



CARTA DEI SERVIZI

**CONSULTORIO FAMILIARE ASST CREMA
SEDE DI CREMA**

INDICE

<u>IL CONSULTORIO</u>	4
<u>MISSION E PRINCIPI</u>	4
<u>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</u>	4
<u>SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA</u>	4
<u>FIGURE PROFESSIONALI</u>	5
<u>MODALITA' DI ACCESSO</u>	5
<u>AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI</u>	5
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO	8

IL CONSULTORIO

Il Consultorio è un servizio territoriale dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Crema, orientato alla prevenzione e promozione della salute della famiglia: della donna, dell'età evolutiva, dell'adolescenza, delle relazioni di coppia ed eroga prestazioni sociosanitarie ad alta integrazione.

Fornisce informazioni, consulenza, sostegno e interventi specialistici su richiesta relativamente a: gravidanza, post-parto, cura del neonato e del bambino, contraccezione, IVG, salute della donna, relazioni di coppia e genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà personali e/o familiari a seguito di eventi critici.

Il Consultorio si propone, pertanto, come punto di riferimento per l'individuo, la coppia, la famiglia nelle diverse fasi della vita, e adotta un modello d'intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale e integrata.

Tutte le attività sono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato e interdisciplinare, costituito da Assistente sociale, Assistente sanitaria, Medico ginecologo, Ostetrica, Psicologo ed Educatore Professionale.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con il Punto nascita ospedaliero e con la rete dei servizi territoriali (Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta, servizi sociali dei Comuni, scuole, associazioni, agenzie educative, ecc.), al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona.

MISSION E PRINCIPI

Il Consultorio persegue:

- l'armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti fra genitori e figli
- la salute psico-fisica della donna con particolare riferimento alla maternità
- la salute del concepito, del neonato e del bambino nella prima infanzia
- la sana e responsabile procreazione
- l'applicazione della legge 194/78 per l'interruzione di gravidanza
- prevenzione dei tumori femminili

Adotta strategie al fine di favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre che a sviluppare il miglioramento dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, nell'osservanza dei principi quali: eguaglianza, imparzialità, rispetto, diritto di scelta, continuità ed efficacia ed efficienza.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

- DIRITTI DEGLI UTENTI

L'ASST si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori. Il Consultorio dell'ASST di Crema opera nel rispetto dei diritti della persona ed in particolare alla trasparenza e alla libera scelta, il diritto alla privacy.

In particolare, la gestione dei dati personali/sensibili e la tutela della privacy avvengono nel rispetto del D.lgs. 196/2003.

Ogni cittadino può presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi scrivendo a urp@asst-crema.it

- DOVERI DEGLI UTENTI

I cittadini sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise.

SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA

Sono riportati di seguito: le modalità di raggiungimento, gli orari di apertura e i recapiti della sede Consultoriale. In base alle necessità è possibile concordare appuntamenti o attività di gruppo interne /esterne in orari diversi da quelli indicati.

U.O. Consultorio Familiare di Crema Via Manini, 2 26013 Crema	 0373 218220  consultorio@asst-crema.it  Orari Ufficio: Da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 e 14.00 - 16.00 Si riceve su appuntamento.
--	--

FIGURE PROFESSIONALI

Nel Consultorio dell'ASST di Crema sede di Rivolta d'Adda sono presenti le seguenti figure professionali:

- Assistente sociale
- Educatore professionale
- Assistente sanitaria
- Medico ginecologo
- Ostetrica
- Psicologo

MODALITÀ DI ACCESSO

ACCESSO LIBERO

Gli utenti possono accedere liberamente negli orari di apertura del servizio per informazioni/colloqui di accoglienza.

Per prenotare le prestazioni sociosanitarie erogate dal consultorio è possibile:

- Telefonare al n. 0363 378350

AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI

Il consultorio svolge le seguenti attività psico-sociali e sanitarie:

- Assistenza alla mamma ed al neonato
- Adozione nazionale ed internazionale - Centro delle Adozioni
- Consulenza per l'infertilità e la sterilità
- Consulenza preconcezionale
- Consulenza e sostegno psico sociosanitario per le problematiche dell'adolescente e del giovane
- Contraccezione
- Prevenzione dei tumori femminili
- Consulenza e sostegno psico sociosanitario ed educativo per le problematiche familiari
- Gravidanza e nascita
- Interruzione volontaria di gravidanza
- Menopausa

Assistenza alla mamma ed al neonato

Descrizione

Attività informativa, di consulenza, supporto e accompagnamento alla mamma nel post-parto, in sinergia con l'U.O. di Ostetricia e Ginecologia.

Consigli, suggerimenti e sostegno per le prime cure al neonato con particolare attenzione all'allattamento, attività svolta anche al domicilio della neomamma. Corso di "massaggio del bambino".

Prestazioni e modalità

- Sostegno e consulenza sulle cure al bambino, all'allattamento e alla crescita, entro i primi 40 giorni di vita del bambino si effettuano visite anche presso il domicilio o ambulatoriali presso la sede del Consultorio Familiare.

A questo scopo è stato creato un ambulatorio dedicato all'assistenza alle neomamme e al neonato, nel quale si possono incontrare ostetriche e assistenti sanitarie. La psicologa è disponibile a richiesta, per incontri di consultazione con i genitori sul rapporto madre-padre-bambino fin dai primi giorni di vita al fine di rinforzare le naturali capacità di accudimento e relazione.

- Controllo dopo il parto: visita ginecologica dopo circa 40 giorni dal parto.

- Corso di massaggio del Bambino. Promuove uno stato di benessere del bambino, il contatto affettivo tra genitore e neonato e il rilassamento di entrambi. Il corso consiste in 4 incontri della durata di circa un'ora e mezza ed è rivolto ad entrambi i genitori. Durante gli incontri si affrontano alcuni argomenti riguardanti la teoria e la pratica del massaggio, il rilassamento del bambino e il trattamento di piccoli disagi frequenti nella primissima infanzia quali stipsi, meteorismo, coliche addominali e pianto.

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento. Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Adozione nazionale ed internazionale - Centro delle Adozioni

Descrizione

Attività di informazione, formazione e sostegno alle coppie orientate all'adozione di un bambino.

Per chi

- Per le coppie che desiderano maggior informazione sull'adozione;
- per le coppie che hanno già presentato domanda di adozione presso il Tribunale per i Minorenni;
- per il nuovo nucleo familiare in cui si è inserito il bambino adottato.

Prestazioni e modalità

Il servizio offre:

- colloqui informativi sul percorso adottivo dell'adozione nazionale ed internazionale
- corsi di formazione pre-idoneità per le coppie aspiranti l'adozione
- colloqui psico-sociali con le coppie che hanno presentato istanza di adozione su incarico del Tribunale per i Minorenni
- sostegno nel post-adozione, su richiesta della coppia/ Tribunale per i Minorenni/Ente Autorizzato

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento. Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Consulenza per l'infertilità e la sterilità**Descrizione**

Attività di informazione, consulenza, assistenza per la donna, la coppia, con problemi di infertilità o sterilità.

Prestazioni e modalità

- Visita ginecologica
- consulenza sanitaria
- indicazione per visita uro/andrologica
- invio per controlli specialistici di laboratorio e strumentali

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Consulenza preconcezionale**Descrizione**

Attività di informazione, consulenza, assistenza sanitaria per la donna, la coppia, che si appresta a concepire un figlio.

Prestazioni e modalità

- Consulenza e assistenza sanitaria per la donna e la coppia
- invio per esami di laboratorio gratuiti previsti dal protocollo nazionale
- visita ginecologica
- indicazioni per eventuali visite specialistiche

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Consulenza e sostegno psico sociosanitario per le problematiche dell'adolescente e del giovane**Descrizione**

Attività di ascolto, consulenza e sostegno per adolescenti e giovani.

Per chi

Adolescenti e giovani, dai 13 ai 24 anni. Per i genitori, le famiglie e gli altri adulti di riferimento (insegnanti, educatori, etc.)

Prestazioni e modalità

Per il sostegno alla realizzazione dello sviluppo sia dell'adolescente sia del suo sistema familiare nell'individuazione e promozione di competenze personali e relazionali che favoriscono la crescita dell'individuo, nella diagnosi e nell'intervento precoce sulla situazione di disagio.

Il Servizio offre:

- consulenza psicologica per adolescenti e genitori
- consulenza sociale ed educativa
- visite ginecologiche e/o consulenza sanitaria

Si effettuano colloqui individuali, di coppia e familiari. Nel servizio operano Psicologo, Assistente Sociale, Assistente Sanitaria ed Educatore Professionale.

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento. Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati

dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Contraccezione

Descrizione

Attività di informazione, consulenza, assistenza sanitaria, addestramento all'uso di metodi contraccettivi.

Prestazioni e modalità

- Colloquio e informazione sui diversi metodi contraccettivi, per una conoscenza approfondita ed una scelta più consapevole e personalizzata.
- visita ginecologica
- addestramento all'uso del metodo contraccettivo
- visite di controllo e consulenze

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento.

Le prestazioni possono prevedere una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Prevenzione dei tumori femminili

Descrizione

Attività di informazione, consulenza, assistenza sanitaria, ed dello screening del collo dell'utero con HPV test di ATS Val Padana.

Prestazioni e modalità

- Colloquio di accoglienza e informazione
- consulenze
- esecuzione HPV test nell'ambito dello screening di prevenzione del tumore del collo dell'utero promosso da ATS Val Padana per tutte le donne di età compresa tra i 25 e 64 anni che risiedono nella provincia di Cremona.

Modalità di accesso

HPV TEST in screening su appuntamento al numero verde 800 58 48 50

Referti

HPV TEST in screening: il referto viene trasmesso al domicilio dell'assistita.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa. Riceverei una lettera di invito da ATS Val Padana se rientri nell'età target.

Consulenza e sostegno psico sociosanitario ed educativo per le problematiche familiari.

Descrizione

Attività di accoglienza, informazione, consulenza, valutazione, sostegno psicologico ed educativo ed eventuale percorso presa in carico.

Per chi

Individui, coppie, famiglie, anziani e persone con disabilità.

Prestazioni e modalità

Gli interventi sono mirati al sostegno di situazioni di difficoltà della famiglia o del singolo nelle seguenti aree:

- rapporto genitori figli
- consulenza in momenti di crisi di coppia, separazione e divorzio.
- consulenza sessuologica
- consulenza nell'area del diritto familiare
- sostegno e accompagnamento della donna gravidanza e puerperio
- accompagnamento e di un supporto alle donne che richiedono un intervento di interruzione volontaria della gravidanza
- consulenza e sostegno nei casi di sospetto abuso o maltrattamento grave nei minori.
- consulenza e sostegno alle donne vittime di violenza.

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento.

Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Gravidanza e nascita

Descrizione

Attività informativa, assistenza sanitaria, consulenza, accompagnamento alla donna in gravidanza.

Prestazioni e modalità

- Counseling sugli stili di vita (alimentazione, fumo, alcool, farmaci, ecc)
- informazioni sulla diagnosi prenatale (bitest, villocentesi, amniocentesi, ecografie)
- periodici controlli con verifica di tutti i parametri (pressione, peso, ecc.)
- indicazioni utili per affrontare le fasi della gravidanza (modificazioni gravidiche, travaglio, parto)
- informazioni legali sui diritti-doveri della lavoratrice-madre durante la gravidanza e informazioni ai genitori dopo - la nascita del bambino.
- consulenze dell'assistente sociale e/o dello psicologo.
- incontri di gruppi relativi alla promozione e sostegno all' allattamento al seno in gravidanza e in puerperio.

Modalità di accesso

Accesso libero e su appuntamento.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Interruzione volontaria di gravidanza (legge 194/1978)

Descrizione

Assistenza e consulenza alla donna e/o alla coppia per una scelta consapevole rispetto all'interruzione volontaria di gravidanza, in accordo con le vigenti disposizioni di legge.

Prestazioni e modalità

- Informazioni di carattere sanitario e sull'iter procedurale
- colloqui (sanitario, sociale e/o psicologico) di valutazione ed analisi della motivazione della richiesta
- visita ginecologica
- rilascio di certificazione ai sensi di legge
- indicazioni relative alla prenotazione dell'intervento presso le strutture ospedaliere del territorio.
- controllo ginecologico post IVG finalizzato alla contracccezione.

In caso di minore è richiesto il consenso di entrambi i genitori o degli esercenti la potestà. Se la minore richiedente non vuole coinvolgere i genitori o gli esercenti la potestà, è previsto inoltre l'iter procedurale di accompagnamento della stessa presso il Giudice Tutelare del tribunale ordinario da parte degli operatori del consultorio.

Modalità di accesso

Accesso libero e su appuntamento.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

Assistenza e controlli in menopausa

Descrizione

Attività consulenza sanitaria e accompagnamento psicologico della donna in pre-menopausa e climaterio.

Prestazioni e modalità

- Colloqui di consulenza sugli stili di vita
- visita ginecologica

Modalità di accesso

Accesso libero e su appuntamento.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono gratuite e non serve l'impegnativa.

PROGETTI

Il Consultorio Familiare partecipa in collaborazione con altri enti a progetti di promozione della salute in merito alla:

- Promozione, protezione e sostegno dell'allattamento al seno (percorso UNICEF)
- Promozione delle competenze sociali e attività di prevenzione nelle scuole
- Collaborazione relativa al protocollo "Spazio di legalità" nelle scuole

Ed inoltre:

- Valutazione psicologica e presa in carico psicoterapica su incarico del Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario, in collaborazione con la Tutela Minori
- Progetti regionali: attuazione dei progetti a favore delle famiglie fragili
- Commissione paritetica per l'accertamento e l'individuazione dell'alunno in situazione di disabilità (DPCM n.185 del 2006)
- Percorso di continuità assistenziali Area Disabili
- Valutazione psico-attitudinale per profilo socio-lavorativo (ai sensi della legge 68/99)
- Partecipazione operatore sociale nella commissione medico legale per l'accertamento dell'invalidità (legge 104/92 e 68/99)

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

CUSTOMER

Periodicamente, il cittadino è coinvolto nella valutazione del gradimento, rispetto a specifiche attività; a tal fine vengono utilizzati idonei strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. I risultati della rilevazione vengono pubblicati sul sito dell'ASST.

MODALITÀ DI SEGNALEZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO

L'ASST garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

È possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con una delle seguenti modalità:

- Telefonando al numero 0373 280580 - 280544
- Inviando una mail a urp@asst-crema.it