

**Consultorio Familiare Zelinda**

Via Fratelli Calvi  
Trescore Balneario  
Tel. 035.0072380  
Codice struttura: 001243

**Fondazione Angelo Custode – Onlus**

piazza Duomo n. 5  
24122 Bergamo  
Partita IVA 03385420165

# CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA di TRESCORE B.



## Carta dei servizi

04 marzo 2021

Il **CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA** ha sede in:

via Fratelli Calvi, 1

Trescore Balneario

Telefono **035.0072380**

Fax 035.0072389

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

sito internet: [www.consultoriofamiliarebg.it](http://www.consultoriofamiliarebg.it)

consultorio  
familiare



ZELINDA  
trescore

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 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.

### **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 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, revisione n. 4 del 31.03.2012).

### *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 coordinatore e i singoli collaboratori-operatori;
- gli incontri tra coordinatore e operatori; per le verifiche sulla qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi prestati;
- la gestione ordinata e sistematica del Fases 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 Coordinatore 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. E' inoltre possibile consultare la Carta dei servizi sul sito internet [www.consultoriofamiliarebg.it](http://www.consultoriofamiliarebg.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.

*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'utente 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

#### *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. Le segnalazioni effettuate verranno successivamente inoltrate al Coordinatore 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 coordinatore del servizio o inviandogli (via fax, email o posta) comunicazione scritta.

A fronte di particolari esigenze vi è la possibilità di incontrare personalmente il Presidente ed il Coordinatore. Si può direttamente segnalare al Coordinatore le varie esigenze o rimostranze tramite mail: [bvedovati@consultoriofamiliarebg.it](mailto:bvedovati@consultoriofamiliarebg.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 in



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 predispose 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 coordinatore 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** ad eccezione delle prestazioni sanitarie che sono soggette a ticket. 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 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 Fisas. 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 Coordinatore 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 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.

### ORARI DI APERTURA

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

	mattino	pomeriggio
<b>lunedì</b>	8.45 – 13.00	14.00 – 16.00
<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 dalle 16.00 in poi, 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		9.00 - 13.00	9.00 - 13.00	9.00 - 13.00
	14.00 - 16.00				
<b>Martedì</b>	9.00 - 13.00		9.00 - 13.00		
	14.00 - 16.00		14.00 - 16.00		
<b>Mercoledì</b>	9.00 - 13.00		9.00 - 13.00		
	14.00 - 17.00		14.00 - 17.00		
<b>Giovedì</b>					
<b>Venerdì</b>	9.00 - 13.00	9.00 - 13.00	9.00 - 13.00		
	14.00 - 17.00	14.00 - 17.00	14.00 - 17.00		
<b>Sabato</b>	9.00 - 12.00	9.00 - 12.00	9.00 - 12.00		

I giorni di chiusura del servizio vengono comunicati preventivamente (10 giorni prima) tramite affissione informativa all'ingresso e pubblicati sul sito internet del Consultorio. Il Consultorio chiude nelle vacanze di Natale, Pasqua e nel mese di agosto.

### 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.

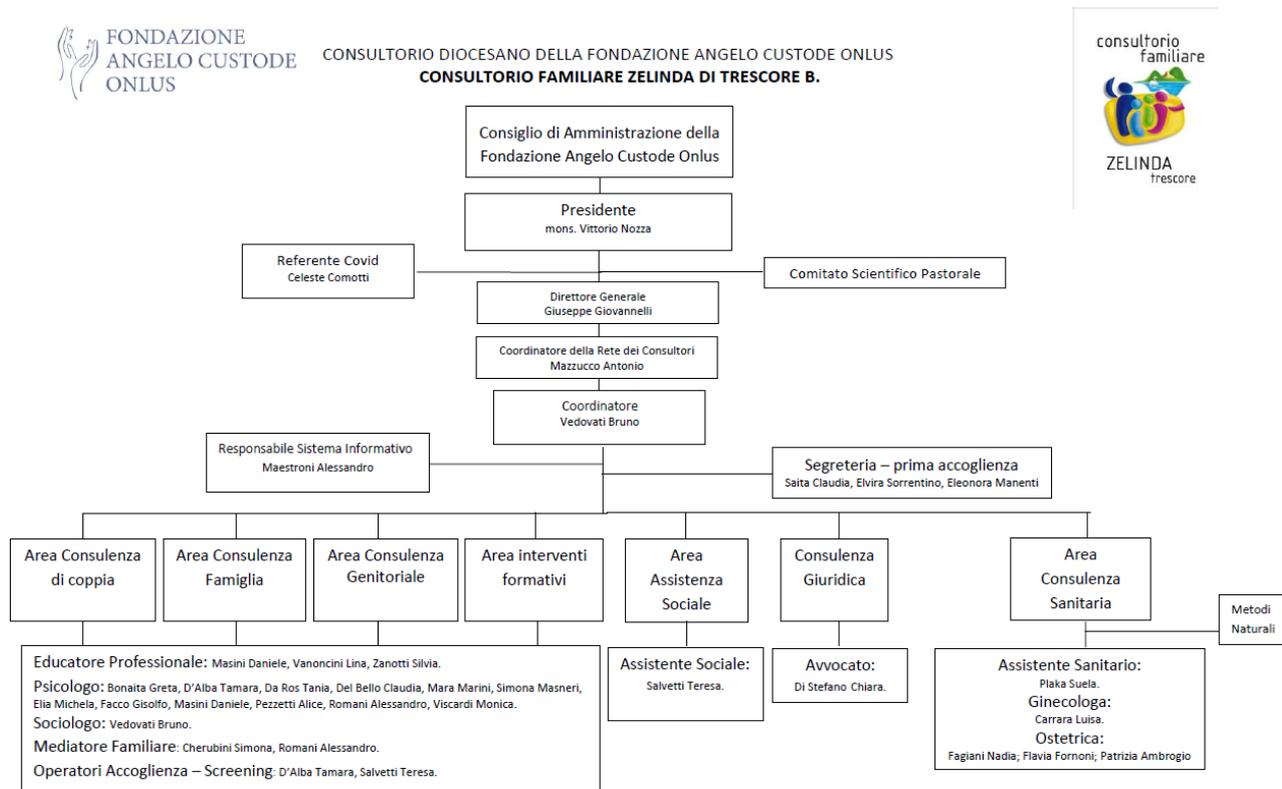
L'equipe si occupa di analizzare i casi specifici, pianificano e verificano l'organizzazione interna, elaborano la metodologia di lavoro attraverso il



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. 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 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 (anamnesi e valutazioni definite brevi, visita ginecologica, visita generale) relative a:

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

Le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale sono soggette a **pagamento del ticket** o esenti secondo le varie possibilità 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:

- ecografia ginecologica ..... € 31,65
- prima visita ginecologica ..... € 22,50
- visita ginecologica di controllo ..... € 17,90
- pap test ..... € 15,05

I referti medici sono disponibili per il ritiro dopo 28 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.

**Il corpo racconta.**  
Incontri per mamma e figlia.

Alla soglia dello sviluppo sessuale (intorno agli 11 anni), per scoprire i principali segni del ciclo femminile. Acquisire una visione positiva della femminilità, della sessualità e del corpo, di tramutare la vita.

Il "corpo racconta" è un percorso pedagogico ludico e interattivo. Un modo per scoprire se stessi partendo dal corpo e dai suoi messaggi.

**domenica 2 e 9 marzo**  
dalle 9.00 alle 12.00  
**martedì 11 marzo** dalle 20.30 alle 22.30 (una volta)

**Finazzi Carla**  
Dedica e animatrice di corsi di educazione sessuale.  
I posti a disposizione sono limitati ed è necessaria la prenotazione (mamma e figlia) presso la segreteria del Consultorio.

**CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA**  
via Fratelli Calvi, 1 - Trescore Balneario  
tel. 035.4598380 zelinda@consultoriofamiliare.it

**GRUPPI DI PAROLA PER FIGLI DI COPPIE SEPARATE**

La separazione della coppia rappresenta un momento critico che comporta difficoltà e cambiamenti da affrontare non soltanto nella vita dei coniugi o dei conviventi, ma anche in quella dei figli. In questa delicata fase di transizione che condurrà la famiglia a nuove forme di organizzazione, i bambini spesso faticano a dar parola alle proprie emozioni, a comprendere appieno la complessità della situazione in cui vivono, a comunicare i desideri, le preoccupazioni, i dubbi e le perplessità riguardo al loro futuro e a quello dei propri cari. Il Gruppo di Parola è uno spazio protetto e di scambio tra pari nel quale i bambini hanno la possibilità di esprimersi e confrontarsi con coloro che stanno vivendo un'esperienza analoga, sotto la guida di professionisti che svolgono una funzione di supporto e di contenimento.

Al Gruppo di Parola possono partecipare da 4 a 8 bambini, figli di genitori separati o in via di separazione, di età compresa tra i 6 e i 10 anni. Il Gruppo di Parola sarà strutturato in 4 incontri di 2 ore ciascuno con cadenza settimanale (venerdì 20, 27 novembre e 4, 11 dicembre dalle 17.00 alle 19.00).

I conduttori presenteranno questa iniziativa incontrando i genitori dei bambini che parteciperanno al Gruppo di Parola mercoledì 6 novembre alle ore 18.00 presso la sede del Consultorio Familiare Zelinda di Trescore Balneario. E' inoltre previsto, al termine dei 4 incontri, un colloquio tra i conduttori ed ogni coppia di genitori: quest'incontro si terrà lunedì 16 dicembre nel pomeriggio.

Conduttori:  
**Roberto Pennacchio**, Psicologo presso il Consultorio Familiare Zelinda e Basso Sebino.  
**Barbara Zappa**, Mediatrice Familiare, presso il Consultorio Familiare Basso Sebino e Scarpellato.

Il percorso è gratuito.  
I posti a disposizione sono limitati ed è necessaria la prenotazione attraverso una richiesta scritta firmata da entrambi i genitori da inviare contattando la segreteria del Consultorio.

**CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA**  
via Fratelli Calvi, 1 - Trescore Balneario  
tel. 035.4598380 fax 035.4598389 zelinda@consultoriofamiliare.it

**Coppia, convivenza e matrimonio**  
Un viaggio insieme

Parola formativa e di crescita del la coppia che stanno pensando di sposarsi. Sia nella famiglia religiosa che in quella civile, ma sempre alle coppie conviventi che non intendono la separazione matrimoniale ed intendono essere per opportunità di confronto rispetto al vivere insieme. Il corso è aperto a tutte le coppie che intendono formare il proprio progetto coniugale e familiare.

**INCONTRO 1° febbraio 2024 ore 20.30**  
**IL QUANDO SI SPOSANO O SI SEPARANO?**  
Come si può valutare la qualità di un rapporto di coppia? Quali sono i fattori che incidono maggiormente sulla decisione di sposarsi o di separarsi? Quali sono le conseguenze di una separazione o di un divorzio? Quali sono le opportunità di confronto rispetto al vivere insieme?

**INCONTRO 14 febbraio 2024 ore 20.30**  
**LA FAMIGLIA A CONOSCENZA**  
Quali sono le responsabilità dei genitori? Quali sono le responsabilità dei figli? Quali sono le responsabilità dei nonni? Quali sono le responsabilità dei fratelli e delle sorelle? Quali sono le responsabilità dei cugini e delle cugine?

**INCONTRO 14 marzo 2024 ore 20.30**  
**IL MATRIMONIO: VINCULO DIAMOROSO?**  
Cosa significa essere marito e moglie? Quali sono le responsabilità del marito e della moglie? Quali sono le responsabilità dei figli? Quali sono le responsabilità dei nonni? Quali sono le responsabilità dei fratelli e delle sorelle? Quali sono le responsabilità dei cugini e delle cugine?

**INCONTRO 7 aprile 2024 ore 20.30**  
**IL MATRIMONIO: IL CORPO E CON TUTTO IL CUORE?**  
Cosa significa essere marito e moglie? Quali sono le responsabilità del marito e della moglie? Quali sono le responsabilità dei figli? Quali sono le responsabilità dei nonni? Quali sono le responsabilità dei fratelli e delle sorelle? Quali sono le responsabilità dei cugini e delle cugine?

**INCONTRO 14 aprile 2024 ore 20.30**  
**QUANDO LA COPPIA NON SCOPRE?**  
Cosa significa essere marito e moglie? Quali sono le responsabilità del marito e della moglie? Quali sono le responsabilità dei figli? Quali sono le responsabilità dei nonni? Quali sono le responsabilità dei fratelli e delle sorelle? Quali sono le responsabilità dei cugini e delle cugine?

La partecipazione è libera e gratuita.  
**CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA**  
via Fratelli Calvi, 1 - Trescore Balneario  
tel. 035.4598380 zelinda@consultoriofamiliare.it

**Genitori competenti e meglio informati.**

Ciclo d'incontri intorno all'infanzia e alle risorse genitoriali.

**Consultorio Familiare Zelinda**

**Uomini di me, di te, di noi**  
Uno sguardo maschile alla sessualità attraverso il rapporto padre figlio

**CORSO PADRE-FIGLIO**  
Oggi essere padre significa volere un ruolo educativo nei confronti dei figli: costruire un rapporto autentico basato sul dialogo, avere una relazione affettiva. Per i figli maschi giunti alla preadolescenza e alla prim'adolescenza c'è un'esigenza di paternità nuova: si manifesta il bisogno di avere un uomo che regala il confronto con loro, che sia un adulto credibile e autorevole. Il corso "Tu e gli Uomini" è un'occasione per papà e figli maschi, tra i 7 e i 13 anni, per conoscersi più a fondo, affrontare i temi più affascinanti della vita, confrontarsi, chiarire i dubbi e crescere armoniosamente insieme.

**sabato 9 e 16 novembre**  
dalle 14.30 alle 17.30  
**mercoledì 13 novembre**  
dalle 20.30 alle 22.30

Conduttore:  
**Daniele Masini** formatore del Consultorio Familiare Zelinda e Basso Sebino.

Il percorso è gratuito.  
I posti a disposizione sono limitati ed è necessaria la prenotazione (padre e figlio) presso la segreteria del Consultorio.

**CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA**  
via Fratelli Calvi, 1 - Trescore Balneario  
tel. 035.4598380 zelinda@consultoriofamiliare.it

**La vita nascente**  
La nascita come esperienza di coppia e di apertura alla vita.

Un tempo speciale rivolto alla coppia per prepararsi alla nascita e ad accogliere l'arrivo del proprio piccolo. Il percorso coinvolgerà la neo mamma e il neo papà per tre sabati consecutivi dalle ore 10.00 alle 11.30.

L'iniziativa avrà luogo con l'interesse di almeno 4 coppie. L'accesso avviene tramite iscrizione e contatto telefonico al numero 035.4598380. Il servizio è gratuito. Avvio del prossimo percorso sabato 6 aprile alle 17.00.

Conduttrici:  
**Alice Pezzetti**  
Psicologa ed Educatrice Perinatale presso il Consultorio Familiare Zelinda e Basso Sebino.  
**Patrizia Ambrogio**  
Dedica presso il Consultorio Familiare Zelinda e Basso Sebino.

**CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA**  
via Fratelli Calvi, 1 - Trescore Balneario  
tel. 035.4598380 zelinda@consultoriofamiliare.it

Allegati alla presente Carta dei Servizi:

- 1) Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi del Consultorio Familiare Zelinda;
- 2) Modulo Segnalazioni di disservizi o suggerimenti.

### 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 onlus**

piazza Duomo n. 5

24129 Bergamo

tel. 035 0072100

e-mail: [fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it](mailto:fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it)

P.i e C.f.: 03385420165

Il **CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA** ha sede in:

via Fratelli Calvi, 1

Trescore Balneario.

Telefono 035.0072380

Fax 035.0072389

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

sito internet: [www.consultoriofamiliarebg.it](http://www.consultoriofamiliarebg.it)

Codice struttura: 001243

consultorio  
familiare



ZELINDA  
trescore



**C'è qualcosa di specifico che non l'ha soddisfatta/o?**

---

---

---

---

**Che cosa migliorerebbe?**

---

---

---

---

**Altre note**

---

---

---

---

**Di quale servizio ha usufruito?**

- servizio psicologico/consulenza attraverso colloqui nell'ambito
- individuale
  - coppia
  - familiare
  - genitoriale
- servizio ginecologico/sanitario
- attività di gruppo, specificare

---

**DATI** (facoltativo)

Età .....

Sesso

F

M

Data .....

Grazie per il tempo che ha voluto dedicare alla compilazione di questo questionario.

Il questionario una volta compilato va imbucato nell'apposito contenitore che si trova nella sala d'attesa presso la segreteria. La tua collaborazione è importante. I risultati saranno pubblicati e resi pubblici nei prossimi mesi e affissi sulla bacheca del Consultorio.

All. 2 Carta dei Servizi

# 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;

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Organizzazione generale del servizio | <input type="checkbox"/> L'attività di consultazione |
| <input type="checkbox"/> Le modalità di accesso e accoglienza | <input type="checkbox"/> L'attività sanitaria        |
| <input type="checkbox"/> 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@consultoriofamiliarebg.it](mailto:zelinda@consultoriofamiliarebg.it)

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

L'equipe del Consultorio Familiare Zelinda