



**Consultorio Familiare
Adolescenti e Giovani**

Via Conventino, 8 int. 6
24125 Bergamo



**FONDAZIONE
ANGELO CUSTODE
ONLUS**

Fondazione Angelo Custode – Onlus

piazza Duomo n. 5
24129 Bergamo



Carta dei servizi

ANNO 2020



Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani

Sede operativa:

Consultorio Adolescenti e Giovani

via Conventino, 8 - 24125 Bergamo

telefono 035 0072370 fax 035 0072371

email: adolescenti@consultoriodifamiliarebg.it

sito internet: www.consultoriodifamiliarebg.it

Ente gestore:

Fondazione Angelo Custode

piazza Duomo n. 5- 24129 Bergamo

tel. 035 0072100

e-mail: fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it

P.i e C.f.: 03385420165

 [consultorio adolescenti bergamo](https://www.facebook.com/consultorioadolescenti.bergamo)

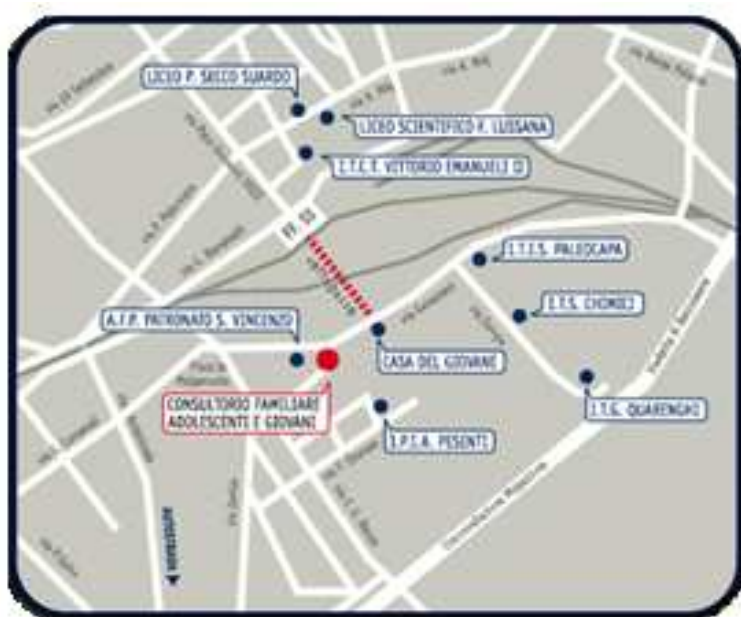
Il Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani è una struttura accreditata

Delibera Giunta Regionale della Lombardia del 29/6/2011- n. IX/1922

Data autorizzazione e apertura: 15/7/2011

Codice di struttura: 325001453

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.

▪ In auto:

Possibilità di parcheggio all'interno o parcheggio a pagamento a 50 mt.

CARTA DEI SERVIZI

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 2569/2014.

I costi delle prestazioni non gravano quindi sui fruitori diretti dei servizi - ad eccezione dei ticket per alcune prestazioni sanitarie - ma vengono riconosciute 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.

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 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 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.

DIRITTI 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.

E' inoltre possibile consultare la Carta dei servizi sul **sito internet** www.consultoriofamiliarebg.it.

Sullo stesso sito sono reperibili tutte le informazioni circa i servizi e le prestazioni del Consultorio.

Ulteriore informazione circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso **depliant, locandine e spedizioni email**.

Il Consultorio Familiare Adolescenti e Giovani 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.

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 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 di Bergamo 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 le persone 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 compilare e riconsegnare in forma anche anonima in un'apposita cassetta (allegato n. 3)

Sarà cura del coordinatore provvedere, entro il periodo di 20 giorni lavorativi, a rispondere in forma scritta o convocare le persone interessate per aprire un confronto sulle problematiche segnalate.

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 ammissione 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 prevede 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 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. 035.385.296, indirizzo email 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 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. 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, 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 offre un servizio di consulenza e sostegno ai singoli, alle famiglie, alle coppie, ai genitori, ai figli, ai fidanzati, ai caregivers e alle figure che hanno responsabilità educative 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 ad attuare una procreazione libera e responsabile, offrendo informazioni, consulenze e aiuti 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** ad eccezione delle prestazioni sanitarie che sono soggette a ticket.

L'accesso alla consulenza può avvenire tramite contatto personale, telefonico (tel. 035 4598370) o on-line, attraverso e-mail (adolescenti@consultoriofamiliarebg.it) o altre forme di accesso proposte all'interno delle pagine in internet 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 45 giorni dalla data di primo contatto secondo una lista di attesa 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.

E' 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 professionalità impiegate, 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 APERTURA

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

lunedì	09.30 – 13.30	14.30 – 18.30
martedì		14.30 – 18.30
mercoledì		14.30 – 18.30
giovedì		14.30 – 18.30
venerdì		14.30 – 18.30
Sabato		14.30 – 18.30

Negli orari di apertura al pubblico è anche possibile comunicare con la segreteria, prenotare le prestazioni e ritirare i referti.

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

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.

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.).

COMPETENZE E FIGURE PROFESSIONALI

Il Consultorio si avvale del contributo dell'**equipe interdisciplinare** per l'attività di consultazione e di consulenze psicologica e sanitaria e dell'**equipe 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
- educatore professionale
- ginecologa
- ostetrica
- assistente sanitaria
- assistente sociale
- avvocato / consulente legale
- consulente etico
- consulente ecclesiastico
- formatore

All'interno del servizio gli operatori e la loro qualifica sono identificabili grazie al **cartellino identificativo** che sono tenuti ad apporre sulla propria persona o da 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 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.

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, videochiamate, email e altre forme di messaggistica.

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 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

Oltre all'attività svolta in ambito psicosociale, il Consultorio Adolescenti e Giovani propone varie prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale.

- **attività ostetrico ginecologica** (anamnesi e valutazioni definite brevi, visita ginecologica, visita generale) relative a:
 - fisiologia della riproduzione;
 - screening preventivo attraverso Pap test
 - consulenza prematrimoniale;
 - procreazione consapevole;
 - assistenza in gravidanza;
 - autopalpazione delle mammelle;
 - prevenzione ginecologica.

Anche queste prestazioni sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, ma possono essere soggette a **pagamento del ticket**, se l'utente non è compreso in una delle categorie di esenzione previste a livello normativo.

Il pagamento del ticket, effettuabile anche tramite POS, con rilascio di relativa fattura, è previsto per le seguenti prestazioni:

Prestazioni	Ticket
Ecografia ginecologica	31,65 euro
Prima visita ginecologica	22,50 euro
Visita ginecologica di controllo	17,90 euro
Anamnesi e valutazioni brevi	17,90 euro
Pap test	15,05 euro

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 prevenzione e di educazione alla salute.

Tali interventi sono finalizzati a accompagnare e sostenere i processi di cambiamento dei comportamenti, volti 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, 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.

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.

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

ALLEGATI:

1. "Aiutaci a Migliorare" - Segnalazione disservizi o suggerimenti.
2. "Aiutaci a Migliorare" - Questionario di monitoraggio della soddisfazione degli utenti.

Aiutaci a migliorare Segnalazioni e suggerimenti

Riteniamo che ogni riscontro, critico o positivo, relativo ai tanti aspetti e processi che caratterizzano l'operato del 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 del **Consultorio Adolescenti e giovani** rispetto al quale desidera esprimere le sue osservazioni:

- | | |
|---|--|
| ☐ Organizzazione generale del servizio | ☐ L'attività di consultazione |
| ☐ Le modalità di accesso e accoglienza | ☐ 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@consultoriofamiliarebg.it**

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

L'équipe del Consultorio

Aiutaci a migliorare Segnalazioni e 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 Adolescenti e Giovani e di segnalarci critiche, suggerimenti e proposte compilando il questionario anonimo che segue.

- Et : anni: __ Sesso: ☐ Maschio ☐ Femmina Data compilazione: __/__/__
- Servizi utilizzati: ☐ Consulenza psicologica individuale ☐ Consulenza genitoriale
☐ Prestazioni ginecologico/sanitarie
☐ Incontri di gruppo (specificare)
- Quanto   soddisfatto del Consultorio Adolescenti e Giovani:

Livello di soddisfazione rispetto a:	Per nulla soddisfatto			Molto soddisfatto	
	1	2	3	4	5
Tempi di attesa per il primo accesso	☐	☐	☐	☐	☐
Orari e modalit� 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   dimostrato utile:

Livello di soddisfazione rispetto a:	Per nulla utile			Molto utile	
	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 difficolt� o portare a soluzione i problemi	☐	☐	☐	☐	☐
... trovare altre opportunit� 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 Adolescenti e Giovani:

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 segreteria.**

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

L'equipe
del Consultorio Adolescenti e Giovani