



FONDAZIONE  
ANGELO CUSTODE  
ETS

---

CONSULTORIO FAMILIARE  
ZELINDA

CARTA DEI SERVIZI

## CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA

Il Consultorio Familiare è una realtà ben integrata con l'Ambito Territoriale della Val Cavallina. Il Consultorio Familiare Zelinda riconosciuto dalla Regione Lombardia come servizio e struttura accreditata, questo sulla base delle effettive garanzie sulla qualità delle prestazioni e dei servizi (standard funzionali e strutturali), ad erogare servizi per conto del servizio

### 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 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

pubblico. Quindi chi si rivolge al Consultorio non paga direttamente e completamente le singole prestazioni, ma queste vengono riconosciute secondo dei precisi criteri e controlli effettuati dalla Regione Lombardia tramite l'ATS di Bergamo.

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. La gestione del Consultorio avviene tramite la **Fondazione Angelo Custode onlus** e grazie ad una convenzione con l'Ambito Territoriale della Val Cavallina e la Comunità Montana dei laghi Bergamaschi.

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 sostegno delle persone, delle famiglie e delle comunità. La presente carta dei servizi viene messa a disposizione nel primo accesso a quanti usufruiscono dei servizi del Consultorio. Copia della stessa è disponibile in segreteria-reception e sul sito internet.

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 Zelinda si riferisce 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

Agli utenti viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (infra: "Regolamento"). I Fascicoli Socio Assistenziali e Sanitari e la documentazione prodotta relativa agli utenti viene custodita sotto chiave in appositi archivi, ed i documenti elettronici sono protetti da password. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto della privacy, secondo i principi deontologici professionali ed etici (Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati personali).

#### Piano dei controlli e delle verifiche

Per gestire al meglio le varie attività, il Consultorio ha messo in atto alcuni strumenti e attività di controllo e monitoraggio che agiscono su più livelli in modo integrato.

L'attenzione all'efficacia e all'effettiva ricaduta degli interventi, ma anche alle altre dimensioni che caratterizzano la qualità dei servizi che vengono erogati sono gli elementi e le attenzioni verso le quali l'organizzazione tutta si impegna a lavorare e a migliorare.

Momenti significativi di controllo e verifica sono:

- gli incontri tra il responsabile e i singoli collaboratori-operatori;
- gli incontri tra responsabile e operatori; per le verifiche sulla qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi prestati;
- la gestione ordinata e sistematica del Fisas dell'utente da parte dei singoli operatori e il controllo preventivo sulla gestione della documentazione e delle attività secondo i criteri dell'accreditamento e le procedure del Consultorio;
- l'attività di supervisione sui casi complessi;
- messa a disposizione agli utenti di strumenti per la raccolta di segnalazioni di disservizi e di possibili attività di miglioramento;
- il costante contatto con le varie realtà istituzionali e non che entrano in relazione con le attività del Consultorio, le quali segnalano eventuali criticità e stimolano il Consultorio al costante miglioramento;
- la disponibilità del Responsabile nel accogliere, documentare e gestire eventuali segnalazioni e reclami circa possibili disservizi, anche tramite modulistica apposita;
- i controlli sistematici che il servizio di sorveglianza dell'ATS di Bergamo effettua per la verifica del rispetto dei criteri dell'accreditamento regionale.

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

Diversi sono gli strumenti che il Consultorio 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. È inoltre possibile consultare la Carta dei servizi sul sito internet <https://consultori.fondazioneangelocustode.it> e [www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it).

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti allo scopo di tutelarne il diritto alla informazione. Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso **depliant** e **locandine**.

Il Consultorio Familiare Zelinda ogni anno predispone 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. Viene garantita agli operatori la facoltà di dichiarare l'obiezione di coscienza.

### **Regolamento accesso agli atti amministrativi (ai sensi della L. 241/90 e L.R. 1/12)**

Il Consultorio Familiare Zelinda garantisce a tutti gli interessati il diritto di accesso agli atti, ossia il diritto di prendere visione ed estrarre copia di documenti amministrativi conservati presso il Consultorio, anche indipendentemente dall'eventuale partecipazione a un procedimento amministrativo. Le regole sull'accesso agli atti e i procedimenti amministrativi sono contenute nell'apposito Regolamento della Fondazione Angelo Custode, che recepisce la legge n. 241/1990 e il relativo Regolamento attuativo (D.P.R. n.184/2006) che è esposto nella bacheca del Consultorio. Per accedere ad alcuni documenti è necessario compilare uno specifico modulo di richiesta. In questo caso parte la richiesta scritta che verrà valutata dal responsabile della struttura e a certe condizioni passa al giudizio del Presidente o del CdA della FAC, on risposta entro 20 giorni. Il rilascio di copie di atti o documenti amministrativi della fondazione è disposto dal responsabile amministrativo o dal responsabile della struttura. Per il rilascio di copie di atti e documenti il rimborso è nella misura di € 0,20 a pagina. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente. Per l'attività di ricerca e visura il costo del personale impiegato è di € 35,00/ora.

### **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 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 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 settimanali dell'equipe integrata e raccordi costanti tra il responsabile e i 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 di Bergamo per le attività di programmazione, rendicontazione e controllo del rispetto dei criteri dell'accreditamento regionale e dell'appropriatezza delle prestazioni.

### **Rilevazione dei disservizi e tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami**

Nel caso in cui gli utenti desiderassero sporgere reclami per problematiche, inadempienze, non conformità riscontrate, possono richiedere agli operatori di Segreteria l'apposita modulistica predisposta (allegata anche alla Carta dei Servizi). Le segnalazioni effettuate verranno successivamente inoltrate al Responsabile del Consultorio il quale entro due settimane provvederà a darne riscontro agli interessati. Si prevedono diverse possibilità di segnalare fattori di insoddisfazione o inadempienze

conferendo direttamente con il responsabile del servizio o inviandogli (via email o posta) comunicazione scritta.

A fronte di particolari esigenze vi è la possibilità di incontrare personalmente il Presidente ed il Responsabile. Si può direttamente segnalare al responsabile le varie esigenze o rimostranze tramite mail: [bruno.vedovati@fondazioneangelocustode.it](mailto:bruno.vedovati@fondazioneangelocustode.it). Per poter affrontare particolari controversie tra utente e Consultorio Familiare è possibile rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo. 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. È 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.

### **Valutazione e rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti**

Al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti per le prestazioni e gli interventi erogati, sono stati predisposti dei Questionari di gradimento. All'inizio del percorso-intervento l'operatore comunica le modalità di compilazione del questionario. La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti che usufruiscono delle prestazioni (a carattere sanitario e/o psico-sociale) avviene attraverso la somministrazione dell'apposito questionario al termine del percorso-intervento.

I questionari per la soddisfazione sono anche a disposizione nella sala d'attesa dove è presente l'apposito contenitore dei questionari al fine di poter segnalare in modo anonimo il proprio giudizio. In qualsiasi occasione, indipendentemente dai periodi prestabiliti per l'indagine a campione, qualsiasi utente può ritirare, compilare e inserire il questionario nell'apposito contenitore.

Gli esiti di tali indagini di valutazione da parte dell'utenza sulle prestazioni e attività vengono esposti periodicamente nella sala d'attesa o inseriti nel bilancio sociale dove possono essere liberamente consultati. I dati raccolti relativi agli utenti vengono elaborati in forma aggregata annualmente, anche quelli degli operatori annualmente. I dati raccolti vengono analizzati nelle sedi tecniche e istituzionali competenti per la predisposizione dei piani di miglioramento e vengono infine resi pubblici all'interno del bilancio sociale annuale del servizio. Il Consultorio Familiare Zelinda ogni anno predispone il bilancio sociale nel quale vengono presentati i risultati conseguiti nell'anno. Tale documento viene diffuso e reso disponibile in modo da sensibilizzare una cultura della co-responsabilità nella gestione delle attività e degli interventi del Consultorio.

## 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 le proprie motivazioni in un incontro conclusivo con l'operatore referente del progetto individuale/familiare o con il responsabile del Consultorio nell'eventualità che decida di esercitare il diritto ad interrompere il percorso.

## MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Il Consultorio essendo una struttura accreditata dalla

Regione Lombardia eroga **attività e prestazioni a titolo gratuito**. Tutti hanno il diritto ad accedere al Consultorio.

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

L'accesso alla consulenza (colloquio accoglienza-orientamento) avviene tramite contatto telefonico. La segreteria (tel. 035.0072380) segnala le disponibilità orarie degli operatori che effettuano l'attività di prima accoglienza e si concorda il primo appuntamento richiedendo: cognome, nome, codice fiscale e numero di telefono. Il tutto viene gestito in modo da lasciare la massima libertà di scelta e nella più assoluta garanzia della privacy.

Mediamente i tempi di attesa sono nell'ordine dei 30/40 giorni (criterio cronologico in base alla domanda).

Gli utenti hanno diritto di scegliere di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio.

Al fine di garantire il riconoscimento ed identificazione degli operatori ogni operatore ha un personale cartellino identificativo.

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 l'operatore più appropriato per la presa in carico.

L'operatore incaricato di seguire il percorso, dopo una prima fase di valutazione, in accordo con l'utente, nel rispetto dei criteri di erogazione delle prestazioni previsti dalla normativa, elabora e condivide un progetto individuale/familiare e un piano degli interventi che definisce professionalità impiegate, numero di incontri e tempi previsti per portare a termine il percorso nelle modalità definite nei singoli protocolli operativi e dalla Procedura di valutazione e dalla Procedura di presa in carico e condivise con l'intestatario del Fasas.

I protocolli operativi e le procedure sono a disposizione per la consultazione nella bacheca del Consultorio. Nel caso di invio da parte di altri servizi o agenzie, il primo contatto è curato dal Responsabile del Consultorio che, in relazione alla tipo di richiesta, definisce le modalità di accoglienza più appropriate e idonee.

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 assume 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.

## ORARI DI APERTURA

Orari di apertura per l'attività di accoglienza, richiesta informazione, prenotazione attività e ritiro referti medici:

	MATTINA	POMERIGGIO
<b>LUNEDÌ</b>	8.45 - 13.00	14.00 - 17.00
<b>MARTEDÌ</b>	8.45 - 13.00	14.00 - 17.00
<b>MERCOLEDÌ</b>	8.45 - 13.00	14.00 - 17.00
<b>GIOVEDÌ</b>		
<b>VENERDÌ</b>	8.45 - 13.00	14.00 - 17.00
<b>SABATO</b>	8.45 - 12.00	

La segreteria è disponibile anche durante l'attività a solvenza. L'attività a solvenza si svolge: lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 17.00 in poi, giovedì tutto il giorno e sabato dalle 12.00 in poi.

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.).

Orari di attività operatori:

	Psicologo	Assistente Sociale	Ostetrica	Assistente Sanitario	Ginecologa
<b>LUNEDÌ</b>	9.00 - 13.00 14.00 - 17.00		9.00 - 13.00 14.00-16.00		9.00 - 13.00
<b>MARTEDÌ</b>	9.00 - 13.00 14.00 - 17.00		9.00 - 13.00		
<b>MERCOLEDÌ</b>	9.00 - 13.00 14.00 - 17.00		9.00 - 13.00	9.00 - 13.00	
<b>GIOVEDÌ</b>					
<b>VENERDÌ</b>	9.00 - 13.00 14.00 - 17.00	9.00 - 13.00 14.00 - 17.00	9.00 - 13.00 14.00 - 17.00		
<b>SABATO</b>	9.00 - 12.00				

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 ostetrico-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).

L'attività a solvenza è proposta nei seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 17.00 alle 20.00, giovedì dalle ore 9.00 alle ore 20.00 e sabato dalle 12.00 alle 14.00.

## OPERATORI

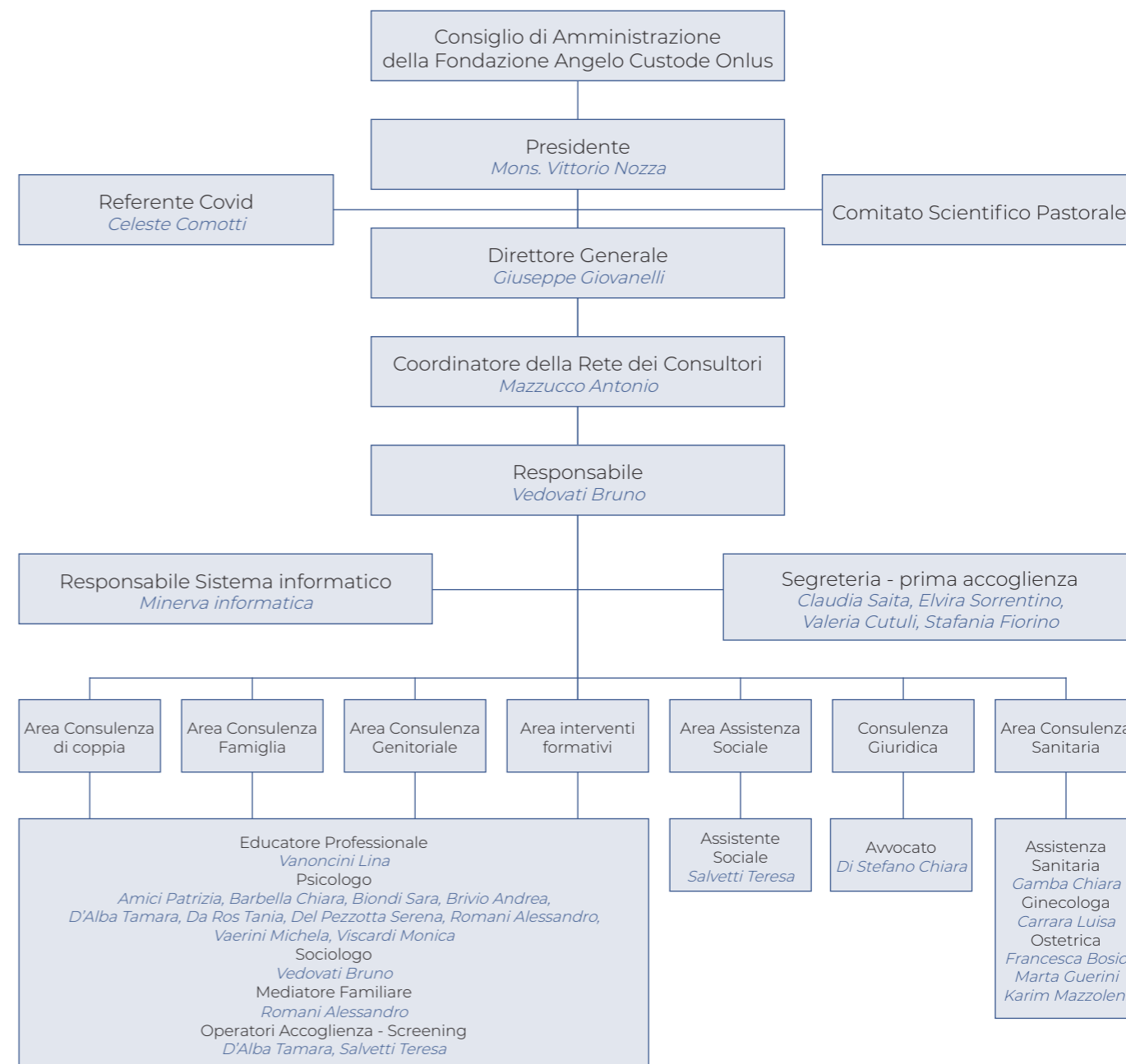
Il Consultorio eroga servizi a favore e a promozione della famiglia avvalendosi di equipe interdisciplinari di professionisti: area psicosociale sui casi di consulenza; area sanitaria e sui metodi naturali; area formativa per le attività di prevenzione ed educazione (affettività, salute, ecc.) nelle scuole e nel territorio.

L'equipe si occupa di analizzare i casi specifici, pianificano e verificano l'organizzazione interna, elaborano la metodologia di lavoro attraverso il lavoro di gruppo, ecc...

I servizi sono erogati da diversi operatori articolati nelle seguenti professionalità:

mediatore familiare; psicologo; psico-pedagogista; sociologo; assistente sociale; educatrice perinatale; educatore professionale; ginecologa; ostetrica; assistente sanitario; insegnante massaggio infantile; avvocato / consulente legale.

## ORGANIGRAMMA DEL CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA



## DESCRIZIONE 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. È 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 persegue le sue finalità fornendo **prestazioni sociosanitarie integrate in diverse aree:**

**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-diagnostics:** 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.

**Mediazione familiare:** percorso guidato per la ricerca di accordi in caso di separazione o divorzio.

**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. Nel percorso nascita fisiologico viene garantita una visita domiciliare.

**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 (max. 10 incontri).

**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.

**Percorso nascita fisiologico:** l'obiettivo è quello di accompagnare la donna e la coppia durante l'intera gravidanza, garantendo un'appropriata assistenza perinatale che promuova una buona salute della mamma e del bambino con il minor livello di interventi, compatibile con la sicurezza. Alla donna e alla coppia verranno fornite informazioni basate sulle evidenze scientifiche e raccomandazioni delle Linee Guida Nazionali, in modo che possano effettuare delle scelte realmente informate. Le Linee Guida della Gravidanza fisiologica sottolineano come la gravidanza e il parto siano processi fisiologici che interessano una popolazione sana e con caratteristiche in rapida evoluzione e come ogni intervento assistenziale debba avere benefici dimostrati.

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. A garanzia della pluridisciplinarietà si garantiscono le eventuali e necessari consulenze della ginecologa.

**Prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale:** attività ostetrico ginecologica relative a:

- assistenza in gravidanza;
- ecografie ostetriche e ginecologiche;
- fisiologia della riproduzione;

- procreazione consapevole;
- menopausa;
- consulenza prematrimoniale;
- prevenzione ginecologica;
- Pap Test.

Le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale sono gratuite e non necessitano di prescrizione medica.

I referti medici sono disponibili per il ritiro dopo 10 giorni dalla data del prelievo.

### 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.

L'offerta formativa è indirizzata sia a bambini e alunni 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.

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

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

**1. Attività a solvenza - Progetto "Con la Famiglia".**

In orari distinti e differenti da quelli di apertura del Consultorio Familiare e dell'Ambulatorio Ostetrico-Ginecologico si mettono a disposizione, attività a pagamento quali: psicoterapia, colloqui di sostegno psicologico, percorsi individuali di orientamento, visite ginecologiche, gruppi e laboratori su varie tematiche. Per informazioni si rimanda all'apposita carta dei servizi.

**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 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 nelle iniziative pastorali ed educative della chiesa diocesana.

## COME RAGGIUNGERCI



### Con mezzi pubblici:

Fermata: Trescore o San Pancrazio  
SAB extraurbana Linea C

### In auto:

Possibilità di parcheggio all'interno

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 Fratelli Calvi, 1 (zona terme)

Trescore Balneario.

Tel. 035.0072380

zelinda@fondazioneangelocustode.it

Codice struttura: 001243

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Gentile, allo scopo di migliorare il servizio offerto dal CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA 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.

Grazie della collaborazione.

Età: \_\_\_\_\_ anni

Servizi utilizzati:  Consulenza psicologica individuale

Sesso:  Maschio  Femmina

Consulenza genitoriale

Prestazioni ginecologico/sanitarie

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

### 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:

zelinda@fondazioneangelocustode.it

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

L'equipe del Consultorio Familiare Zelinda

Il Consultorio Familiare Zelinda ha sede in:  
via Fratelli Calvi, 1 (zona terme)

**Trescore Balneario**

Telefono: 035.0072380

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

