



FONDAZIONE  
ANGELO CUSTODE  
ETS

---

CONSULTORIO FAMILIARE  
MONS. ROBERTO AMADEI

CARTA DEI SERVIZI

## CONSULTORIO FAMILIARE MONS. ROBERTO AMADEI

Il Consultorio 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 delle prestazioni offerte.

### 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.

Il Consultorio è consapevole di quanto le sue attività ed interventi possano incidere in modo significativo sulla qualità di vita delle persone, delle famiglie

*Alle persone che si rivolgono al Consultorio per le prestazioni accreditate non viene richiesto alcun pagamento ma esse vengono riconosciute secondo dei precisi criteri e controlli effettuati dalla Regione Lombardia tramite l'ATS di Bergamo.*

*Ente gestore del Consultorio Mons. Roberto Amadei di Calusco d'Adda è la Fondazione Angelo Custode onlus.*

*I principi che reggono la Fondazione sono quelli della solidarietà e della sussidiarietà in senso generale, ma 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 degli enti pubblici italiani e lombardi in campo socio-sanitario e socio-assistenziale.*

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 delle stesse. Attraverso questo documento il Consultorio intende informare sui servizi offerti, sulle attività, i progetti e le innovazioni previste, a favore della promozione 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 Mons. Roberto Amadei

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 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 (infra: "Regolamento").

Le cartelle e la documentazione prodotta relativa agli utenti vengono custodite sotto chiave, ed i documenti elettronici sono protetti da password. Tutti gli operatori sono chiamati al rispetto della privacy,

secondo i principi deontologici professionali ed etici.

#### **Diritto all'informazione e alla partecipazione**

Diversi sono gli strumenti che il Consultorio Mons. Roberto Amadei 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.

Ulteriore informazione circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso depliant e locandine.

La Fondazione Angelo Custode, di cui Consultorio Familiare Mons. Roberto Amadei fa parte, ogni anno predispone il bilancio sociale dei consultori della rete FAC nel quale vengono presentate le attività svolte e i risultati conseguiti nel corso dell'anno. Tale documento viene diffuso e reso disponibile (anche nel sito internet) 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 all'informazione e alla partecipazione**

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 le 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 richiesta 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 Sanitario (FASAS) e di procedure di registrazione e trattamento dei dati e della documentazioni 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 costanti dell'equipe integrata e raccordi costanti tra coordinatore e singoli collaboratori per il monitoraggio dell'attività del servizio e delle prestazioni, la valutazione sui 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 per le attività di programmazione, rendicontazione e controllo del rispetto dei criteri dell'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 fax, email o posta) comunicazione scritta. Sarà cura del coordinatore provvedere, entro il periodo di 20 giorni lavorativi, a rispondere in forma scritta o a convocare la persona interessate per aprire il confronto sulle problematiche portate.

Per la segnalazione di eventuali disservizi, ma anche di note di apprezzamento o proposte di miglioramento, è disponibile nell'area accoglienza una scheda da riconsegnare in forma anche anonima in un'apposita cassetta

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.

A fronte di particolari esigenze vi è la possibilità di incontrare personalmente il Presidente della Fondazione.

### **Costi di riproduzione**

1. L'estrazione di copie di atti è sottoposta al rimborso nella misura di € 0,20 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3.
2. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.
3. Nel caso di richiesta di copie di documenti in bollo, al pagamento dell'imposta di bollo provvede direttamente il richiedente, fornendo direttamente all'Ufficio competente al rilascio la marca da bollo. Resta salvo il diverso regime fiscale previsto da speciali disposizioni di legge.

### **Diritti di ricerca e di visura**

Per l'attività di ricerca e visura il costo del personale impiegato è di € 35,00/ora.

In caso di controversi 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 385296, email [upt@ats.bergamo.it](mailto:upt@ats.bergamo.it))

## **I DOVERI DEGLI UTENTI**

Con la condivisione del progetto individuale/familiare 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, ove è possibile, le proprie motivazioni in un incontro conclusivo con l'operatore referente del progetto individuale/familiare o con il coordinatore del Consultorio nell'eventualità che decida di esercitare il 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 "C. Scarpellini" 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 gli utenti dei servizi, somministrati secondo le modalità previste nella procedura.

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. I dati raccolti con 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.

Per la segnalazione di eventuali disservizi, ma anche di note di apprezzamento o proposte di miglioramento, è disponibile nell'area accoglienza di ciascun Consultorio una scheda da riconsegnare in forma anche anonima in un'apposita cassetta.

## **CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO PRESA IN CARICO E DIMISSIONE**

Il Consultorio, in quanto struttura che ha richiesto l'accreditamento alla Regione Lombardia, eroga attività e prestazioni a titolo gratuito.

L'accesso alla consulenza può avvenire tramite contatto personale, telefonico (tel. 035 0072300) o on-line, attraverso e-mail ([calusco@fondazioneangelocustode.it](mailto:calusco@fondazioneangelocustode.it)) o altre forme di accesso proposte all'interno delle pagine del sito internet dedicate [www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it)

La procedura di primo contatto viene gestita in modo da lasciare la massima libertà di scelta e 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 (screeners), concorda il primo appuntamento (colloquio di accoglienza/orientamento) e richiede i seguenti dati: cognome, nome e numero di telefono.

Per le prestazioni di tipo sanitario e per i corsi la segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista richiesto.

L'erogazione delle prestazioni avviene mediamente entro 20-30 giorni dalla data di primo contatto.

È possibile in qualche periodo dell'anno approntare una liste di attesa che viene stilata in base all'ordine con cui è stata ricevuta la richiesta del colloquio di accoglienza.

Con la condivisione del progetto di intervento l'utente si impegna a partecipare con continuità ai colloqui concordati, avvertire in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, la segreteria il più celermente possibile e comunque con almeno 48 ore di anticipo così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal consultorio.

Al termine del percorso definito dal progetto individuale condiviso con l'utente o in caso di decisione di interruzione del percorso, l'operatore incaricato della conduzione del percorso di presa in carico condivide con l'utente o di chi assolve la responsabilità genitoriale nel caso di minori, una valutazione sugli esiti raggiunti (integrata poi dalla compilazione di un questionario anonimo di customer satisfaction e dalla compilazione a cura dell'operatore della scheda di verifica compresa nel FASAS) e propone, nel rispetto dei requisiti di appropriatezza, eventuali altri percorsi presso il Consultorio (percorsi di gruppo, colloqui di psicoterapia, nuovo ciclo di incontri di sostegno,...) o concorda la dimissione dal Servizio o l'invio ad altra struttura territoriale più idonea a completare il trattamento rispetto alle problematiche che si sono evidenziate. In caso di bisogno l'operatore si rende disponibile per mettere in atto tutte le azioni di sua competenza utili a facilitare il passaggio al servizio di invio.

Anche nel 2025 secondo indicazioni regionali della dgr 3720, è offerta la possibilità di colloqui anche in modalità da remoto, da svolgersi per l'operatore in sede o fuori sede.

## ORARI DI APERTURA

Il Consultorio è aperto per l'accoglienza delle famiglie e delle persone e per l'erogazione delle prestazioni nei seguenti orari:

	MATTINA	POMERIGGIO
MARTEDÌ	9.30 - 12.30	14.30 - 18.30
GIOVEDÌ		14.30 - 17.30
VENERDÌ	9.30 - 12.30	14.30 - 18.30

In questi orari è anche possibile comunicare con la segreteria, prenotare le prestazioni e ritirare eventuali i referti.

Nel corso dell'anno gli orari di apertura al pubblico potranno variare, mantenendosi comunque aderenti criteri di accreditamento previsti dalla normativa.

È inoltre facoltà del servizio calendarizzare nel corso dell'anno dei giorni di chiusura programmata (vacanze natalizie, pasquali, estive, ponti, ecc.).

Giorni e orari di apertura al pubblico aggiornati sono resi noti all'utenza tramite targa apposta all'esterno del servizio o con altri strumenti informativi a disposizione del servizio (sito internet, ecc.).

Il consultorio rimarrà chiuso durante l'anno per le festività natalizie, le festività Pasquali e tre settimane durante il mese di agosto per le ferie estive. In qualche occasione in prossimità dei ponti festivi.

Durante i periodi di chiusura i cittadini possono sempre contattare uno degli altri consultori della Fondazione Angelo Custode.

È assicurata la continuità assistenziale, la modalità di tracciamento delle urgenze alle quali dare risposta e dirottando le richieste ai servizi più appropriati.

In particolare, attraverso apposito avviso telefonico, è sempre possibile avere indicazioni inviando una mail a ciascuno dei consultori per richiedere informazioni

o interventi in riferimento a particolari urgenze o richieste. Tale messaggio è giornalmente visionato dal responsabile del consultorio o da altro operatore autorizzato.

Per situazioni in carico complesse (es. mamme in gravidanza) è altresì sempre assicurata la possibilità di un contatto diretto telefonico con un operatore dell'area ostetrica-ginecologica e la disponibilità per una visita a domicilio in tempi brevi, anche nel periodo di chiusura della segreteria.

È possibile visionare le aperture/chiusure sul sito: [www.fondazioneangelocustode.it/news](http://www.fondazioneangelocustode.it/news).

## DESTINATARI E DESCRIZIONI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ'

Il Consultorio Familiare è aperto a tutti, offre un sostegno alle persone in cerca di possibili soluzioni alle proprie problematiche personali e familiari. Il Consultorio Familiare è una risorsa per tutte quelle persone che sentono la necessità di manifestare le proprie difficoltà e sono alla ricerca di una soluzione. Aiuta e leggere il disagio e i bisogni nell'ambito delle relazioni familiari in un'ottica promozionale e preventiva.

Il Consultorio offre un servizio di consulenza e sostegno aperto a tutti, alle singole persone, alle famiglie, alle coppie, ai genitori, ai fidanzati e agli stranieri. E' un aiuto concreto alle persone e alle famiglie per affrontare problemi di relazione all'interno della coppia, di educazione dei figli, di disagio sociale, familiare e personale.

Aiuta le persone e le coppie a sviluppare e a vivere una buona sessualità e ad attuare una procreazione libera e responsabile offrendo informazioni, chiarimenti e aiuti adeguati.

Si propone la crescita della persona e della coppia aiutando gli interessati a realizzare scelte autonome e responsabili.

Il Consultorio non impone soluzioni, ma valorizza l'autonomia della persona nel rispetto del segreto

professionale e delle convinzioni personali. Il Consultorio offre, sempre garantendo serietà, professionalità e riservatezza, anche un servizio di formazione teorico-pratica sui metodi naturali per la regolazione della fertilità.

Il Consultorio familiare costituisce un servizio con garanzia di competenza, serietà professionale e riservatezza, per l'educazione del singolo, della coppia e della famiglia.

## COMPETENZE E FIGURE PROFESSIONALI

Il Consultorio si avvale della contributo dell'equipe interdisciplinare e dell'equipe dei formatori per le attività territoriali di prevenzione ed educazione alla salute (educazione affettiva e sessuale, ecc.)

All'interno delle équipes vengono analizzati e discussi i casi e i progetti di intervento, si pianifica l'organizzazione, 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
- psico-pedagogista
- ginecologo
- ostetrica
- assistente sanitaria
- assistente sociale
- avvocato / consulente legale
- consulente etico ed ecclesiastico

## PRESTAZIONI E INTERVENTI

Il Consultorio Familiare persegue le sue finalità fornendo prestazioni sociosanitarie integrate in diverse aree secondo le normative regionali DGR 6131 del 23/01/2017:

### **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 ad 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 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 raccordo 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.

In quanto struttura che opera in regime di accreditamento le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria erogate dal Consultorio "Mons. Roberto Amadei" 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;
- 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 FISILOGICO (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;
- favorire 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 propone:

1. 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 w 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.

## ATTIVITÀ DI PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE

Ai Consultori familiari accreditati la normativa (RL Dgr X-6131 del 23.01.2017) richiede di rendere disponibili per le famiglie e i loro componenti, oltre che per le agenzie educative del territorio, iniziative di prevenzione e di educazione alla salute.

Le attività di prevenzione ed educazione alla salute finalizzate a accompagnare e sostenere i processi di cambiamento dei comportamenti, volte ad aumentare il benessere del soggetto e a 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 alla sessualità, procreazione responsabile, 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 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 e promozione culturale.

L'offerta formativa è indirizzata sia a bambini e alun-

ni delle scuole di ogni ordine e grado, 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.

Tutti gli operatori che svolgono interventi di educazione sessuale hanno una formazione specifica sull'utilizzo di metodologia efficaci, acquisita presso un centro di formazione di livello nazionale con comprovata esperienza.

I moduli formativi che rientrano all'interno di un programma concordato con l'ATS e la Regione Lombardia sono gratuiti in quanto erogati in regime di esenzione da ticket.

## PRESTAZIONI COMPLEMENTARI

Oltre alle prestazioni previste in specifico per la tipologia del servizio, il Consultorio "Mons Roberto Amadei" 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. Per la consulenza si invia al CF C.Scarpellini di Bergamo
2. Consulenza etica: per offrire un confronto competente e pedagogico nelle questioni in cui sono in gioco valori rilevanti da proporre e da evidenziare. Per custodire nella progettualità e nell'attività del Consultorio 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 alla parrocchie e ai contesti educativi diocesani l'attività e il supporto offerto dal consultorio adolescenti nelle iniziative pastorali ed educative della chiesa diocesana.

## Il progetto "Con la famiglia"

è un'iniziativa finalizzata ad allargare la capacità di cura per la famiglia che la Fondazione Angelo Custode Onlus ha sviluppato nel corso degli anni promuovendo servizi e progetti a sostegno della famiglia, della coppia, dei genitori, dei figli e di quanti concorrono alla loro crescita e benessere.

A questo scopo il progetto "Con la famiglia" propone un'articolata tipologia di percorsi e interventi a carattere psicologico, pedagogico, riabilitativo e sanitario, in regime di solvenza, come ulteriore impegno a favore delle famiglie per attivare le risorse presenti al loro interno, sostenerne la loro capacità di promuovere condizioni di benessere e di crescita, valorizzando le opportunità presenti nel territorio in modo da prevenire l'insorgere di situazioni di disagio e sofferenza.

Si rimanda al sito: [www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it)

Il servizio è attivo

	MATTINA	POMERIGGIO
GIOVEDÌ	9.30 - 12.30	

o negli orari in cui il CF è chiuso.

## COME RAGGIUNGERCI



Il Consultorio Familiare Mons. Roberto Amadei è situato a Calusco d'Adda, in via Verdi 146.

Si trova alle spalle della Chiesa Parrocchiale, di fronte all'ingresso dell'oratorio e di fianco al cinema. È raggiungibile a piedi dalla stazione ferroviaria.

Ente gestore:  
**Fondazione Angelo Custode ets**  
 piazza Duomo 5  
 24129 Bergamo  
 tel. 035.0072100  
 info@fondazioneangelocustode.it  
 P.I. e C.F. 03385420165

**Consultorio Familiare Zelinda**  
 Via Giuseppe Verdi, 146  
 Calusco d'Adda  
 Tel. 035.0072300  
 calusco@fondazioneangelocustode.it  
 Codice struttura: 004746

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

### Segnalazioni o suggerimenti

Riteniamo che le persone che hanno usufruito delle nostre prestazioni siano le più competenti nell'offrirci informazioni e orientamenti utili a ridurre ed eliminare gli elementi critici e a migliorare il servizio nel suo insieme.

Le chiediamo pertanto di esprimere alcune sue valutazioni sul Consultorio "Mons. R. Amadei" e di segnalarci critiche, suggerimenti e proposte compilando il questionario anonimo che segue.

Età: \_\_\_\_\_ anni      Servizi utilizzati:  Colloqui di Consulenza  
 Mediazione familiare  
 Prestazioni ginecologico/sanitarie  
 Incontri di gruppo \_\_\_\_\_ (specificare)

Sesso:  Maschio  Femmina

### Quanto è soddisfatto del Consultorio "Mons. R. Amadei"

LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	PER NULLA SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5
Tempi di attesa per il primo accesso					
Orari e modalità di accesso					
Confort degli ambienti					
Accoglienza della segreteria					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Competenza degli operatori					
Efficacia degli interventi					

Note: \_\_\_\_\_

### Rispetto alle esigenze che l'hanno indotta a rivolgersi al Consultorio, in che misura il servizio si è dimostrato utile

LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	PER NULLA SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5
... comprendere la situazione o la natura e portata dei problemi					
... riconoscere risorse personali o familiari utili ad affrontare le situazioni e i problemi					
... superare le difficoltà o portare a soluzione i problemi					
... trovare altre opportunità e servizi adeguati ad affrontare le situazioni problematiche					

Note: \_\_\_\_\_

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 erogato dal Consultorio "Mons. R. Amadei"

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

Ci indichi alcune proposte che secondo lei potrebbero arricchire il quadro delle opportunità e delle risorse rese disponibili dal Consultorio

---

---

---

---

---

---

---

---

Terminata la compilazione le chiediamo di riporre il questionario nell'apposita cassetta in sala di attesa o in segreteria. La ringraziamo per il prezioso contributo che ci ha offerto per il miglioramento della qualità del servizio.

La ringraziamo per il prezioso contributo che ci ha offerto per il miglioramento della qualità del servizio.  
L'equipe del Consultorio "Mons. R. Amadei" di Calusco d'Adda

## 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 il questionario nell'apposita cassetta in sala di attesa. N.B.: è possibile inviare segnalazioni di disservizi o suggerimenti anche tramite email al seguente indirizzo:

**calusco@fondazioneangelocustode.it**

La ringraziamo per il prezioso contributo che ci ha offerto per il miglioramento della qualità del servizio.  
L'equipe del Consultorio "Mons. R. Amadei" di Calusco d'Adda

Il Consultorio Familiare Mons. Roberto Amadei ha sede in:  
Via Giuseppe Verdi, 146

**Calusco d'Adda**

Telefono: 035.0072300

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

