DI RIVALUTAZIONE/ ANNULLAMENTO/ RIMBORSO TICKET PRESTAZIONI

Reclamo n. _____ del _____ Rif/URP n. _____

Tipo di segnalazione: ☐ di persona ☐ per corrispondenza ☐ fax ☐ email

Classificazione regionale della segnalazione ☐

Il/la Sig./Sig.ra _____

Residente a _____Via _____ n. _____

Cap._____ Prov. _____ tel._____

e-mail _____

CHIEDE

☐ La rivalutazione del regime di urgenza, con il conseguente esonero dal pagamento del ticket, delle prestazioni di Pronto Soccorso effettuate in data _____	**Motivazioni:**
☐ L'annullamento del ticket per mancata presentazione a/agli appuntamento/i *(applicazione D.Lgs. 124/ 1998)* per la prestazione di _____ del _____	
☐ Il rimborso ticket pagato per le prestazioni di _____ del _____	

Presa visione dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, ***presto il consenso*** *al trattamento dei dati personali e sensibili ai fini della gestione del reclamo.*

Data _____/_____/_____ Firma _____

Referente URP_____ Presidio di _____

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario
Via Stelvio,25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148
www.asst-val.it - @asstValtLario - @asstValtLario

00-Mod UR19 Rev.01 data aggiornamento 05/06/2017