


<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Garda</p>	<p>SISTEMA GESTIONE QUALITA' CONSULTORIO FAMILIARE PUBBLICO</p>	<p>REQUISITO DI ACCREDITAMENTO E DI ESERCIZIO</p> <p>AC 3.2.4.a</p>
---	--	---

CARTA DEI SERVIZI

CONSULTORIO FAMILIARE di MONTICHIARI e sede distaccata di CALVISANO

Indice

1. Definizione
2. Status giuridico
3. Possesso dei requisiti
4. Principi
5. Diritti dei cittadini e doveri degli operatori
6. Stili di lavoro / metodologia
7. Figure professionali
8. Modalità di accesso e presa in carico
9. Indicazioni stradali e orari di apertura
10. Partecipazione alla spesa
11. Attività specifiche
12. Modalità di dimissione del paziente
13. Continuità Assistenziale
14. Modalità di accesso dell'utente al proprio Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario
15. Modalità di riconoscimento degli operatori
16. Qualità del servizio/Customer Satisfaction
17. Valutazione della qualità del servizio
18. Modalità di segnalazione di reclami/ suggerimenti/encomi

1. Definizione

La rete dei Consultori Familiari (regolamentata ai sensi della legge n.405/75 *“Istituzione dei consultori familiari”*, della legge regionale n.44/76 *“ Istituzione del servizio per l’educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l’assistenza alla maternità, all’infanzia e alla famiglia”* e della delibera n. 2569/14 della Regione Lombardia *“Revisione del Sistema di Esercizio delle Unità d’offerta socio-sanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”*) è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria a sostegno di una politica sociale per la famiglia, per la coppia e per la donna.

L’obiettivo della normativa nazionale e regionale emanata è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia, realizzando interventi di prevenzione, informazione ed educazione sanitaria attraverso l’integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio.

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che garantisce prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA); opera attraverso un’equipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall’utenza.

Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche relative alla maternità, infertilità, sterilità, contraccezione, sfera sessuale, relazioni di coppia, affidamento familiare, adozione, menopausa, relazioni genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà dei giovani adulti e adulti a seguito di eventi critici della vita.

2. Status giuridico

Il Consultorio Familiare di Montichiari, ubicato in via Falcone 18, è gestito direttamente dall’ASST del Garda ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione. Comprende una sede distaccata, ubicata a Calvisano in Via Canossi, 5.

E’ stato autorizzato al funzionamento ed accreditato con D.G.R. N. VII/19181/04.

3. Possesso dei requisiti

Il Consultorio Familiare di Montichiari ha ottenuto lo status giuridico riconosciuto, documentando il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle D.G.R. n. 2594/00, DGR n. 3264/01 e DGR n. 2569/2014.

4. Principi

Le prestazioni dei consultori sono erogate nell’osservanza dei sottoelencati principi:

- **eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, religione, condizione sociale e opinioni politiche;

- **imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste;
- **rispetto:** ogni cittadino e assistito è trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza;
- **personalizzazione:** il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli;
- **continuità:** il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna laddove ne rilevi la necessità a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi;
- **efficacia:** i Consultori sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere obiettivi previsti;
- **efficienza:** i Consultori sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

5. Diritti dei cittadini e doveri degli operatori

I principi/obiettivi della rete consultoriale, garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

- **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate
- **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità
- **Suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato
- **Equifruizione:** il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

6. Stile di lavoro/metodologia

Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie

educative, ecc...) e alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

Lavoro di équipe

L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

Accoglienza

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. E' finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.

7. Figure professionali

Presso i Consultori operano le seguenti figure professionali: ginecologo, ostetrica, assistente sanitaria, psicologo e assistente sociale.

L'elemento che caratterizza il modo di lavorare dei consultori familiari è l'integrazione che si realizza sia tra le figure a competenza sanitaria, psico-sociale e socio-assistenziale sia mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio che a vario titolo si occupano della salute psico-fisica della persona. L'integrazione è ulteriormente garantita dalla pratica del "consulto" tra gli operatori.

Si riporta di seguito un breve descrizione delle diverse figure professionali.

Ginecologo:

E' un medico specialista in ginecologia ed ostetricia che opera nel consultorio per alcune ore alla settimana. Si occupa in collaborazione con le ostetriche della cura delle donne durante tutte le fasi della loro vita, dall'adolescenza alla menopausa in relazione a problematiche legate alla sfera ginecologica e monitora le Gravidie patologiche

Ostetrica:

- Si occupa delle donne durante tutte le fasi della loro vita, dall'adolescenza alla menopausa, e soprattutto nel corso della gravidanza, anche attraverso attività di gruppo finalizzate alla preparazione al parto.
- Sostiene le donne nel corso del puerperio, fornendo loro un supporto soprattutto nella fase dell'allattamento e nel superamento di difficoltà fisiologiche relative al post

partum.

Il personale ostetrico è inoltre coinvolto nello screening per la prevenzione dei tumori della cervice uterina (Pap Test).

Assistente sanitaria:

- Collabora con l'ostetrica e con altre figure psicosociali consultoriali nella conduzione dei gruppi pre e post partum.
- Sostiene le neo-mamme nella gestione della crescita fisiologica del lattante: allattamento ed accudimento primario del neonato.
- In collaborazione con l'ostetrica, effettua le visite domiciliari (Home care) dopo il parto nei casi segnalati dai Punti Nascita nell'ambito delle dimissioni protette.
- Fornisce inoltre informazioni riguardo le vaccinazioni nella prima infanzia.

Assistente Sociale:

- Si occupa dell'accoglienza e dell'orientamento dell'utente, ed ha il compito di indirizzarlo verso il progetto terapeutico od il servizio più idoneo alla situazione. Sono specifici di tale figura professionale l'analisi del bisogno e il sostegno alla persona nell'ambito di una relazione d'aiuto ed educativa. Tali attività sono rivolte non solo al singolo ma anche alla coppia, ai genitori e/o a tutto il nucleo familiare.
- Partecipa alla conduzione di gruppi, in collaborazione anche con altre figure professionali, per la promozione della salute della donna, della maternità e di altre problematiche inerenti alla famiglia.
- Collabora con l'ostetrica e lo psicologo nella gestione dei casi, soprattutto minorenni, di richiesta d'interruzione volontaria di gravidanza.
- Promuove il lavoro in rete favorendo sinergie con altre figure professionali afferenti ad Enti Locali, Scuole, Terzo settore, Associazioni di Volontariato e Servizi Specialistici Ospedalieri.
- In collaborazione con ATS e con le altre figure professionali del Consultorio promuove e realizza interventi di Educazione alla Salute nelle Scuole e nell'Area della Neogenitorialità.
- Interviene in favore di situazioni legate alla violenza sulle donne, supportandole od orientandole alla Rete dei Centri Antiviolenza.
- In collaborazione con lo Psicologo attiva la valutazione per l'idoneità all'adozione nazionale ed internazionale e alla realizzazione di gruppi, in favore di coppie nella fase pre e post adottiva.

Psicologo:

- Effettua valutazioni psicodiagnostiche al singolo, sia esso adulto o minore, alla coppia o all'intero nucleo familiare.

- Collabora con altri operatori per sostenere il singolo paziente, la coppia, il nucleo familiare, con colloqui di sostegno psicologico, psicoterapia.
- Partecipa ai gruppi di sostegno alla maternità e al post partum in collaborazione con altri operatori sanitari.
- Attiva la valutazione psicologica e partecipa alla stesura del progetto di sostegno al nucleo familiare relativo ai minori su incarico della Magistratura in collaborazione con l'assistente sociale dell'ambito n. 10 di Montichiari.
- Collabora attivamente in sinergia con altri enti e operatori esterni al consultorio familiare (Enti Locali, Scuole, Forze dell'Ordine, altri Servizi Specialistici quali CPS e NPI..).
- Attiva la valutazione psicologica per l'idoneità all'adozione nazionale ed internazionale, favorisce il sostegno psicologico alle famiglie ed ai minori nella prima fase del periodo post-adoztivo e collabora con l'assistente sociale alla realizzazione di gruppi, in favore di coppie nella fase pre e post adottiva.

8. Modalità di accesso e presa in carico

Il cittadino può accedere liberamente al servizio, non esistono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale.

Le modalità di accesso al CF sono le seguenti:

1. Per problematiche relative all'area ginecologica l'utente deve contattare telefonicamente il CUP dell'ASST-Garda al n. **030 9037555**; per le suddette prestazioni l'accesso è diretto con prescrizione/impegnativa da parte del Medico Curante o dello stesso Medico Specialista che eroga la prestazione.
2. Per prestazioni inerenti la gravidanza, sia per la figura dell'ostetrica che per quella del ginecologo, l'utente deve contattare direttamente l'ostetrica al n. **030 9116209-217 dal lunedì al venerdì dalle 11,30 alle 12,30**, con prescrizione/impegnativa del Medico Curante o dello stesso Medico Specialista che eroga la prestazione.
3. L'accesso degli utenti per prestazioni psicologiche o sociali avviene previo appuntamento telefonico al n. **030 9116212-214**. Di consuetudine il primo colloquio di orientamento viene effettuato dall'Assistente Sociale che valuta la presa in carico da parte degli operatori consultoriali ovvero l'invio/accompagnamento ad altri servizi. Non serve alcuna prescrizione/impegnativa.
4. L'accesso di utenti su richiesta di valutazione psicodiagnostica e di creazione di un progetto familiare a tutela dei minori su incarico della Magistratura avviene attraverso l'Assistente Sociale della Tutela Minori dell'Ambito n. 10 con sede a Montichiari. L'Equipe Tutela dell'Ambito (Assistente Sociale) ha il compito di organizzare il primo

accesso dell'utente. Successivamente, funzionalmente al singolo caso ed alla sua complessità, si pianificano gli interventi a rilevanza sanitaria di competenza dello psicologo (valutazione psicodiagnostica), che effettuerà singolarmente o, qualora lo si ritenga opportuno, in collaborazione con l'Assistente Sociale dell'Equipe Tutela Minori dell'Ambito. Al termine della valutazione lo psicologo predisporrà una relazione da riscontrare al tribunale richiedente (Tribunale Ordinario, Tribunale Minori, Procura presso il Tribunale Minori, USMM). Questo, in funzione della situazione emersa, prescriverà azioni e/o interventi specifici, tra i quali la possibile presa in carico da parte dello psicologo del minore e/o dei familiari, anche in collaborazione con l'Assistente Sociale di cui sopra. In questo percorso dovranno essere prodotte relazioni di aggiornamento alla Magistratura ogniqualvolta venga richiesto. La titolarità del caso rimane in capo all'Ambito n. 10,

9. Indicazioni stradali e orari di apertura

Il Consultorio familiare di Montichiari è ubicato in Via Falcone, 18 è raggiungibile:

in auto:

- Da Brescia tangenziale sud in direzione Verona, uscita 12 verso Mantova/Montichiari.
- Da Mantova Strada Provinciale 236, uscita Castiglione delle Stiviere.

in pullman:

- Da Brescia: con Servizio di Trasporto Apam Linea Brescia-Montichiari.
- Da Mantova con Servizio di Trasporto Apam Linea Mantova-Castiglione delle Stiviere -Brescia.
- Da Calcinato: con Servizio di Trasporto Apam Linea Brescia-Castenedolo-Montichiari.
- Da Carpenedolo: con Servizio di Trasporto Apam Linea Carpenedolo-Brescia.

Il Consultorio Familiare di Montichiari è aperto al pubblico:

- **Dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle ore 13,30 alle 16,00.**
- **Nella giornata di venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 13,30 alle 15,30.**

La sede distaccata del Consultorio di Calvisano è ubicata in Via Canossi, 5 ed è aperta al pubblico nelle seguenti giornate:

- **mercoledì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30**
- **venerdì dalle 8,30 alle 12,30.**

Le prestazioni presso il Consultorio si erogano di norma su appuntamento e possono essere previste anche in orari diversi da quelli di apertura al pubblico.

10. Partecipazione alla spesa

Per alcune prestazioni è richiesto, come previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente, il versamento del ticket. L'ammontare del ticket per le diverse prestazioni è riportato su apposita cartellonistica esposta al pubblico.

11. Attività specifiche

Per quanto riguarda il percorso nascita, presso il Consultorio sono erogati i seguenti servizi:

- ***Percorso Nascita fisiologico a gestione Ostetrica***

Consulenza e assistenza alla gravidanza fisiologica (BRO, vale a dire a Basso Rischio Ostetrico). La presa in carico è effettuata da personale ostetrico, secondo un protocollo specifico e validato da un panel di esperti e che prevede il coinvolgimento del Medico Specialista in Ostetricia e Ginecologia, qualora se ne ravvisi la necessità clinica. Alla gravida, dopo il primo bilancio ostetrico, viene consegnata l'Agenda del Percorso Nascita, uno strumento pensato e realizzato per documentare ed accompagnare la donna lungo tutto il percorso della gravidanza e del dopo parto, inteso come processo normale e non di malattia, per far vivere questa esperienza in piena consapevolezza e determinazione.

- ***Consulenza e assistenza alla gravidanza a rischio***: gestita dal medico specialista in ostetricia e ginecologia, in collaborazione con l'ostetrica e i centri specialistici ospedalieri (visite periodiche, prescrizione e valutazione ed esami). Anche in questo caso viene adottata l'Agenda del Percorso Nascita sopra menzionata.

Le prestazioni presso il Consultorio si erogano di norma su appuntamento e possono essere previste anche in orari diversi da quelli di apertura al pubblico.

- ***Corsi di accompagnamento alla nascita per entrambi i genitori***

- ***Assistenza a domicilio a mamma e neonato dopo il parto*** (servizio di dimissione protetta); le neo-mamme che lo desiderano possono richiedere, compilando un apposito modulo disponibile in ospedale, un incontro a domicilio con un'ostetrica o un'assistente sanitaria.

- ***Incontri di gruppo post-parto*** ai quali possono partecipare le mamme con i loro bambini, al fine di confrontare esperienze, emozioni, fatiche e parlare di allattamento e cure al neonato.

- ***Incontri di sostegno alla genitorialità*** con mamme e papà per imparare ad

osservare ed ascoltare il proprio bambino e condividere pensieri, emozioni, esperienze, intorno alla crescita dei figli.

Inoltre sono erogate le seguenti prestazioni, anche attraverso l'integrazione fra gli operatori dell'équipe:

- **Consulenza e assistenza per la diagnosi precoce dei tumori dell'apparato sessuale femminile** (pap test, addestramento all'auto palpazione al seno, visite ginecologiche periodiche).
- **Interventi preconcezionali (prima della gravidanza) e per la cura dell'infertilità/sterilità** (consulenza sanitaria, visite ginecologiche, orientamento sui centri specializzati).
- **Consulenza per la procreazione responsabile e la contraccezione.**
- **Assistenza e supporto alle donne che affrontano l'interruzione volontaria di gravidanza.**
- **Informazione sugli aspetti biologici, relazionali ed affettivi connessi alla menopausa, consulenza sanitaria e visite ginecologiche.**
- **Consulenza e presa in carico psicologica** del singolo, della coppia e dei nuclei familiari.
- **Consulenza sociale** su problematiche consultoriali.
- **Presa in carico delle donne vittime di violenza.**
- **Incontri di gruppo su diverse** tematiche quali la genitorialità, contraccezione, menopausa, educazione sessuale e prevenzione dei tumori.

Nel settore della conflittualità familiare:

- Valutazione della genitorialità (affidamento dei minori) in situazione di conflittualità nei casi di separazione e/o divorzio.
- Consulenza alla coppia/genitori e al singolo sul tema della separazione e della conflittualità coniugale.

Nel settore dell'affido familiare:

- Informazioni e consulenza sull'affido familiare.
- Valutazione delle coppie/famiglie candidate all'affido familiare.

Nel settore delle adozioni nazionali e internazionali sono offerti i seguenti interventi:

- Accompagnamento alla genitorialità adottiva.
- Relazioni per il Tribunale per i Minorenni e per gli Stati Stranieri, quando richiesto.

Nel settore della Tutela Minori vengono garantite le seguenti prestazioni a seguito di provvedimento della Magistratura:

- Indagini per minori in situazione di rischio, maltrattamento fisico e psicologico, grave trascuratezza, abbandono e abuso sessuale.

- Indagini per minori con condotta irregolare o soggetti a procedura penale.
- Valutazione diagnostica e valutazione delle capacità genitoriali.

Nel settore della prevenzione ed educazione alla salute sono programmati, in collaborazione con le agenzie educative e sociali del territorio, interventi rivolti a gruppi omogenei di popolazione (studenti, genitori, insegnanti) su tematiche quali: sessualità e affettività, relazioni di coppia e familiari, contraccezione e procreazione responsabile, educazione alla salute in rapporto alle malattie sessualmente trasmissibili, preparazione alle diverse fasi della vita.

12. Modalità di dimissione del paziente

La dimissione del paziente può avvenire secondo due modalità:

- l'operatore e il paziente effettuano insieme una verifica del percorso effettuato e concordano la conclusione dell'intervento;
- in altre situazioni il paziente decide autonomamente di interrompere l'intervento in corso.

13. Continuità assistenziale

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze o eventi imprevisti in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata. Nello specifico in situazioni relative a donne gravide con parametri patologici, neonati problematici, utenti con crisi psichiatriche acute e/o altri casi particolari, gli operatori di riferimento si attivano per il trasferimento ovvero invio, previa adesione del paziente, presso altra struttura specialistica/ospedaliera competente. L'invio del paziente al servizio di nuova accoglienza prevede un accompagnamento e presentazione del caso o della problematica sopraggiunta, mediante una telefonata e/o un documento scritto. In tale modo si rendono disponibili all'operatore ricevente tutte le informazioni inerenti al percorso effettuato dall'utente nella sede consultoriale.

14. Modalità di accesso agli atti

In ogni momento l'interessato può chiedere l'accesso alla propria documentazione Socio Sanitaria.

La richiesta di rilascio può essere presentata direttamente o inviata tramite servizio postale o mail, compilando apposita modulistica ed allegando copia di documento d'identità in corso di validità.

Il modulo editabile è reperibile sull' Home Page ASST Garda (www.asst-garda.it) nella sezione COSA FARE PER → Copia Cartella Clinica o altro documento sanitario, oppure può

essere richiesto direttamente agli operatori del Consultorio.

All'atto della richiesta, l'intestatario della domanda può delegare altra persona al ritiro della documentazione.

La procedura di rilascio prevede un iter ordinario di 15 giorni lavorativi.

La copia autenticata sarà consegnata all'intestatario della documentazione Socio Sanitaria, previa presentazione di un documento d'identità in corso di validità.

La documentazione può essere consegnata anche ad altra persona, solo se la stessa presenterà:

- un documento d'identità in corso di validità;
- apposita delega scritta dell'intestatario della documentazione socio sanitaria;
- copia fronte retro di un documento d'identità in corso di validità dell'intestatario della documentazione.

Nel caso di pazienti minorenni, i suddetti diritti riguardano la persona che ne ha la tutela; quest'ultima circostanza potrà essere dichiarata con atto notorio avanti il funzionario ricevente.

Nel caso di paziente interdetto (art. 414 c.c.) o inabilitato (art. 415 c.c.), il tutore/curatore è legittimato alla richiesta di copia della cartella socio sanitaria, previa produzione di certificazione del proprio stato (a mezzo di dichiarazione sostitutiva di certificazione, ai sensi dell'art. 46 del DPR 445/00, o attraverso il documento di affidamento del tribunale).

Nel caso in cui l'interessato della documentazione sia deceduto, la persona che intende ritirare la documentazione dovrà compilare la dichiarazione sostitutiva di certificazione di cui sopra avanti al funzionario ricevente in cui si dichiara il grado di parentela con il defunto e di esserne legittimo erede.

La dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi dell'art. 46 del DPR 445/00 può essere richiesta direttamente agli operatori del consultorio o reperibile sull'Home Page ASST Garda seguendo il seguente percorso: Amministrazione Trasparente→Bandi di Concorso→Modulistica→dichiarazione sostitutiva certificazioni per varie.

Lo sportello presso il quale ritirare la documentazione è l'Ufficio Rilascio Documentazione Sanitaria sito presso il Presidio Ospedaliero di Manerbio.

Il versamento dell'importo dovuto per il rilascio deve essere effettuato presso tale sportello.

I costi verranno comunicati direttamente all'utenza dall'Ufficio Cartelle Cliniche dell'Ospedale di Manerbio. Sono esenti dal pagamento i soggetti ai quali è riconosciuta l'invalidità totale (100%), previa presentazione del certificato di esenzione.

15. Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile all'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.

16. Qualità del servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo “standard” che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento) e dalle linee guida dell'ASST- Garda:

- qualità professionale degli operatori
- formazione continua degli operatori
- interventi personalizzati
- valutazione multidisciplinare d'equipe dei bisogni degli utenti
- informazione trasparente degli utenti

17. Valutazione della qualità del servizio/Customer Satisfaction

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra enunciati, ad informare annualmente sull'attività svolta.

Annualmente il Consultorio di Montichiari effettua la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza attraverso apposito questionario, come previsto dal processo di accreditamento delle strutture Sanitarie e Socio Sanitarie di Regione Lombardia (DGR n. VII/38133 del 1998).

Il questionario è disponibile presso la sede stessa e può essere compilato in forma anonima e inserito nell'apposita cassetta di raccolta.

18. Modalità di segnalazione di reclamo/suggerimenti/encomi:

Gli utenti possono inoltrare reclami, suggerimenti, encomi direttamente in consultorio, compilando e inserendo nell'apposita cassetta ubicata nell'atrio della sede, lo specifico modulo cartaceo, reso disponibile all'utenza.

In alternativa possono rivolgersi direttamente all'URP Aziendale (vedi Home Page www.asst-garda.it →RELAZIONI CON IL PUBBLICO), per mail (urp@asst-garda.it) o via PEC (protocollo@pec.asst-garda.it).

Dal sito Aziendale, nell'area dedicata all'URP, è possibile scaricare il modulo di cui sopra.

L'Azienda garantisce risposta, di norma entro 30 giorni, solo alle segnalazioni scritte

complete di tutti gli elementi utili a ricostruire quanto accaduto, previo consenso al trattamento dei dati personali e accompagnate da un documento d'identità dell'interessato in corso di validità.

Eventuali richieste o reclami possono essere presentate dall'interessato oppure da persona dallo stesso delegata, allegando delega e copia di documento d'identità in corso di validità sia del delegante che del delegato.

In caso di minore, la segnalazione deve essere presentata da chi esercita la potestà genitoriale.