



Consultorio Familiare "C. Scarpellini"



Fondazione "Angelo Custode" onlus



CARTA DEI SERVIZI

2022

Il Consultorio Familiare "C. Scarpellini" con la sua consolidata esperienza maturata in più di venticinque anni di attività è una realtà ben radicata e affermata in provincia di Bergamo. Il suo servizio pubblico è 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.

La gestione del Consultorio avviene tramite la **Fondazione Angelo Custode onlus**. I principi che reggono la Fondazione sono quelli della solidarietà e della sussidiarietà in senso generale, ma in particolare quelli della competenza professionale, della presa in carico globale delle persone e delle famiglie e dello spirito di gratuità e di servizio, secondo gli orientamenti della Dottrina sociale della Chiesa Cattolica e in consonanza alle direttive degli enti pubblici italiani e lombardi in campo socio-sanitario e socio-assistenziale.

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.

II 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.

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 "C. Scarpellini" 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.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutela della Privacy

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

A questo scopo agli utenti viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (infra: "Regolamento"). I Fascicoli Socio Assistenziali e Sanitari 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 (Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati personali, revisione n. 4 del 31.03.2012).

Diritto all'informazione e alla partecipazione

Diversi sono gli strumenti che il Consultorio "C.Scarpellini" 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. Ulteriore informazione circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso **depliant, locandine e spedizioni email**.

Il Consultorio Familiare "C. Scarpellini" 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'ASL per le attività di programmazione, rendicontazione e controllo del rispetto dei criteri dell'accreditamento regionale e dell'appropriatezza delle prestazioni

Diritto alla tutela in caso di inadempienza

Agli utenti vengono offerte diverse possibilità di **segnalare fattori di insoddisfazione o inadempienze** conferendo direttamente con il coordinatore del servizio o inviandogli (via fax, email o posta) comunicazione scritta. Sarà cura del coordinatore provvedere, entro il periodo di 20 giorni lavorativi, a rispondere in forma scritta o a convocare la persona interessata per aprire il confronto sulle problematiche portate.

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

E' inoltre facoltà dell'utente accedere agli atti di propria competenza utilizzando strumenti e procedure definite dal **"Regolamento di accesso agli atti amministrativi"** (ai sensi della L. 241/90 e L.R. 1/12), consultabile nella bacheca del servizio.

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

Costi di riproduzione

1. L'estrazione di copie di atti è sottoposta al rimborso nella misura di € 0,20 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3.
2. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.
3. Nel caso di richiesta di copie di documenti in bollo, al pagamento dell'imposta di bollo provvede

direttamente il richiedente, fornendo direttamente all'Ufficio competente al rilascio la marca da bollo. Resta salvo il diverso regime fiscale previsto da speciali disposizioni di legge.

Diritti di ricerca e di visura

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

In caso di controversi nei confronti del servizio l'utente si potrà rivolgere all'**Ufficio di Pubblica Tutela**, istituito presso l'ATS di Bergamo come strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie (tel. n. 035 385296, email upt@ats.bergamo.it)

I DOVERI DEGLI UTENTI

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

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

LA VALUTAZIONE E IL MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITÀ DEL CONSULTORIO

A Tutela dei diritti dell'utente e al fine di migliorare costantemente la qualità e l'efficacia dei servizi proposti, il Consultorio "C. Scarpellini" dispone di un ***Programma annuale di valutazione e miglioramento dell'attività*** che, allo scopo di facilitare l'espressione dei giudizi valutativi, prevede l'impiego di un questionario di **customer satisfaction** per gli **operatori** e di uno per **gli utenti** dei servizi, somministrati secondo le modalità previste nella procedura.

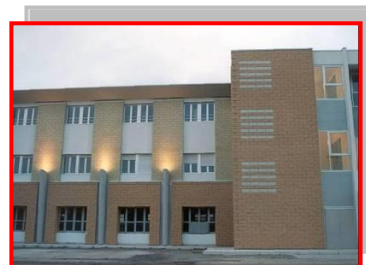
Il questionario per gli utenti viene fornito al termine del percorso svolto per essere compilato in forma anonima e riconsegnato in un'apposita cassetta posta nell'area accoglienza del servizio. I dati raccolti con i questionari per utenti e operatori vengono elaborati in forma aggregata annualmente e analizzati nelle sedi tecniche e istituzionali competenti e resi pubblici all'interno del bilancio sociale annuale del servizio.

CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

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 0072350).

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



Sulla base della richiesta la segreteria propone le disponibilità orarie degli operatori che effettuano l'attività di prima accoglienza, concorda il primo appuntamento (colloquio di accoglienza/orientamento) e registra i seguenti dati: cognome, nome e numero di telefono.

Per le prestazioni di tipo sanitario la segreteria fissa direttamente l'appuntamento nelle disponibilità indicate dal professionista richiesto.

L'erogazione delle prestazioni avviene mediamente entro 30 giorni dalla data di primo contatto secondo una lista di attesa che viene stilata in base all'ordine con cui è stata ricevuta la richiesta del colloquio di accoglienza. E' compito dell'operatore e dell'équipe valutare la richiesta, verificare che rientri nei servizi offerti dal consultorio e assegnare l'utente all'operatore più appropriato. Preso in carico, l'utente e l'operatore concorderanno un progetto di intervento individuale e il numero di incontri disponibili nel percorso nel rispetto dei criteri previsti dalla normativa. Gli utenti hanno diritto di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio ma sono invitati ad esplicitare le proprie motivazioni in un incontro conclusivo.

Con la condivisione del progetto di intervento l'utente si impegna a partecipare con continuità ai colloqui concordati, avvertire in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, la segreteria il più celermente possibile e comunque con almeno 48 ore di anticipo così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal consultorio. L'utente può disdire o chiedere lo spostamento dell'appuntamento anche tramite mail: scarpellini@fondazioneangelocustde.it oppure con messaggio vocale in segreteria telefonica quando il consultorio è chiuso.

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.

Nel periodo di emergenza Covid, secondo indicazioni regionali, è offerta la possibilità di colloqui anche in modalità da remoto, da svolgersi per l'operatore in sede o fuori sede.

ORARI DI APERTURA

Il Consultorio "C. Scarpellini" è aperto per l'accoglienza degli utenti e per l'erogazione delle prestazioni nei seguenti orari:

	mattino	pomeriggio
Lunedì	09.00 – 13.00	14.00 – 18.00
Martedì	09.00 – 13.00	chiuso
Mercoledì	09.00 – 13.00	14.00 – 18.00
Giovedì		14.00 – 19.00
Venerdì	09.00 – 13.00	14.00 – 19.00
Sabato	09.00 – 12.30	13.00 – 14.30

In questi orari 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.

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

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

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

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

COMPETENZE E FIGURE PROFESSIONALI

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

All'interno delle riunioni d'équipes 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:

- consulente familiare
- mediatore familiare
- psicologo
- psico-pedagogo
- assistente sociale
- ginecologo
- ostetrica
- assistente sanitaria
- infermiere professionale
- insegnante dei metodi naturali di regolazione della fertilità;
- insegnante massaggio infantile
- avvocato / consulente legale
- consulente morale
- consulente canonico
- consulente etico
- formatore ed educatore.

All'interno del servizio gli operatori sono identificabili grazie al cartellino di riconoscimento che sono tenuti ad apporre sulla propria persona. o da tenere in evidenza presso la propria postazione di lavoro.

PRESTAZIONI E INTERVENTI

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

PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE AD ELEVATA INTEGRAZIONE SANITARIA

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

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

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

PRESTAZIONI SANITARIE DI ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

- **Prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale:** attività ostetrico-ginecologica (anamnesi e valutazioni definite brevi, visita ginecologica, visita generale) relative a:
 - assistenza in gravidanza;
 - ecografie ostetriche e ginecologiche;
 - fisiologia della riproduzione;
 - procreazione consapevole;
 - menopausa;
 - autopalpazione delle mammelle;
 - consulenza prematrimoniale;
 - prevenzione ginecologica.
 - screening preventivo attraverso Pap Test
 - percorso nascita fisiologico

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
- anamnesi e valutazioni brevi€ 17,90
- training prenataleGratuito
- Bilancio salute ostetrico, prima visita. Gratuito
- Bilancio di salute ostetrico, controllo. Gratuito

Tra i servizi proposti è attivo IL **PERCORSO NASCITA FISIOLÓGICO** (BRO) secondo le indicazione della Regione Lombardia con Dgr DGR n. 268/28.06.2018 e del DDGW n. 14243/05.10.2018. E' coinvolta in particolare una ostetrica del consultorio (debitamente formata). Le prestazioni specifiche sono:

- Bilancio di salute ostetrico, prima visita (cod. 89269)
- Bilancio di salute ostetrico, controllo (cod. 89268)

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

Gli obiettivi del percorso della gravidanza fisiologica sono i seguenti:

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

Modalità di accesso delle donne al PNF (BRO)

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

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

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

1. le disponibilità orarie dell'ostetrica referente del percorso che effettuerà l'attività di prima accoglienza e concorda un colloquio, pianificandolo al più presto
2. prenota entro la 9 w la prestazione con la prima ginecologa disponibile di prima ecografia ostetrica -codice 8878 – chiedendo di preparare l'impegnativa relativa all'ecografia dal medico di medicina

generale, secondo una informativa consegnata o descritta contenente la data dell'ecografia e un promemoria per il MMG. (da fare).

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

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE

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

Le Attività di prevenzione ed educazione alla salute sono finalizzate a accompagnare e sostenere i processi di cambiamento dei comportamenti, volte ad aumentare il benessere del soggetto e a promuovere abilità per affrontare i compiti evolutivi, stimolando la consapevolezza di sé. Queste attività vengono svolte in riferimento ai seguenti ambiti: relazioni di coppia e familiari, sostegno alla genitorialità, affettività e alla sessualità, procreazione responsabile, educazione alla salute in rapporto a malattie sessualmente trasmesse, preparazione alle diverse fasi della vita

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

L'offerta formativa è indirizzata sia bambini/ragazzi, alunni delle scuole di ogni ordine e grado ed altre realtà educative (es. 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'ASL e la Regione Lombardia sono gratuiti in quanto erogati in regime di esenzione da ticket.

PRESTAZIONI COMPLEMENTARI

Oltre alle prestazioni previste in specifico per la tipologia del servizio, il Consultorio "C. Scarpellini" 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 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 alla parrocchie e ai contesti educativi diocesani l'attività e il supporto offerto dal consultorio nelle iniziative pastorali ed educative della chiesa diocesana.



PROGETTO
"Con la famiglia"

FONDAZIONE
ANGELO CUSTODE
ONLUS

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

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

Si rimanda alla carta dei servizi sul sito: <http://www.consultoriofamiliarebg.it/download/carta-dei-servizi-la-famiglia-bergamo?wpdmdl=2405>

DESCRIZIONE DI ALCUNI INTERVENTI PRESSO IL CONSULTORIO

Consulenza di coppia

La finalità di questo Servizio è quella di offrire a ognuno uno spazio sicuro in cui esprimere le proprie esperienze, i sentimenti, i punti di vista e le difficoltà, creando all'interno della coppia, o della famiglia, una dimensione comunicativa funzionale al fine di sciogliere nodi problematici e recuperare le risorse.

Il Servizio offre possibilità di consulenza e di aiuto specifico a: fidanzati e/o coppie prossime al matrimonio e/o alla convivenza; coppie con difficoltà comunicative e relazionali o in conflitto; coppie in aperta crisi; coppie in fase di separazione o già separate.

Consulenza familiare

La consulenza familiare offre un sostegno alle persone in cerca di possibili soluzioni alle proprie problematiche familiari. Il Consultorio Familiare intende essere risorsa per quelle persone che sentono la necessità di manifestare le proprie difficoltà e sono seriamente alla ricerca di una soluzione. Valorizza la famiglia come comunità solidale all'interno della quale tutti i componenti possano trovare le risorse utili per superare i momenti di difficoltà. Aiuta a leggere il disagio e i bisogni nell'ambito delle relazioni familiari.

Il Servizio offre possibilità di consulenza e di aiuto specifico a:

- Persona singola nel contesto del sistema familiare;
- più persone appartenenti allo stesso nucleo familiare.

Il servizio è gratuito, in quanto erogato in regime di esenzione da ticket.

Consulenza legale e canonica

Le richieste più frequenti nell'ambito legale riguardano: la separazione e il divorzio (condizioni, cause e modalità procedurali); la condizione del figlio naturale riconosciuto da entrambi i genitori; la modifica delle condizioni della separazione e del divorzio; la possibilità di ottenere la pronuncia di nullità del matrimonio religioso. Sono operanti presso il Consultorio quattro avvocati. La consulenza legale consiste in un unico incontro di orientamento preceduto da un incontro con un consulente familiare o psicologo. La consulenza canonica circa la verifica della potenziale nullità del matrimonio prevede più incontri con il consulente canonico.

Consulenza genitoriale

Il servizio agisce prioritariamente sul sostegno alle funzioni e ai compiti genitoriali mirando all'orientamento dello sviluppo delle potenzialità educative della coppia genitoriale, e sostenendo la coppia e/o i figli nella soluzione dei problemi, nella ricerca di risorse e di aiuti necessari.

L'intervento di sostegno non si limita alla prevenzione o al rimedio da porre ai problemi connessi con il funzionamento della famiglia e alle loro implicazioni educative, ma intende altresì incentivare lo sviluppo di nuove opportunità di crescita per la famiglia e per i suoi membri.

Il Servizio offre possibilità di consulenza e di aiuto specifico a:

- singolo genitore;
- alla coppia genitoriale;
- al minore accompagnato dal genitore;
- ai referenti di agenzie educative o socio-sanitarie (es: scuola, neuropsichiatria, ...) che hanno avuto in carico il minore o sono presenti nella quotidianità del minore.

Il servizio è gratuito, in quanto erogato in regime di esenzione da ticket.

Mediazione familiare

Gli scopi della Mediazione Familiare sono la ricerca di accordi funzionali e soddisfacenti che risolvano la rigida controversia con la successiva stesura di un programma condiviso, personalizzato ed equo che riguarda la gestione della vita quotidiana con i figli (ad esempio: gli orari e le modalità di visita, le vacanze, le scelte educative, gli aspetti economici...).

La Mediazione familiare si attua in uno spazio di incontro neutrale, strutturato ed autonomo rispetto all'ambito giudiziario ed offre la garanzia della più assoluta riservatezza.

Il metodo di intervento della Mediazione Familiare attiva la responsabilità e l'autonomia personale dei genitori nel prendere le decisioni che definiranno aspetti della nuova realtà di vita con i loro figli; utilizza alcune regole esplicite, quali: la neutralità del mediatore, la tregua delle azioni legali tra le parti durante la Mediazione stessa, la compresenza dei coniugi ai colloqui ed il loro impegno alla trasparenza, l'impossibilità del mediatore di testimoniare in tribunale.

Il Servizio offre possibilità di consulenza e di aiuto specifico a genitori divorziati, separati o che intendono separarsi, disponibili ad essere presenti insieme durante tutto il percorso della Mediazione.

Il servizio è gratuito, in quanto erogato in regime di esenzione da ticket.

Gruppi di sostegno per utenti

Oltre alla metodica degli incontri individuali, di coppie e familiari il Consultorio ha attivo diversi percorsi. Ecco di seguito alcune esemplificazioni:

Corso training prenatale

Il gruppo, aperto alle future mamme, affronta le tematiche inerenti il percorso della gravidanza, travaglio, parto, puerperio, allattamento, vita dopo la nascita del bambino/a. Il gruppo, inoltre, assicura possibilità di confrontarsi in una dimensione di gruppo con altre future mamme condividendo la comune esperienza della gravidanza e dell'attesa del parto, la preparazione alle posizioni in travaglio-parto, l'allattamento e visualizzazioni.

Il corso si struttura in 8 incontri, guidati da una psicologa e da una ostetrica.

Si consiglia di telefonare per prenotarsi intorno alla 20° settimana di gestazione.

Il costo per l'intero percorso è gratuito.

Corso di massaggio

Il massaggio è un'antica tradizione presente in molte culture, ma anche l'evidenza clinica ha dimostrato l'effetto positivo che esso ha sullo sviluppo e sulla maturazione del bambino a diversi livelli. Gli incontri comprendono:

apprendimento pratico della sequenza completa dei massaggi; lavoro sul rilassamento del bambino attraverso il "tocco rilassante"; momenti di riflessione sul rafforzamento del legame genitori-bambino; esperienze di comunicazione non verbale: sorriso, contatto visivo, contatto attraverso la pelle; apprendimento di modalità che possono dare sollievo al bambino che soffre di stipsi, meteorismo, coliche addominali e pianto.

Destinato ai bambini più piccoli, a partire dal primo mese di vita fino ad un anno.

Gli incontri sono condotti da una ostetrica e da una psicologa abilitata alla tecnica del massaggio.

Corso è gratuito

Incontri a tema per neo mamme e neo papà

Incontri di gruppo per accompagnare le neo mamme e neo papà nella cura dei loro bambini su tematiche specifiche delle prime fasi della vita: es. il giusto attaccamento, il sonno regolare, i cambiamenti della donna dopo il parto, lo svezzamento.. ecc. Sono previsti cicli di incontri, il mercoledì mattina, guidati da una ostetrica e una psicologa.

Il corso è gratuito

Assistenza domiciliare

Il "Percorso nascita" è un programma di assistenza alle mamme e ai neonati a domicilio assicurato dalle ostetriche del Consultorio. Prevede: la verifica clinica del decorso post-parto sia del neonato/a sia della mamma; il sostegno e la consulenza alla neomamma e al padre per la cura del neonato/a; per sostenere l'allattamento al seno, per fare insieme il primo bagno del neonato, per valutare l'andamento delle prime giornate; ma anche per fornire informazioni sui servizi a disposizione. La visita a domicilio è gratuita.

"Il cerchio dei papà"

Uno spazio di incontro tra padri, di confronto e condivisione delle proprie emozioni ed aspettative riguardo alla paternità già vissuta o che ci si appresta a vivere per la prima volta. Il corso prevede 5 incontri a cadenza settimanale ed è condotto da psicologi ed un educatore e si svolge in uno spazio serale.

Sono previsti entro l'anno almeno 2 percorsi. Il corso è gratuito.

Gruppi di parola per figli di genitori separati

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.

Gli incontri sono destinati ai figli di coppie separate o in via di separazione per aiutarli a gestire emotivamente la complessità della situazione in cui vivono. Al Gruppo possono partecipare da 4 a 8 bambini di età compresa tra i 6 e i 10 anni. Il Gruppo di Parola sarà strutturato in 5 incontri di 2 ore ciascuno con cadenza settimanale il venerdì pomeriggio dalle 17,00 alle 19,00.

E' inoltre previsto, al termine dei 4 incontri, un colloquio tra i conduttori ed ogni coppia di genitori. Gli operatori sono uno psicologo e una mediatrice familiare. Sono previsti entro l'anno 2 percorsi.

Incontri "Crescere Insieme"

Ciclo di conferenze svolte da diversi operatori del Consultorio, su diverse tematiche che coinvolgono la genitorialità, la vita di coppia e familiare.

Gli incontri si svolgeranno presso il Consultorio il mercoledì sera dalle 20,45 alle 22,30, secondo il programma esposto. La partecipazione è libera e gratuita ad ogni singolo incontro senza bisogno di iscrizione.

"Spazio primi mesi"

Ogni mercoledì dalle 10.30 alle 12.00 spazio aperto di libero accesso settimanale con ostetrica e psicologa per pesare il bambino e avere risposte a domande e dubbi su allattamento e altro.

Il periodo della menopausa

La menopausa è un momento importante della vita delle donne. Caratterizzato da una sintomatologia neurovegetativa (sudorazioni, vampate di calore), modificazioni sintomatiche e disturbi emotivi che si manifestano con stati d'ansia, insonnia, manifestazioni ipocondriache e a volte può sfociare nella depressione.

Essere informate sulle caratteristiche dei cambiamenti ormonali, corporei e psicologici che caratterizzano questo periodo permette alle donne di mettere da parte stereotipi e fantasie e di porre nella giusta dimensione questo naturale momento di passaggio della vita.

Sono previsti 4/5 incontri guidati in modo integrato da ginecologa, ostetrica e psicologa, il sabato mattina a partire da settembre.

"Mio fratello è diverso" - I fratelli senza voce (Siblings)

La diagnosi di malattia e/o disabilità modifica la situazione familiare. I fratelli e le sorelle, i cosiddetti siblings, rischiano di rimanere senza voce a vivere sentimenti contrastanti. Spesso nella silenziosa sofferenza. Si prevedono 5 incontri di gruppo a scadenza settimanale per ragazzi dai 6 ai 12 anni, o percorsi dedicati per adulti dai 17 anni in su, guidati da psicologi e formatori del Consultorio.

Psicoterapia di gruppo

Interventi strutturati, mirati alla cura delle fatiche psicologiche e delle difficoltà relazionali, nell'area di competenza consultoriale. Sono condotti da psicoterapeuti abilitati presenti nel Consultorio e secondo la modalità del gruppo. Esempificazione di alcune tematiche:

- *"Accrescere la stima di sé"*: per migliorare la relazione con se stessi e gli altri
- *"Ricomincio da me"*: ritrovare forza dopo le prove dure della vita
- *"Ansia e tecniche di rilassamento"*: gestire i momenti di ansia e stress

Ogni percorso prevede 10 incontri da svolgersi a frequenza settimanale.

Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia

Il Servizio offre prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale da parte di ginecologi e ostetriche (anamnesi e valutazioni definite brevi, visita ginecologica, visita generale).

Le attività previste sono:

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

Le prestazioni sono soggette a pagamento del ticket o esenti secondo le varie possibili esenzioni.

Pap test

Lo screening attraverso Pap Test rappresenta attualmente la misura di prevenzione più efficace per individuare e trattare precocemente i tumori maligni del collo dell'utero.

Aderire alla campagna di screening rappresenta quindi una scelta importante per salvaguardare la propria salute.

L'esecuzione del Pap Test ogni tre anni permette un'efficace prevenzione dei tumori maligni del collo dell'utero e offre la possibilità di sottoporvisi gratuitamente.

Il prelievo è operato da personale qualificato (ostetrica o ginecologo).

Per facilitare l'adesione alla campagna preventiva gli esami si tengono in orari comodi e diversificati. Il pap test può essere abbinato alla visita ginecologica.

Servizio di consulenza sui metodi naturali

Il Servizio offre la possibilità di consulenza e formazione teorico pratica sui metodi naturali rivolti a giovani coppie affinché vivano una buona sessualità e attuino una procreazione libera e responsabile.

L'insegnamento dei metodi naturali di regolazione naturale della fertilità: consente una più approfondita conoscenza di sé e dell'altro; favorisce la relazione e la crescita nella qualità della vita di coppia; rinnova il significato del generare; consente una alternativa vera agli anticoncezionali.

Le professionalità che operano in questo servizio sono: Consulenti metodi naturali, ostetriche e ginecologi. Prestazione non erogata in regime di accreditamento.

Interventi sul territorio di prevenzione ed educazione della salute

Il Servizio offre interventi nel campo dell'educazione sessuale e affettiva attraverso programmi di formazione e informazione.

In particolare queste attività comprendono programmi di educazione sessuale educazione all'affettività, di formazione dei giovani al ruolo di futuri coniugi e di genitori, nonché programmi formativi ed informativi riguardanti la procreazione responsabile, rivolti a gruppi omogenei di popolazione.

La sessualità viene presentata nelle sue diverse funzioni: relazionale, ludica, riproduttiva, affettiva e contestualizzata in termini culturali. La dimensione culturale della sessualità permette ai ragazzi di comprendere quei fenomeni sociali che incidono sulla costruzione della loro identità sessuale.

La sessualità viene presentata in modo positivo, riservando uno spazio all'interno del programma svolto, anche ai contenuti legati alle patologie e ai rischi connessi alla sessualità (malattie a trasmissione sessuale, patologie sessuali, violenza sessuale, ecc.).

I temi trattati sono adeguati all'età dei partecipanti, di facile comprensione e vengono presentati in modo corrispondente al loro livello di conoscenza.

Il Servizio si rivolge a: insegnanti; genitori; operatori; educatori; alunni di ogni ordine e grado scolastico.

Sede operativa:

Consultorio familiare "C. Scarpellini"

via Conventino n. 8 - 24125 Bergamo

telefono 035 0072350 fax 035 0072364

email: scarpellini@fondazioneangelocustode.it

sito internet: www.consultoriofamiliarebg.it

Ente gestore:

Fondazione Angelo Custode onlus

piazza Duomo n. 5 - 24129 Bergamo

tel. 035 0072100 fax 035 0072103

e-mail: fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it

P.I e C.F.: 03385420165

Il Consultorio Familiare "C. Scarpellini" è una struttura accreditata

Autorizzazione regionale n. 14762 del 14/07/1987

Accreditamento regionale D.G.R n. 7771 del 18/01/2002

Contratto ASL n. 55 del 17/02/2002

Codice di struttura: 001242



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 Mauro Gavazzeni
3. All'uscita a destra 100 mt.

▪ **In auto**

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

Allegati

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 ☐ 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 il questionario nell'apposita cassetta in sala di attesa.**

N.B.: è possibile inviare segnalazioni di disservizi o suggerimenti anche tramite email al seguente indirizzo: **info@consultoriofamiliarebg.it**

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

L'equipe
del Consultorio "C. Scarpellini" di Bergamo

Aiutaci a migliorare

Segnalazioni o suggerimenti

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

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

- Età: anni : __ Sesso: ☐ Maschio ☐ Femmina
- Servizi utilizzati: ☐ Colloqui di Consulenza ☐ Mediazione Familiare
☐ Prestazioni ginecologico/sanitarie
☐ Incontri di gruppo (specificare)
- Quanto è soddisfatto del Consultorio "C.Scarpellini"

	Per nulla soddisfatto			Molto soddisfatto	
Livello di soddisfazione rispetto a:	1	2	3	4	5
Tempi di attesa per il primo accesso	☐	☐	☐	☐	☐
Orari e modalità di accesso	☐	☐	☐	☐	☐
Confort degli ambienti	☐	☐	☐	☐	☐
Accoglienza della segreteria	☐	☐	☐	☐	☐
Chiarezza delle informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	☐
Competenza degli operatori	☐	☐	☐	☐	☐
Efficacia degli interventi	☐	☐	☐	☐	☐

Note:

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

	Per nulla utile			Molto utile	
Livello di soddisfazione rispetto a:	1	2	3	4	5
... comprendere la situazione o la natura e portata dei problemi	☐	☐	☐	☐	☐
... riconoscere risorse personali o familiari utili ad affrontare le situazioni e i problemi	☐	☐	☐	☐	☐
... superare le difficoltà o portare a soluzione i problemi	☐	☐	☐	☐	☐

... trovare altre opportunità e servizi adeguati ad affrontare le situazioni problematiche	☐	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Note:

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

- Su una scala da 1 a 10 ci dia la sua valutazione di sintesi rispetto alla qualità del servizio erogato dal Consultorio "C. Scarpellini"

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

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

.....

.....

Terminata la compilazione le chiediamo di **riporre il questionario nell'apposita cassetta in sala di attesa o in segreteria.**

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

L'equipe
del Consultorio "C. Scarpellini" di Bergamo