

CARTA DEI SERVIZI

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La legge quadro di riforma dei servizi sociali (Legge 8.11.2000, n. 328) all'art. 13 prevede la Carta dei Servizi Sociali, quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un Servizio.

Mediante la Carta dei Servizi, il Legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi.

Questa Carta dei Servizi, pertanto:

1. definisce, in un'ottica di trasparenza, i rapporti tra il *Centro per La Famiglia onlus* e i fruitori dei suoi servizi;
2. fornisce informazioni utili ad orientarsi rispetto all'offerta della Struttura;
3. promuove un continuo monitoraggio della modalità di erogazione, della qualità della prestazione erogata e delle modalità di verifica di tali qualità.

E', dunque, un documento in costante evoluzione, attraverso verifiche ed integrazioni, anche grazie alla collaborazione dei fruitori dei servizi e degli Enti con cui il Consultorio co-opera in rete.

L'ASSOCIAZIONE

L'associazione *Centro per La Famiglia onlus* è iscritta dal 1998 all'Anagrafe delle Onlus, presso l'Agenzia delle Entrate; essa risulta anche iscritta, da 11 anni circa, al Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.

L'associazione, attraverso l'attività del consultorio, opera in sinergia con enti e strutture sociali del territorio, realizzando progetti volti alla promozione sociale e

sostegno, alla tutela, all'educazione, alla cura, alla formazione, alla prevenzione: siamo convinti che solo la concreta operatività, su obiettivi comuni, permetta la creazione di una rete con solidi ed efficaci legami.

L'Associazione si impegna a partecipare ai tavoli di confronto con Asl e altri consultori privati, al fine di migliorare i servizi resi, giungendo a una programmazione attenta e capace di conciliare i bisogni con le risorse a disposizione.

Le sedi di confronto con altri enti e consultori consentono di sperimentare, condividere e rendere *protocolli operativi* le strategie di intervento fra i Servizi.

L'Associazione si preoccupa anche di mantenere la qualità del livello formativo e di aggiornamento dei suoi operatori, realizzando progetti di formazione continua su tematiche inerenti l'attività dell'Associazione stessa e del consultorio.

L'Associazione è affiliata alla Fe.L.Ce.A.F, la Confederazione che riunisce e rappresenta i consultori di ispirazione cristiana in Regione Lombardia ed è socia della Confederazione dei consultori di ispirazione cristiana.

IL CONSULTORIO: IDENTITÀ E *MISSION*

IDENTITÀ

Il consultorio, nato nel 1995 per volontà delle parrocchie del Decanato di Sesto San Giovanni, ha ottenuto nel 2001 l'accreditamento ed il convenzionamento con la Regione Lombardia, equiparando le sue prestazioni a quelle del servizio pubblico. L'accreditamento garantisce all'utenza il rispetto dei criteri di funzionamento, secondo uno *standard* minimo fissato dal Servizio Sanitario Nazionale e regionale.

Il *Centro per La Famiglia onlus* si caratterizza, sul territorio di riferimento, per la sua ispirazione cristiana, che si concretizza operativamente nella *lente* attraverso cui l'operatore incontra la realtà di coloro che si rivolgono al *Centro*, con una richiesta di

aiuto. L'ispirazione cristiana si riferisce all'atteggiamento che ciascun operatore del *Centro* ha nei confronti dell'utenza. Tale atteggiamento si declina nell'impegno ad accogliere la sofferenza della persona, rimandando, nel proprio operato, una speranza di cambiamento, pur nel rispetto dei limiti e dei vincoli delle diverse situazioni cliniche ed esistenziali.

Il *Centro* racchiude, nella sua identità, la caratteristica della familiarità, nel senso che, oltre ad esistere come Servizio per la famiglia, propone uno stile di approccio, alle persone e tra gli operatori, che ha il carattere della familiarità: modalità relazionali che restituiscono a chi vi opera, ma anche a chi vi accede, calore umano, rispetto, valorizzazione della *diversità* e speranza.

Il *Centro per La Famiglia onlus* è un servizio libero e sociale, un impegno della comunità, il cui dovere e responsabilità sono la crescita umana dei componenti la società stessa.

Il *Centro per La Famiglia onlus* è un luogo di accoglienza e ascolto, espletato nell'attività quotidiana nelle sue diverse funzioni: un percorso di reciproca conoscenza e fiducia tra operatore e utente, dove si affronta, con attenzione, sensibilità, chiarezza e serenità il bisogno e si attivano procedure e strategie di intervento per una risposta efficiente ed efficace.

MISSION

La *mission* si ispira all'antropologia cristiana riguardo alla vita, all'individuo, alla famiglia e alla sessualità.

NELLA SUA AZIONE, IL CONSULTORIO SI PONE LA FINALITÀ DI CONSOLIDARE LA CELLULA BASILARE DELLA SOCIETÀ, OVVERO LA FAMIGLIA, SOSTENENDO E PROMUOVENDO IL BENESSERE DI INDIVIDUI, COPPIE, FAMIGLIE E COLLETTIVITÀ, PER FAVORIRNE ANCHE L'*ESPANSIONE EVOLUTIVA*.

Obiettivo e scopi, in linea con i principi ispiratori enunciati all'interno del Documento Etico Programmatico, sono la realizzazione di uno strumento di

valorizzazione e sostegno della famiglia, tramite il servizio consultoriale e di prevenzione-formazione rivolti all'utente¹ visto come portatore di bisogni e risorse, non come semplice destinatario di prestazione, nel rispetto della centralità della persona.

Gli utenti e le famiglie sono accolti senza distinzioni di credo religioso, idee politiche o origini etniche, nel rispetto del principio di eguaglianza e con loro s'istaura un clima di collaborazione e solidarietà al fine di porre insieme le basi per l'individuazione del problema e del percorso per risolverlo.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

I *diritti* dei fruitori dei servizi del Consultorio sono i seguenti:

- essere accolti con cortesia, attenzione e *cura*, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti il motivo della richiesta presso il Consultorio;
- ottenere informazioni tempestive e corrette sull'accesso ai servizi offerti e sulle prestazioni ricevute;

I *doveri* dei fruitori dei servizi del Consultorio sono i seguenti:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria rinuncia a prestazioni e interventi programmati;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura, considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi.

¹ Individuo, coppia, famiglia, collettività

SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni erogate dal Consutorio sono organizzate per Aree di azione:

1. Area ginecologico-ostetrica – con appuntamento direttamente presso la Segreteria;
2. Area ad alta integrazione – con appuntamento fissato da operatori specialisti afferenti alle micro-équipe dell'accoglienza/orientamento, dell'area materno-infantile, della prevenzione-formazione.

1. Prestazioni ginecologico-ostetriche

Prestazioni rivolte alla donna per:

1. la tutela della sua salute;
2. l'accompagnamento alla gravidanza.

Prestazione	Ticket a carico	Quota fissa	Totale
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	€ 22,50	€ 6,00	€ 28,50
VISITE GINECOLOGICHE SUCCESSIVE	€ 17,90	€ 4,50	€ 22,40
ECOGRAFIE GINECOLOGICHE	€ 31,65	€ 9,00	€ 40,65
PRIMA VISITA OSTETRICA	€ 22,50	€ 00,00	€ 22,50
VISITE OSTETRICHE SUCCESSIVE	€ 17,90	€ 00,00	€ 17,90
ECOGRAFIE OSTETRICHE	00,00	€ 00,00	00,00
PRELIEVO CITOLOGICO + ESAME CITOLOGICO CERVICO-VAGINALE	€ 15,05	€ 4,50	€ 19,55
ESAME CITOLOGICO CERVICO-VAGINALE SE ABBINATO ALLA PRIMA VISITA GINECOLOGICA	€ 12,15	€ 3,00	€ 15,15
PRELIEVO CITOLOGICO + ESAME CULTURALE CAMPIONI APPARATO GENITO-URINARIO	€ 9,20	€ 1,50	€ 10,70
ESAME CULTURALE APPARATO GENITO- URINARIO SE ABBINATO ALLA PRIMA VISITA GINECOLOGICA	€ 6,30	€ 1,50	€ 7,80

BIOPSIA VAGINALE	€ 20,05	€ 6,00	€ 26,05
BATTERI ANTI BIOGRAMMA DA COLTURA (MIC)	€ 12,65	€ 3,00	€ 15,65
ESAME MICROBIOLOGICO (TAMPONE RETTALE)	€ 6,34	00,00	€ 6,34
RIMOZ .DISPOS. CONTRACC . INTRAUT	€ 9,50	€ 1,50	€11,00
ESAMI PER:			
CLAMYDIA	€ 60,00	00,00	€ 60,00
MYCOPLASMA	€ 13,15	00,00	€ 13,15
TRICHOMONAS	€ 9,30	00,00	€ 9,30
ES.COLTURALE CERVICALE	€ 13,15	00,00	€ 13,15
ES.RICERCA GONOCOCCO	€ 13,15	00,00	€ 13,15
METODI NATURALI	00,00	00,00	00,00
ECOGRAFIA GINECOLOGICA PRIVATA	€ 31,65	00,00	€ 31,65
POLIPECTOMIA	€ 15,65	00,00	€ 15,65

Il Consultorio *Centro per La Famiglia onlus* non può accogliere, in coerenza con il suo codice etico, richieste di prestazioni rispetto:

- inserzioni di dispositivi contraccettivi intrauterini;
- prescrizione della contraccezione di urgenza o pillola del giorno dopo;
- interruzione di gravidanza.

2. Prestazioni ad alta integrazione: prestazioni esenti da ticket ed aventi un limite numerico di erogazioni

Ambito psico-sociale

Interventi (colloqui o incontri di gruppo) rivolti a individui, coppie, famiglie, collettività per: problematiche individuali, difficoltà relazionali, crisi di coppia, problematiche socioeconomiche familiari, adozione e affidò, separazioni, problematiche educative.

Ambito materno-infantile

Interventi in gruppo per accompagnare e sostenere i genitori nella costruzione della relazione con i figli piccoli, con la possibilità di confrontarsi sulla crescita dei bambini.

Spazio Poppate e pesate: incontro a cadenza settimanale, insieme ad un'ostetrica ed una psicologa, il mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 11.30, con accesso libero per:

- pesare il bambino
- parlare di allattamento
- incontrare altri genitori e confrontarsi con loro.

Parole e coccole: percorso di massaggio infantile, articolato in 5 incontri in piccolo gruppo, insieme ad una psicologa e una ostetrica per:

- confrontarsi con altri genitori
- prendersi cura del proprio bambino attraverso la modalità corporea.

Prestazione	Ticket a carico	Quota fissa	Totale
VISITA COLLOQUIO (MAX 5)	00,00	00,00	00,00
COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO (MAX 2)	00,00	00,00	00,00
COLLOQUIO DI CONSULTAZIONE (MAX 4)	00,00	00,00	00,00
COLLOQUIO DI VALUTAZIONE (MAX 4)	00,00	00,00	00,00

COLLOQUIO DI SOSTEGNO (MAX 10)	00,00	00,00	00,00
PSICOTERAPIA INDIVIDUALE (MAX 10)	00,00	00,00	00,00
PSICOTERAPIA FAMILIARE (MAX 10)	00,00	00,00	00,00
PSICOTERAPIA DI GRUPPO (MAX 10)	00,00	00,00	00,00
MEDIAZIONE FAMILIARE (MAX 8)	00,00	00,00	00,00
CONSULENZA FAMILIARE (MAX 8)	00,00	00,00	00,00
VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA (MAX 4)	00,00	00,00	00,00
INCONTRI DI GRUPPO – RAPPORTO GEN/FIGLI (MIN 4 / MAX 16)	00,00	00,00	00,00
VISITA AL DOMICILIO	00,00	00,00	00,00
RELAZIONI COMPLESSE – TUTELA MINORENNI	00,00	00,00	00,00
INCONTRI DI RETE (IN SEDE)	00,00	00,00	00,00
INCONTRI DI RETE (FUORI SEDE)	00,00	00,00	00,00
PSICOTERAPIA DI GRUPPO PRIVATO (PER CICLO 4 INCONTRI)	60,00	00,00	00,00
PSICOTERAPIA FAMILIARE PRIVATO	80,00	00,00	00,00

Ambito formativo-preventivo

Il consultorio organizza come attività formativo-preventiva:

- Iniziative di sensibilizzazione a tematiche familiari;
- Iniziative e progetti sul tema dell'affido e delle adozioni;
- Incontri per fidanzati e giovani coppie su aspetti psicologici, pedagogici, medici e sociali della vita di coppia;
 - Incontri per genitori ed educatori su temi riguardanti l'età evolutiva ed il compito educativo;
 - Incontri di formazione per volontari;
 - Incontri per preadolescenti e adolescenti sul tema dell'affettività e sessualità;
 - Corsi individuali e a piccoli gruppi di approfondimento dei metodi naturali.

OPERATORI

- Gli operatori attivamente impegnati risultano complessivamente **58**:
- 23 persone si occupano in maniera continuativa dell'accoglienza, della segreteria e dell'amministrazione;
- 30 risultano gli specialisti che offrono la loro professionalità al consultorio;
- 5 persone si occupano della gestione generale del consultorio.

Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento (badge).

MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO

E' possibile accedere e/o contattare la Struttura attraverso le seguenti modalità:

- di persona
- telefonicamente
- attraverso il sito web (www.centroperlafamiglia.it)

Per le attività di segreteria – prenotazioni, ritiro esami, richiesta informazioni e comunicazioni - il *Centro per La Famiglia onlus* è aperto nei seguenti giorni ed orari:

dal lunedì a venerdì

dalle ore **9.00** alle ore **12.00**

dalle ore **14.30** alle ore **19.00**

Il Consultorio segue come criteri di azione nella propria attività, i seguenti concetti fondamentali:

- *Uguaglianza*: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione di etnia, lingua, sesso, religione, reddito e pensiero;
- *Imparzialità*: i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità;

- *Continuità*: i servizi sono erogati con continuità, secondo la normativa vigente, e senza interruzioni impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio.

Tempi di attesa, gestione lista di attesa, prese in carico e dimissioni:

Per prestazioni di **visite ginecologico-ostetrica** vi è un tempo di attesa medio pari a 15 giorni lavorativi. Gli appuntamenti per le richieste di visite mediche ginecologiche vengono fissati rispettando i seguenti criteri:

- priorità della richiesta;
- continuità assistenziale (laddove possibile e richiesto sarà sempre lo stesso medico a seguire un paziente);
- eventuali esigenze da parte del paziente nel richiedere visite in giorni ed orari che condizionano l'erogazione della prestazione stessa.

Le visite ginecologiche di controllo sono mono-prestazioni, non prevedono presa in carico e quindi dimissioni.

Per richieste di pap test o tamponi vaginali il tempo di attesa è pari a 7 giorni lavorativi. Tali prestazioni sono mono-prestazioni, non prevedono presa in carico e quindi dimissioni.

Le eventuali prese in carico relative alla gravidanza, seguono il protocollo gravidanza fisiologica sottoscritto con Asl Milano.

Per prestazioni dell'area psico-socio-pedagogica definite ad alta integrazione:

- Ambito psico-sociale: i tempi di attesa media sono stimati intorno a 37 giorni lavorativi. La valutazione delle richieste e la gestione della relativa lista di attesa avviene ad opera dell'èquipe e del direttore che assegneranno ogni richiesta ad un operatore secondo i seguenti criteri:
- ✓ cronologia delle richieste e prima disponibilità di operatori;

- ✓ continuità assistenziale (laddove possibile e richiesto sarà sempre lo stesso specialista che ha eseguito la prima accoglienza a ricevere il paziente per una seconda richiesta).

L'eventuale esigenza da parte del paziente nel richiedere incontri in giorni ed orari che limitano l'erogazione della prestazione stessa potranno far slittare nel tempo l'appuntamento, allungando i tempi di attesa per le prestazioni richieste.

L'èquipe si riserva inoltre una valutazione discrezionale nella gestione delle liste di attesa applicando criteri di priorità per problematiche che:

- si instaurano in gravidanza;
- lasciano intravedere una situazione di complessità e la necessità di una tutela;
- coinvolgono minori;
- subentrano ad eventi traumatici imprevisi che interessano persone giovani;
- non essendo, verosimilmente di competenza del consultorio, necessitano di un orientamento presso altri servizi (per evitare inutili attese).

Il processo nel quale si sostanzia la 'relazione d'aiuto' si conclude con le "dimissioni" (che sono condivise insieme ai pazienti e che vengono verbalizzate in occasione delle riunioni d'èquipe) e con la eventuale somministrazione dei 'Questionari di customer satisfaction' (vd Allegato 1).

Bisogna comunque considerare che, talvolta, il paziente congeda l'operatore senza formalizzare la chiusura del percorso (drop out)².

Nell'eventualità che l'utente non si presenti a due appuntamenti senza avvisare il Centro per la Famiglia onlus e senza dare motivazioni valide, gli operatori si riservano la possibilità di considerare e formalizzare le dimissioni della situazione.

² Il drop out può quindi assumere differenti significati all'interno del percorso e/o del trattamento e solo un'attenta analisi della storia clinica ed il monitoraggio nel tempo consentono di interpretare l'anticipata chiusura dell'iter.

L'adesione alle recenti disposizioni di Regione Lombardia (DGR 4597) definisce 'a priori' la **durata massima dei trattamenti** in **regime** di convenzionamento e quindi la chiusura.

- Ambito materno infantile:
 - per *Parole e coccole*, i tempi di attesa per l'attivazione del Servizio è di massimo 5 settimane, se si raggiunge il numero minimo di partecipanti;
 - per *Poppate e Pesate*, non ci sono tempi di attesa, in quanto spazio ad accesso libero con cadenza settimanale;
- Ambito formativo-preventivo: creazione di un *planning* annuale, secondo calendario scolastico, che tiene conto delle richieste pervenute entro la fine del mese di luglio. Per eventuali richieste *in itinere*, l'equipe si riserva il tempo tecnico necessario (massimo un mese) per verificare le condizioni di fattibilità degli interventi.

Documentazione richiesta:

Al momento del primo accesso, ad esclusione dell'ambito formativo-preventivo, all'utente vengono chiesti i dati anagrafici e, in occasione dell'erogazione della prima prestazione, di presentare la seguente documentazione:

- Carta Regionale dei Servizi;
- Impegnativa del medico curante (laddove richiesta);
- Compilazione della modulistica

RITIRO ESAMI

Le prestazioni di lettura di esami di laboratorio, per prelievi tipo ginecologico-ostetrico, vengono effettuate da un laboratorio di analisi esterno al Consultorio. E' possibile ritirare il referto dopo un minimo di 15 giorni lavorativi, in orario di segreteria. Il ritiro può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega, comunque con esibizione di un documento di riconoscimento valido.

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA ED ESENZIONI

Gli utenti afferenti all'area ginecologica parteciperanno alla spesa sanitaria, nella misura prevista dalla normativa della Regione Lombardia attraverso il pagamento del ticket, salvo i casi di esenzione previsti dalla normativa stessa³. In caso di esaurimento del budget messo a disposizione dei cittadini del territorio attraverso la nostra struttura, al fine di garantire continuità di servizio, il Centro potrà erogare agli utenti prestazioni in regime di solvenza, allo stesso valore previsto dal tariffario. In tale circostanza il Centro provvederà ad informare prontamente l'utenza delle procedure e condizioni relative al regime di solvenza.

Per disposizioni Asl, le donne sopra i 65 anni che avessero diritto ad esenzione per reddito ed età (E01) o per patologia non potranno avvalersi presso il consultorio di tali esenzioni. Potranno, invece, sottoporsi alle visite in regime di solvenza.

Al pagamento del ticket viene rilasciata la relativa fattura fiscalmente detraibile. Per un dettaglio sull'entità del ticket per le singole prestazioni si invita a consultare il paragrafo SERVIZI OFFERTI.

E' possibile sostenere la *mission* del *Centro per La Famiglia onlus* e le sue attività attraverso diverse modalità:

- donazione nell'apposito contenitore presso la segreteria;
- bonifico bancario;
- donazione del 5 per mille.

Per i contributi versati all'Associazione, l'ente rilascerà documento idoneo utile ad ottenere la deducibilità ai fini fiscali.

CUSTOMER SATISFACTION E RECLAMI

Per migliorare la qualità dei servizi offerti, il *Centro per La Famiglia onlus* chiede la collaborazione dei suoi fruitori, attraverso la compilazione di questionari appositi a rilevarne la soddisfazione e/o apposito modulo dei reclami.

³ Disoccupazione, cassa integrazione, mobilità, esenzione per patologia, età ect con documentazione aggiornata rilasciata dall'ASL di competenza e per gravidanza.

Per i questionari è presente in sede un luogo atto alla distribuzione, raccolta e comunicazione all'utenza rispetto al monitoraggio e all'innalzamento del livello di qualità, in coerenza con gli aspetti di criticità rilevati. I questionari verranno esaminati dal direttore coadiuvato da membri dell'èquipe almeno una volta al mese (vd. Allegato 1).

Per i reclami è presente in sede un luogo apposito di distribuzione e raccolta. Eventuali reclami riceveranno risposta prevalentemente tramite contatto verbale entro 30 gg. lavorativi. La direzione si riserva di valutare l'opportunità o la necessità di una replica formale per iscritto (vd. Allegato 2).

Si allegano esiti dei questionari di *feedback* relativi all'anno 2013 (vd Allegato 3). Non risultano pervenuti segnalazioni o reclami nell'anno 2013.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Eventuali richieste, degli utenti, di visione o di rilascio del fascicolo personale saranno inoltrate al Direttore che, di volta in volta, insieme all'operatore coinvolto, provvederà a pensare modalità e tempi.

Il fascicolo di utenti dell'area socio-psico-pedagogico verrà erogato attraverso relazioni che, se non reclamate dall'Autorità Giudiziaria, saranno soggette alla richiesta di un corrispettivo economico.

Richieste di documentazione rispetto ai contenuti del lavoro svolto verranno verificate attraverso un colloquio con il Direttore. La certificazione relativa alle date dei colloqui effettuati sarà redatta in circa 15 giorni.

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

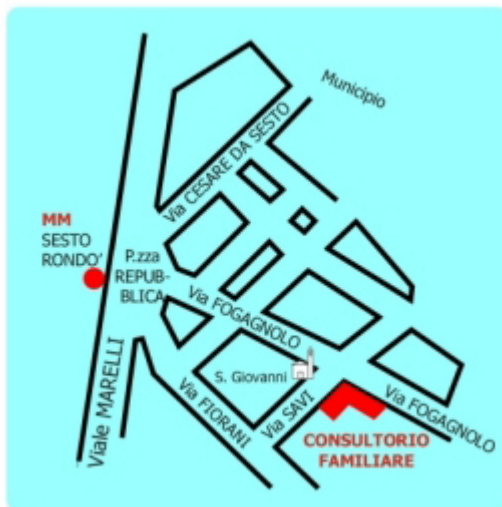
Alla fine di ogni visita sanitaria, per continuità assistenziale, si consegna all'utente copia della documentazione relativa alla prestazione erogata.

DOVE SIAMO E CONTATTI

Via Fogagnolo, 104 - 20099 Sesto S. Giovanni (MI)

telefono: 02-2482933 fax:02-24300131

www.centroperlafamiglia.it



Parcheggio diversamente abili

Per raggiungerci:

- Metropolitana linea rossa fermata 'SESTO RONDO' (uscita P.zza della Repubblica);
- Autobus 713

direzione Bignami M5 – fermata Via Fogagnolo/Via Levi

direzione Sesto (Cimitero Vecchio) – fermata Via Fiorani/Via Savi

Le informazioni contenute nella *Carta dei Servizi* sono a disposizione del pubblico anche sul sito internet: www.centroperlafamiglia.it

Allegato 1

CI SERVE LA TUA OPINIONE

Sesso M F

Età 16-25 26-40 41-55 56-70 70 +

E' venuto/a a conoscenza del Centro per la Famiglia attraverso:

Internet Volantini Passaparola Altri Servizi Altro

1. Si è rivolto/a agli specialisti dell'area:

Psico-Sociale Sanitaria Entrambe

2. Si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità dei volontari dell'accoglienza?

Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per niente

3. Si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità degli specialisti?

Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per niente

4. Considera adeguati gli spazi allestiti presso il consultorio?

Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per niente

5. In generale è soddisfatto/a degli interventi offerti dal Centro per la Famiglia?

Sì No In parte

6. Nell'ottica di un continuo miglioramento del Servizio, diamo spazio per i Suoi suggerimenti:

.....
.....
.....
.....

*Il Centro per la Famiglia
ringrazia per la collaborazione*

Allegato 2

SCHEDA DI :

- SEGNALAZIONE**
 RECLAMO

Da compilare a cura dell'utente

DATI DEL SEGNALANTE

NOME.....COGNOME.....

INDIRIZZO.....TELEFONO.....

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE / RECLAMO

DATA ORA LUOGO DEL FATTO.....

CHI ERA PRESENTE.....

DESCRIZIONE DEL FATTO:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

CONCLUSIONI (richieste e/o suggerimenti)

.....
.....

Il sottoscritto debitamente informato autorizza il trattamento dei dati personali allo scopo di effettuare gli accertamenti in relazione alla segnalazione/reclamo inoltrata/o, secondo quanto previsto dal D.lgs 196/2003

DATA..... **FIRMA**

La segnalazione / Il reclamo può essere consegnato presso la segreteria. La risposta alla segnalazione di reclamo avverrà preferibilmente attraverso un incontro individualizzato entro 30 giorni lavorativi.

Risposta data il **Da**.....

Allegato 3

CUSTOMER SATISFACTION 2015



A tutte le persone che, in diverso modo, si sono rivolte al Centro e desideravano lasciare o esprimere un loro parere sui servizi offerti dal Consultorio, è stata data, anche per l'anno 2015, la possibilità di esprimere la propria opinione, attraverso un questionario, di semplice compilazione, posizionato nella sala di attesa del Centro.

I dati sono stati poi raccolti e tabulati per avere un quadro completo del feedback ricevuto da parte degli utenti. Dai grafici emerge che, anche per quest'anno, la maggior parte delle persone è venuta a conoscenza del Consultorio attraverso il metodo tradizionale del Passaparola. Questo dato sembra sottolineare l'importanza dell'affidarsi alle persone che si conoscono, con cui si parla e ci si confronta, per decidere a quali specialisti rivolgersi, soprattutto rispetto ad ambiti riguardanti la propria salute. Qualche utente sceglie l'opzione altro per indicare un familiare (nel caso specifico, la figlia).

In generale, si registra una buona soddisfazione, rispetto alla cortesia ed alla disponibilità sia di operatori che di volontari, nessun utente sceglie le opzioni *poco* e *per niente*. Per quanto riguarda l'item relativo alla soddisfazione relativa al modo di porsi degli specialisti, prevalgono le percentuali relative all'opzione *molto*.

La grande maggioranza delle persone che ha compilato il questionario di *feedback* si è rivolta al Centro per chiedere una consulenza a specialisti dell'area psico-sociale. Solo tra i 16 ed i 25 anni la percentuale risulta paritetica tra l'area sanitaria e quella psico-sociale (50% e 50%).

Rispetto all'item relativo alla soddisfazione generale, relativo agli interventi offerti, prevalgono, ad ogni età i *Si*. Solo tra i 56 ed i 70 anni, pur prevalendo i *Si*, si registra una percentuale di *In parte*.

L'item relativo all'adeguatezza degli spazi allestiti presso il Consultorio conferma una generale soddisfazione; la prevalenza della scelta dell'opzione *abbastanza* è forse spiegabile attraverso l'osservazione che, nei giorni di maggiore affluenza, gli spazi risultano insufficienti e di difficile utilizzo.

Nel 2015, sono pochi gli utenti che hanno approfittato dell'ultimo item aperto per proporre dei suggerimenti. Più frequentemente le osservazioni riguardano i tempi di attesa per ottenere un primo colloquio, in ambito psico-sociale. Numerose sono infatti le richieste (circa 30 nuove schede al mese) che si accumulano nella lista di attesa: tuttavia le risorse messe a disposizione dal sistema sanitario appaiono insufficienti a coprire i bisogni e talvolta le persone rimangono in lista anche per diverso tempo.