



FONDAZIONE  
ANGELO CUSTODE  
ETS

---

CONSULTORIO FAMILIARE  
ADOLESCENTI E GIOVANI

CARTA DEI SERVIZI

## CONSULTORIO FAMILIARE ADOLESCENTI E GIOVANI

*Il Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani è riconosciuto dalla Regione Lombardia come servizio e struttura accreditata idonea ad erogare servizi per conto del servizio pubblico, ottemperando agli standard funzionali e strutturali definiti dalla normativa a effettiva garanzia della qualità e appropriatezza delle prestazioni offerte ai sensi delle DGR 1765/2014 e DGR 2569/2914.*

*I costi delle prestazioni non gravano quindi sui fruitori diretti dei servizi, la loro copertura è garantita*

### FINALITÀ E CRITERI PORTANTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Consultorio valorizza la famiglia come comunità solidale all'interno della quale tutti i componenti possano trovare le risorse utili per superare i momenti di difficoltà.

Il Consultorio affronta i problemi dell'individuo e della coppia, in una visione integrale della persona e della famiglia.

Fiducia, integrità, riservatezza e discrezione, ma anche capacità di ascolto, di risposta e di orientamento sono gli elementi che caratterizzano l'operato del Consultorio. Gli operatori intervengono ponendo particolare attenzione al rispetto della privacy e secondo i principi deontologici professionali ed etici.

*all'ente gestore dalla Regione Lombardia tramite l'ATS di Bergamo, sulla base di criteri definiti e rigorosi controlli.*

*Il Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani, oltre a operare in congruenza con gli indirizzi normativi previsti per questo tipo di servizi, si propone di sviluppare ulteriori progetti e rapporti di collaborazione nell'ambito specifico delle attenzioni a favore degli adolescenti e delle loro famiglie. Ente gestore del Consultorio Adolescenti e Giovani di Bergamo è la Fondazione Angelo Custode (Allegato 1. Organigramma).*

*I principi che guidano l'operato della Fondazione sono quelli della solidarietà e della sussidiarietà in senso generale ed in particolare quelli della competenza professionale, della presa in carico globale delle persone e delle famiglie e dello spirito di gratuità e di servizio, secondo gli orientamenti della Dottrina sociale della Chiesa Cattolica e in consonanza alle direttive delle istituzioni pubbliche italiane e lombarde in campo socio-sanitario e socio-assistenziale.*

Il Consultorio è consapevole di quanto le sue attività e interventi possano incidere in modo significativo sulla qualità di vita delle persone, delle famiglie e delle comunità, per questo intende, attraverso questa Carta dei Servizi, accrescere il rapporto di collaborazione e comunicazione con i vari portatori di esigenze ed interessi, mettendo a disposizione e proponendo nuove forme di intervento maggiormente capaci di soddisfare le necessità e le esigenze degli stessi. Attraverso questo documento il Consultorio intende informare sui servizi offerti, sulle attività, i progetti e le innovazioni previste, a favore della promozione del benessere psicologico e a sostegno delle persone, delle famiglie e delle comunità.

Il Consultorio, erogando un servizio di pubblica utilità in regime di accreditamento, ha predisposto questa

Carta dei Servizi e dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio e di attivare un sistema attento di gestione dei reclami. Il Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani nell'erogazione delle prestazioni fa riferimento ai seguenti criteri di funzionamento:

- Uguaglianza: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione (sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche), si garantisce quindi il diritto di uguaglianza all'accesso ai servizi.
- Imparzialità: i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito di altri.
- Continuità: i servizi sono erogati con continuità; in caso di interruzione od irregolarità del servizio, il Consultorio adotta le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.
- Diritto di scelta: gli utenti hanno diritto di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio. Si garantisce un'adeguata informazione sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- Partecipazione: gli utenti hanno il diritto di presentare reclami, di accedere alle informazioni e di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Consultorio.
- Efficienza ed efficacia: i servizi e le prestazioni vengono erogate adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti relative agli ambiti di competenza sottoscritti dal Consultorio.

### TUTELA DEGLI UTENTI

#### Tutela della Privacy

Il consultorio adolescenti mette in atto ogni iniziativa atta a tutelare il diritto alla privacy delle persone che usufruiscono dei servizi.

A questo scopo agli utenti viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del

Regolamento UE 2016/679. Le cartelle e la documentazione prodotta relativa agli utenti vengono custodite in archivio chiuso con serratura a chiave ed i documenti elettronici sono protetti da password. Tutti gli operatori del servizio sono chiamati al rispetto della privacy, secondo i principi deontologici professionali ed etici.

#### Diritto alla riservatezza

I professionisti dell'equipe del Consultorio sono tenuti a garantire la riservatezza in adempimento al codice deontologico dei rispettivi ordini professionali, che impone l'obbligo di segreto professionale, salvo nei casi in cui si prospettino gravi pericoli per la vita o per la salute psicofisica del soggetto e/o di terzi o nei casi di obbligo di referto o di denuncia, in quanto il consultorio è un servizio accreditato che esercita una funzione pubblica.

#### Diritto all'informazione e alla partecipazione

Diversi sono gli strumenti che il Consultorio Adolescenti ha adottato per garantire il diritto all'informazione e alla partecipazione.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso la bacheca dell'area accoglienza del Consultorio e viene duplicata in copia per gli utenti che ne fanno richiesta. Un estratto della Carta dei servizi è inoltre consegnato a tutti i fruitori di prestazioni nella fase di accoglienza.

È inoltre possibile consultare la Carta dei servizi sul sito internet [www.fondazioneangelocustode.it/](http://www.fondazioneangelocustode.it/) Sullo stesso sito sono reperibili tutte le informazioni circa i servizi e le prestazioni del Consultorio.

Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso depliant, locandine e spedizioni email.

Il coordinatore è a disposizione di persone o gruppi che desiderano avere informazioni sul servizio e sulle modalità di erogazione delle diverse prestazioni o svolgere visite guidate nell'unità di offerta.

Il Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani ogni

anno predisporre il bilancio sociale nel quale vengono presentate le attività svolte e i risultati conseguiti nel corso dell'anno. Tale documento viene diffuso e reso disponibile in modo da promuovere una cultura della co-responsabilità nella gestione delle attività e degli interventi del Consultorio.

Nel corso del processo di presa in carico l'utente è chiamato a condividere e ad essere parte consapevole e attiva del trattamento attraverso un progetto individuale/familiare che declina obiettivi, interventi proposti, professionalità impiegate e articolazione e tempi dei percorsi.

Al termine del percorso di presa in carico, sarà cura dell'operatore di riferimento fornire indicazioni all'utente in relazione alla conclusione del progetto individuale/familiare condiviso e all'eventualità di dare continuità al percorso intrapreso presso altra struttura. In questo caso, al fine di assicurare un'adeguata continuità assistenziale, l'operatore di riferimento si premurerà di offrire all'utente una preliminare informazione sulle risorse consigliate e di svolgere un'azione di accompagnamento e di raccordo con le realtà di destinazione, previo consenso e autorizzazione espressa dell'utente stesso.

### **Diritto a usufruire di prestazioni appropriate ed efficaci**

L'attenzione all'efficacia e all'effettiva ricaduta degli interventi, alla qualità dei servizi offerti e alle altre dimensioni che assicurano la tutela degli utenti sono i fattori verso i quali l'organizzazione tutta si impegna a lavorare e a migliorare.

Gli utenti hanno inoltre il diritto di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio. Per gestire le attività in modo da assicurare all'utenza il grado di appropriatezza e qualità richieste ad una struttura accreditata, il Consultorio ha messo in atto alcuni strumenti e procedure di controllo e monitoraggio che agiscono su più livelli in modo integrato:

- adozione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sa-

nitario (FASAS) e di procedure di registrazione e trattamento dei dati e della documentazione relativa alle prestazioni erogate conformi alle indicazioni normative, atti a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, dell'appropriatezza e della tracciabilità degli interventi pianificati ed attuati;

- incontri periodici dell'equipe integrata e raccordi costanti tra coordinatore e singoli collaboratori per il monitoraggio dell'attività del servizio e delle prestazioni, la valutazione dei casi e la loro assegnazione, la verifica di eventuali criticità organizzative e progettuali;
- attività di supervisione sui casi complessi;
- procedure di monitoraggio del grado di soddisfazione sia degli utenti che degli operatori;
- costante raccordo e collaborazione con l'ATS di Bergamo per le attività di programmazione, rendicontazione e controllo del rispetto dei criteri di accreditamento regionale e dell'appropriatezza delle prestazioni.

### **Diritto alla tutela in caso di inadempienza**

Agli utenti vengono offerte diverse possibilità di segnalare fattori di insoddisfazione o inadempienze, conferendo direttamente con il coordinatore del servizio o inviandogli via email comunicazione scritta. Sarà cura del coordinatore provvedere, entro il periodo di 20 giorni lavorativi, a rispondere in forma scritta o a convocare le persone interessate per aprire un confronto sulle problematiche rappresentate. Per la segnalazione di eventuali disservizi, ma anche di note di apprezzamento o proposte di miglioramento, è disponibile nell'area accoglienza un modulo da compilare e riconsegnare in forma anche anonima in un'apposita cassetta (allegato n. 3). E' inoltre facoltà dell'utente accedere agli atti di propria competenza utilizzando strumenti e procedure definite dal "Regolamento di accesso agli atti amministrativi" (ai sensi della L. 241/90 e L.R. 1/12), consultabile nella bacheca del servizio.

La decisione da parte del coordinatore del servizio relativa alle richieste di accesso agli atti amministrativi deve avvenire entro il termine di 15 giorni e, in caso di accoglimento, viene indicato un congruo periodo di tempo, comunque non inferiore a 15 giorni, per prendere visione dei documenti o per ottenerne copia.

L'accesso e la riproduzione dei documenti prevedono i seguenti costi a carico dei richiedenti:

- € 0,20 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4,
- € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3,
- € 35,00/ora per l'attività di ricerca e visura da parte del personale impiegato;
- il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.

A fronte di particolari esigenze vi è la possibilità di incontrare personalmente il Presidente della Fondazione. In caso di controversie nei confronti del servizio, l'utente si potrà rivolgere all'Ufficio di Pubblica Tutela, istituito presso l'ATS di Bergamo come strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie (tel. n. 035.385.296, indirizzo email [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)).

## **I DOVERI DEGLI UTENTI**

Con la condivisione del progetto individuale di intervento l'utente, dal canto suo, si impegna a:

- partecipare con continuità e in spirito di collaborazione alle prestazioni concordate,
- avvertire, in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, la segreteria il più presto possibile e comunque con almeno 48 ore di anticipo, così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal Consultorio,
- esplicitare le proprie motivazioni in un incontro conclusivo con l'operatore referente del progetto individuale o con il coordinatore del Consultorio

nell'eventualità che decida di esercitare il proprio diritto ad interrompere il percorso.

## **LA VALUTAZIONE E IL MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITÀ DEL CONSULTORIO**

A tutela dei diritti dell'utente e al fine di migliorare costantemente la qualità e l'efficacia dei servizi proposti, il Consultorio Adolescenti e Giovani dispone di un Programma annuale di valutazione e miglioramento dell'attività che, allo scopo di facilitare l'espressione dei giudizi valutativi, prevede l'impiego di un questionario di customer satisfaction per gli operatori e di uno per i fruitori dei servizi, somministrati secondo le modalità previste nella procedura (Allegato 4). Il questionario per gli utenti viene fornito al termine del percorso svolto per essere compilato in forma anonima e riconsegnato in un'apposita cassetta posta nell'area accoglienza del servizio (può anche essere compilato per via telematica tramite scansione di apposito QR-code).

I dati raccolti attraverso i questionari per utenti e operatori vengono elaborati in forma aggregata annualmente e analizzati nelle sedi tecniche e istituzionali competenti e resi pubblici all'interno del bilancio sociale annuale del servizio, secondo le modalità descritte nel Programma annuale di valutazione e miglioramento dell'attività.

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il Consultorio Familiare è una risorsa per quanti sentono la necessità di manifestare le proprie difficoltà personali, familiari e sociali e sono alla ricerca di una soluzione. In questa prospettiva il Consultorio offre un servizio di consulenza e sostegno ai singoli, alle famiglie, alle coppie, ai genitori, ai figli, ai fidanzati, ai care givers e alle figure che hanno responsabilità educative nei confronti di adolescenti, ponendosi i seguenti obiettivi:

- Aiutare a leggere, in un'ottica promozionale e preventiva, bisogni e disagi che emergono nell'ambito dei percorsi evolutivi, delle relazioni familiari e di coppia, nella gestione del ruolo genitoriale, nei contesti di socializzazione e in situazioni di fragilità o di disagio sociale.
- Sostenere le persone e le coppie rispetto all'esigenza di sviluppare valide relazioni familiari, vivere una buona sessualità, preservare la propria salute sessuale e attuare una procreazione libera e responsabile, offrendo informazioni, consulenze e supporti adeguati.
- Porsi al servizio della crescita del singolo, della coppia e della famiglia, aiutando le persone a realizzare scelte autonome e responsabili.

In questa attività il Consultorio non impone soluzioni, ma valorizza l'autonomia della persona nel rispetto del segreto professionale e delle convinzioni personali.

## DESTINATARI

Il Consultorio Adolescenti è una risorsa per le famiglie e le persone che risiedono nel territorio della provincia di Bergamo (senza precludere l'accesso anche a persone residenti in altre Province o Regioni) e rivolge i suoi interventi in modo più specifico ai seguenti destinatari:

- **preadolescenti, adolescenti e giovani**, indicativamente compresi nella fascia di età tra gli 11 ed i 24 anni (dalla pubertà alla giovinezza)
- **genitori di preadolescenti e adolescenti**
- **adulti che esercitano forme di genitorialità sociale** nei confronti di preadolescenti, adolescenti e giovani: amministratori locali, insegnanti, sacerdoti, animatori e catechisti degli oratori, operatori dei servizi socio-educativi, volontari di associazioni ed agenzie educative ...

## CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO

Il Consultorio in quanto struttura accreditata dalla Regione Lombardia, eroga attività e **prestazioni a titolo gratuito**.

L'accesso alla consulenza può avvenire tramite contatto personale, telefonico (tel. 035 0072370) o on-line, attraverso e-mail ([adolescenti@fondazioneangelocustode.it](mailto:adolescenti@fondazioneangelocustode.it)) o altre forme di accesso proposte all'interno delle pagine web dedicate.

La fase di primo contatto viene gestita secondo una procedura definita dal servizio in modo da lasciare la massima libertà di scelta e di assicurare la più assoluta garanzia della privacy.

Sulla base della richiesta la segreteria propone le disponibilità orarie degli operatori che effettuano l'attività di prima accoglienza, concorda il primo appuntamento (colloquio di accoglienza/orientamento) e registra i seguenti dati: cognome, nome e numero di telefono. Per le prestazioni di tipo sanitario la segreteria fissa direttamente l'appuntamento nelle disponibilità indicate dal professionista richiesto.

L'erogazione delle prestazioni avviene mediamente entro 30 giorni dalla data di primo contatto secondo una liste di attesa mensile che viene stilata in base all'ordine con cui è stata ricevuta la richiesta del colloquio di accoglienza.

Nell'iter di accoglienza delle richieste provenienti direttamente da adolescenti viene posta particolare cura a far seguire al primo contatto, in tempi brevi, il colloquio di accoglienza / orientamento o la prestazione sanitaria richiesta.

È compito dell'operatore incaricato del colloquio di accoglienza/orientamento - eventualmente supportato dall'équipe - valutare la richiesta, verificare che rientri negli ambiti di competenza del Consultorio e individuare gli operatori più competenti per la presa in carico.

Gli operatori incaricati di seguire i percorsi, dopo una prima fase di valutazione, elaborano un progetto individuale e un piano degli interventi che definisce le professionalità impiegate, il numero di incontri e

tempi previsti per portare a termine il percorso, nel rispetto dei criteri di erogazione delle prestazioni previsti dalla normativa.

## ORARI DI ACCOGLIENZA

Il Consultorio Adolescenti e Giovani è aperto per l'accoglienza delle famiglie e degli adolescenti nei seguenti orari:

	ORARI
<b>LUNEDÌ</b>	13.30 - 18.30
<b>MARTEDÌ</b>	CHIUSO
<b>MERCOLEDÌ</b>	13.30 - 18.30
<b>GIOVEDÌ</b>	13.30 - 18.30
<b>VENERDÌ</b>	13.30 - 18.30

Negli orari di accoglienza è possibile comunicare con la segreteria, prenotare le prestazioni e ritirare i referti. Negli altri orari è possibile comunicare tramite segreteria telefonica e posta elettronica eventuali disdette o richieste di spostamenti di appuntamento. Giorni e orari di apertura al pubblico aggiornati sono resi noti all'utenza tramite targa apposta all'esterno del servizio e con altri strumenti informativi a disposizione del servizio (sito internet, ecc.).

Il Servizio di norma prevede dei giorni di chiusura in occasione delle vacanze natalizie, pasquali ed estive. È inoltre facoltà del servizio calendarizzare nel corso dell'anno ulteriori giorni di chiusura programmata per ottemperare a particolari esigenze organizzative. È possibile visionare aperture/chiusure sul sito [www.consultori.fondazioneangelocustode.it](http://www.consultori.fondazioneangelocustode.it)

Durante i periodi di chiusura è assicurata la continuità assistenziale, la rilevazione delle urgenze e la comunicazione con i cittadini nelle seguenti modalità:

- per situazioni in carico complesse (es. mamme

in gravidanza) è comunque assicurata anche nei periodi di chiusura la possibilità di un contatto telefonico diretto con un operatore dell'area ostetrico-ginecologica e la disponibilità per una visita a domicilio in tempi brevi;

- per le situazioni ordinarie è possibile fare riferimento a uno dei Consultori che rimane comunque aperto durante i periodi di chiusura degli altri servizi della rete della Fondazione Angelo Custode; sul sito della Fondazione sono presenti di volta in volta le informazioni utili a individuare il servizio di riferimento;
- cittadini hanno sempre la possibilità di inviare al Consultorio di interesse una email che verrà visionata giornalmente dal responsabile o da altro operatore delegato; l'indirizzo email è precisato anche nell'avviso telefonico di chiusura del servizio.

## COMPETENZE E FIGURE PROFESSIONALI

Il Consultorio si avvale del contributo dell'équipe interdisciplinare per l'attività di consultazione e di consulenze psicologica e sanitaria e dell'équipe dei formatori per le attività territoriali di prevenzione ed educazione alla salute (educazione affettiva e sessuale, ecc.) (Allegato 2 - Organigramma Consultorio Adolescenti e Giovani).

L'unitarietà e l'integrazione funzionale delle attività e delle prestazioni in ambito socio sanitario sono assicurate dalla compresenza delle figure professionali previste nelle turnazioni settimanali e dalla loro partecipazione alle riunioni d'équipe secondo le modalità previste dalla DGR 2569/2014 oltre che da altri momenti di confronto e di raccordo operativo sui singoli percorsi.

All'interno delle riunioni d'équipe vengono analizzati e discussi i casi e i progetti di intervento, si pianificano i percorsi e l'organizzazione del servizio, si definiscono metodologie di lavoro condivise e si valutano

la qualità dei processi attuati e i risultati raggiunti. I servizi offerti si avvalgono delle competenze delle seguenti figure professionali:

- psicologo
- ginecologa
- ostetrica
- assistente sanitaria
- assistente sociale
- avvocato / consulente legale
- consulente etico
- consulente ecclesiastico.

All'interno del servizio gli operatori e la loro qualifica sono identificabili grazie al cartellino identificativo che sono tenuti ad apporre sulla propria postazione o a tenere in evidenza presso la propria postazione di lavoro.

## PRESTAZIONI E INTERVENTI

Il Consultorio adolescenti persegue le sue finalità fornendo un'articolata gamma di interventi:

### **Prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria**

- Colloqui di accoglienza/orientamento: primo spazio di ascolto per accogliere, valutare ed orientare la domanda espressa dall'utente.
- Visite colloquio per situazioni complesse finalizzate ad una valutazione multidisciplinare integrata della richiesta, della situazione psicologica, sanitaria e sociale e della situazione familiare della persona, in particolare nel caso di situazioni inerenti le adozioni, l'affido familiare e la tutela minori.
- Colloqui di consultazione: spazio di ascolto e consulenza finalizzato a comprendere la domanda formulata, delineare una cornice generale del problema, riformulare la motivazione sottesa alla richiesta, indicare un eventuale progetto di intervento.
- Colloqui di valutazione psico-diagnostica: spazio

di ascolto utile ad effettuare una raccolta approfondita di anamnesi personale/familiare, un approfondimento del funzionamento complessivo dell'utente, una restituzione del profilo e un'indicazione dell'intervento necessario per affrontare/risolvere il problema individuato.

- Colloqui di sostegno: percorso di consulenza rivolto al singolo utente, alla coppia o alla famiglia e volto a fornire aiuto nelle situazioni di crisi.
- Consulenze familiari: Percorsi guidati per la prevenzione e la ricerca della ricomposizione del conflitto di coppia, anche in ordine a una gestione condivisa delle funzioni genitoriali.
- Incontri di gruppo con utenti finalizzati a favorire l'elaborazione di difficoltà inerenti ogni aspetto che faciliti il benessere del nucleo familiare, con riferimento particolare alle seguenti tematiche: educazione sessuale, procreazione responsabile, prevenzione dei tumori, menopausa, gravidanza, rapporto genitori-figli, infanzia/adolescenza, convivenza con soggetti anziani/disabili, affido familiare, adozione, sostegno alla genitorialità e altre tematiche più specifiche quali il bullismo, la separazione coniugale (es. gruppi di parola per figli di genitori separati), ecc.
- Visite al domicilio dell'utente per la valutazione dell'ambiente, del clima familiare e in relazione a situazioni particolari.
- Osservazione e somministrazione test attraverso strumenti standardizzati (test, interviste, scale).
- Interventi di psicoterapia nelle aree di competenza consultoriale rivolti al singolo, alla coppia, alla famiglia e ai gruppi.
- Incontri di ricordo con altri servizi mirati alla presentazione e alla discussione del caso, alla presa in carico, alla programmazione, al coordinamento e alla verifica del progetto di intervento incentrato sul singolo utente/famiglia.

Alcuni degli interventi sopra riportati rivolti al singolo, alla coppia e ai gruppi, in particolari e motivate situazioni, potranno essere svolti tramite strumenti

di comunicazione a distanza: telefono e videochiamata. In riferimento a questo tipo di interventi sia gli operatori che i destinatari dovranno garantire che, durante gli interventi a distanza in audio e/o in video collegamento, non vi sia la presenza di terze persone e che la seduta non sia in alcun modo registrata.

In quanto struttura che opera in regime di accreditamento, le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria erogate dal Consultorio Adolescenti e Giovani sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e non hanno costi per l'utenza.

### **Prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale\*\*\***

Prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale: attività ostetrico-ginecologica (anamnesi e valutazioni definite brevi, visita ginecologica, visita generale) relative a:

- assistenza in gravidanza;
- ecografie ostetriche e ginecologiche;
- fisiologia della riproduzione;
- procreazione consapevole;
- menopausa;
- autopalpazione delle mammelle;
- consulenza prematrimoniale;
- prevenzione ginecologica.
- screening preventivo attraverso Pap Test
- percorso nascita fisiologico.

A seguito della DGR 3720 del 30/12/2024 "Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione del SSR per l'anno 2025": "Le erogazioni erogate all'interno dei presidi consultoriali saranno ad accesso diretto, senza prescrizione e senza compartecipazione alla spesa sanitaria da parte degli utenti".

Le seguenti prestazioni sono quindi gratuite e senza necessità di ricetta medica:

- ecografia ginecologica
- prima visita ginecologica
- visita ginecologica di controllo
- pap test

- anamnesi e valutazioni brevi
- training prenatale
- Bilancio salute ostetrico, prima visita prenatale.
- Bilancio di salute ostetrico, controllo prenatale.
- Bilancio salute ostetrico, prima visita postnatale.
- Bilancio di salute ostetrico, controllo postnatale.

Tra i servizi proposti è attivo IL PERCORSO NASCITA FISIOLOGICO (BRO) secondo le indicazioni della Regione Lombardia con Dgr DGR n. 268/28.06.2018 e del DDGW n.14243/05.10.2018 e seguenti aggiornamenti della DGR 3720 del 30/12/2024 è coinvolta in particolare una ostetrica del consultorio (debitamente formata). Le prestazioni specifiche sono:

- Bilancio salute ostetrico, prima visita prenatale.
- Bilancio di salute ostetrico, controllo prenatale.
- Bilancio salute ostetrico, prima visita postnatale.
- Bilancio di salute ostetrico, controllo postnatale.

L'assistenza alla gravidanza a basso rischio da parte dell'ostetrica si svolge internamente al contesto di lavoro di equipe consultoriale, in un modello organizzativo che garantisca la collaborazione tra le diverse professionalità coinvolte nel percorso nascita e in cui sono definiti i ruoli assunti da parte di ogni professionista. L'ostetrica viene affiancata da altre figure professionali in base alle necessità, in particolare la ginecologa, ma anche eventuale: Psicologa e Assistente Sociale.

Gli obiettivi del percorso della gravidanza fisiologica sono i seguenti:

- controllo periodico del benessere materno e fetale;
- informativa, prescrizione ed esecuzione screening delle infezioni e controlli ematici;
- avorire il passaggio ai servizi consultoriali e territoriali inerenti la nascita.
- promozioni di stili di vita salutari per il miglioramento della salute della donna e dell'intera famiglia.

Modalità di accesso delle donne al PNF (BRO)

L'accesso alle prestazioni può avvenire tramite le seguenti modalità di contatto:

- Direttamente in consultorio, o personalmente o tramite operatore dei servizi alla persona
- Telefonando alla segreteria,
- invio di e-mail,
- accesso tramite link dedicato proposte nelle pagine dei consultori della Fondazione.

Sulla base della richiesta di assistenza in gravidanza, la segreteria:

1. propone le disponibilità orarie dell'ostetrica referente del percorso che effettuerà l'attività di prima accoglienza e concorda un colloquio, pianificandolo al più presto;
2. prenota entro la 9° (nona) settimana la prestazione con la prima ginecologa disponibile di prima ecografia ostetrica -codice 8878 – secondo una informativa consegnata o descritta contenente la data dell'ecografia e un promemoria per il MMG. (da fare).

La procedura di primo contatto viene gestita in modo da lasciare la massima libertà di scelta e la più assoluta garanzia della privacy: la donna ha il diritto di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio.

*\*\*\*Tutte le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale qui citate sono erogate presso il Consultorio Scarpellini, come da "Accordo di collaborazione fra Consultorio Adolescenti e Giovani e Consultorio Scarpellini per le attività in ambito ostetrico-ginecologico" - Anno 2025.*

### Attività di prevenzione ed educazione alla salute

Ai Consultori familiari accreditati la normativa (Dgr IX n. 4597 del 28/12/2013) richiede di rendere disponibili per le famiglie e i loro componenti, oltre che per le agenzie educative del territorio, iniziative di pre-

venzione e di educazione alla salute.

Tali interventi sono finalizzati a accompagnare e sostenere i processi di cambiamento dei comportamenti, aumentare il benessere del soggetto e promuovere abilità per affrontare i compiti evolutivi, stimolando la consapevolezza di sé.

Queste attività vengono svolte in riferimento ai seguenti ambiti: relazioni di coppia e familiari, sostegno alla genitorialità, affettività e sessualità, procreazione responsabile, insegnamento dei metodi naturali di regolazione della fertilità, educazione alla salute in rapporto a malattie sessualmente trasmesse, preparazione alle diverse fasi della vita.

Con la finalità di favorire l'assunzione di stili di vita sani, lo sviluppo di una sessualità consapevole e responsabile e promuovere sensibilità e competenze educative e genitoriali negli adulti del territorio, il Consultorio Adolescenti e Giovani sviluppa programmi di collaborazione con istituzioni territoriali e enti locali, scuole, parrocchie, oratori, associazioni, comitati genitori e gruppi, proponendo un ampio repertorio di iniziative di sensibilizzazione, formazione, prevenzione e promozione culturale.

L'offerta formativa è indirizzata sia a bambini e ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado e di altre realtà educative (Oratori, associazioni, ecc.), sia ad adulti - genitori, insegnanti, operatori, educatori - rapportando attentamente temi, linguaggi, metodologie e proposte alle diverse tipologie di utenti, fasce d'età e contesti di intervento.

### Prestazioni complementari

Oltre alle prestazioni previste in specifico per la tipologia del servizio, il Consultorio Adolescenti e Giovani propone:

1. Consulenza giuridica, avvalendosi del contributo di consulenti con competenze specifiche in ambito giuridico al servizio sia degli utenti che degli operatori, per chiarire le implicazioni giuridiche delle problematiche da affrontare ed orientare le scelte conseguenti.

2. Consulenza etica: per offrire un confronto competente e pedagogico nelle questioni in cui sono in gioco rilevanti valori etici da evidenziare e comprendere e per sviluppare e custodire nella progettualità e nell'attività del Consultorio adolescenti e nei suoi operatori la motivazione e l'ispirazione cristiana.

3. Consulenza ecclesiastica: per assicurare il collegamento delle attività e dei progetti del Consultorio adolescenti con la pastorale ordinaria della diocesi, delle parrocchie, degli oratori e delle scuole e per far conoscere alle parrocchie e ai contesti educativi diocesani l'attività e il supporto offerto dal consultorio adolescenti nelle iniziative pastorali ed educative della chiesa diocesana.

## COME RAGGIUNGERCI



### Con mezzi pubblici:

1. Fermata stazione Bergamo FFSS raggiungibile con:
  - Treno
  - Linee urbane ATB (1-2-5-7-8-9)
  - Autolinee extraurbane
  - TEB
2. Dalla Stazione FFSS sottopasso per via Gavazzeni
3. All'uscita a destra 100 mt., percorrere Via Conventino fino in fondo, girare a sinistra su via Don Bosco e imboccare Via Morelli sulla sinistra.

### In auto:

Possibilità di parcheggio gratuito all'esterno con disco orario 2 ore.

Ente gestore:

**Fondazione Angelo Custode ets**

piazza Duomo 5

24129 Bergamo

tel. 035.0072100

info@fondazioneangelocustode.it

P.I. e C.F. 03385420165

### Consultorio Adolescenti e Giovani

Via G. Morelli, 4

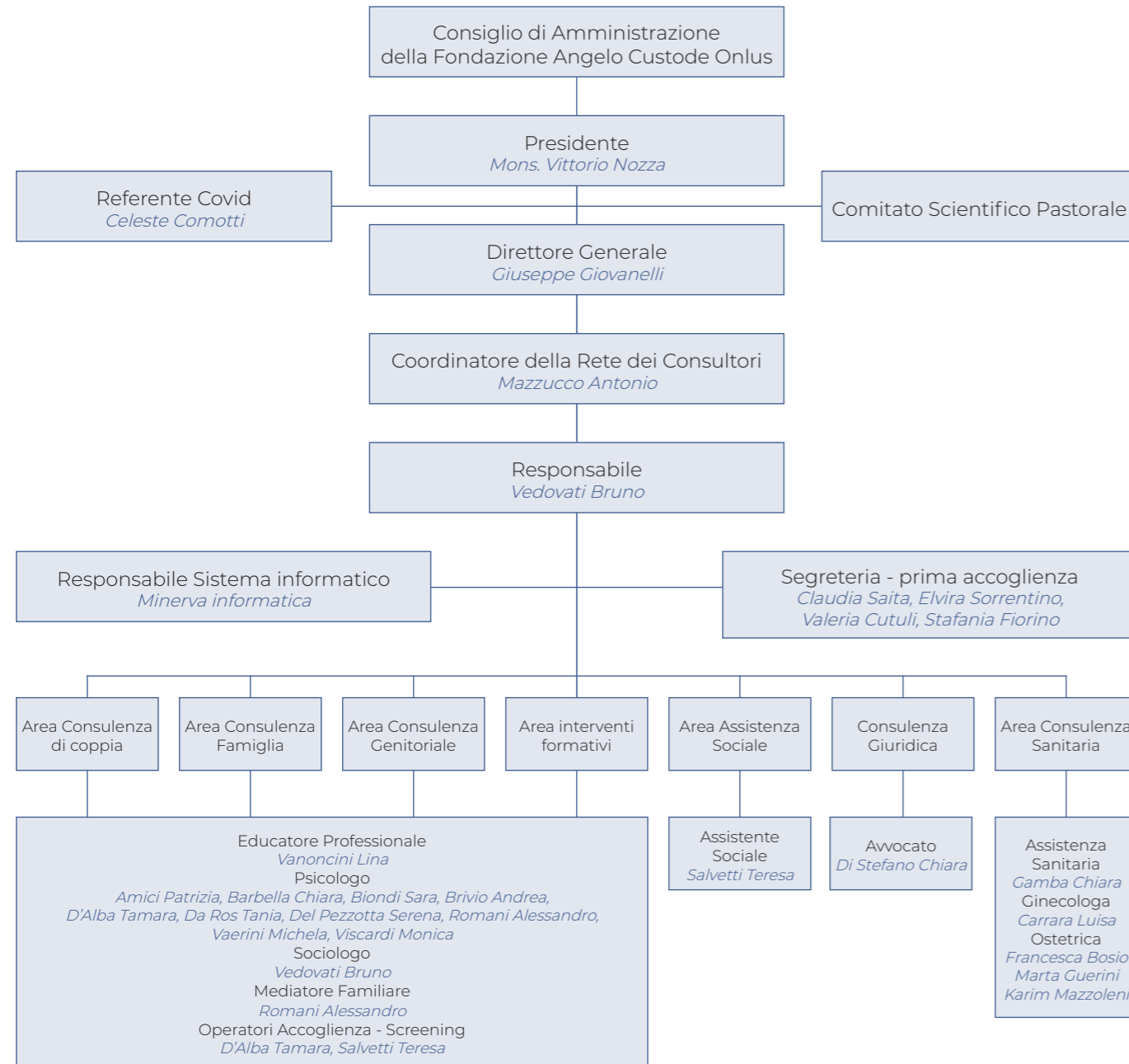
Bergamo

Tel. 035.0072370

adolescenti@fondazioneangelocustode.it

Codice struttura: 325001453

## ORGANIGRAMMA DEL CONSULTORIO FAMILIARE ADOLESCENTI E GIOVANI



## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Gentile, allo scopo di migliorare il servizio offerto dal Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando le risposte che riterrà più idonee al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano in direzione o imbucato nell'apposito contenitore.

Età: \_\_\_\_\_ anni

Servizi utilizzati:  Consulenza psicologica individuale

Sesso:  Maschio  Femmina

Consulenza genitoriale

Prestazioni ginecologico/sanitarie

Incontri di gruppo \_\_\_\_\_ (specificare)

Grazie della collaborazione.

### A. IL LIVELLO DI ADEGUATEZZA E SODDISFAZIONE RISPETTO AL SERVIZIO

#### 1. I tempi di attesa per il primo accesso sono adeguati?

sì, molto  sì, discretamente  poco adeguati  no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

#### 2. Gli orari e modalità di accesso sono adeguati?

sì, molto  sì, discretamente  poco adeguati  no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

#### 3. Il confort degli ambienti è adeguato?

sì, molto  sì, discretamente  poco adeguati  no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

#### 4. La chiarezza delle informazioni ricevute è adeguata?

sì, molto  sì, discretamente  poco adeguati  no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

#### 5. La competenza degli operatori è adeguata?

sì, molto  sì, discretamente  poco adeguati  no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

#### 6. L'efficacia degli interventi è adeguata?

sì, molto  sì, discretamente  poco adeguati  no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

**B. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO RISPETTO ALLE PROPRIE ASPETTATIVE****1. La comprensione della situazione o natura e portata dei problemi è adeguata?**

sì, molto       sì, discretamente       poco adeguati       no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

**2. Il riconoscimento delle risorse personali o familiari utili ad affrontare le situazioni e i problemi è adeguato?**

sì, molto       sì, discretamente       poco adeguati       no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

**3. La modalità di superare le difficoltà o portare a soluzione i problemi è adeguata?**

sì, molto       sì, discretamente       poco adeguati       no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

**4. La modalità di trovare altre opportunità e servizi adeguati ad affrontare le situazioni problematiche è adeguata?**

sì, molto       sì, discretamente       poco adeguati       no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione \_\_\_\_\_

**Ci segnali uno o più aspetti critici o passibili di miglioramento che ha riscontrato nell'attività e nell'organizzazione del Consultorio:**

\_\_\_\_\_

**Ci segnali uno o più aspetti positivi o punti di forza che ha riscontrato nell'attività e nell'organizzazione del Consultorio:**

\_\_\_\_\_

**Su una scala da 1 a 10 ci dia la sua valutazione di sintesi rispetto alla qualità del servizio**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**Se ha delle specifiche osservazioni o indicazioni da fornire per aiutarci a migliorare il servizio può riportarle di seguito**

\_\_\_\_\_

**AIUTACI A MIGLIORARE****Segnalazioni di disservizi o suggerimenti**

Riteniamo che ogni riscontro, critico o positivo, relativo ai tanti aspetti e processi che caratterizzano l'operato dal Consultorio e dei suoi collaboratori, costituisca una preziosa opportunità per migliorarci e rendere un servizio sempre più efficace e rispondente ai bisogni delle persone che si rivolgono a noi.

In questo spirito di collaborazione Le chiediamo di indicarci di seguito ogni eventuale segnalazione di disservizio o suggerimento di miglioramento e, perché no, anche qualche nota di apprezzamento o di conferma del nostro impegno.

Ambito rispetto al quale desidera esprimere le sue osservazioni:

- Organizzazione generale del servizio
- Le modalità di accesso e accoglienza
- L'attività di consultazione
- L'attività sanitaria
- Altro ambito (specificare):

Segnalazione, suggerimento o nota di apprezzamento:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Se desidera avere un riscontro rispetto alla sua segnalazione, ci lasci un suo recapito. Sarà nostra cura risponderle entro il termine dei 30 giorni:

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Terminata la compilazione le chiediamo di **riporre la sua segnalazione nell'apposita cassetta in segreteria.**

N.B.: è possibile inviare segnalazioni di disservizi o suggerimenti anche tramite email al seguente indirizzo: [adolescenti@fondazioneangelocustode.it](mailto:adolescenti@fondazioneangelocustode.it)

La ringraziamo per il prezioso contributo che ci ha offerto per il miglioramento della qualità del servizio.

L'equipe del Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani

Il Consultorio Adolescenti e Giovani ha sede in:  
Via G. Morelli, 4

**Bergamo**

Telefono: 035.0072370

email: [adolescenti@fondazioneangelocustode.it](mailto:adolescenti@fondazioneangelocustode.it)

