

CARTA DEI SERVIZI 2026

Centro per la Famiglia Sesto SG - ETS

RUNTS n. 167434 del 13/03/2026 | Accreditamento n. 7529 del 21/12/01

Ultima revisione: 18/05/2026

1. 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:

- definisce, in un'ottica di trasparenza, i rapporti tra il Centro per la Famiglia Sesto SG - ETS e i fruitori dei suoi servizi;
- fornisce informazioni utili ad orientarsi rispetto all'offerta della Struttura;
- promuove un continuo monitoraggio della modalità di erogazione, della qualità della prestazione erogata e delle modalità di verifica di tali qualità.

È, 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.

2. L'Associazione

L'associazione Centro per la Famiglia Sesto SG - ETS è stata iscritta dal 1998 al 2025 all'Anagrafe delle Onlus, presso l'Agenzia delle Entrate. Dal gennaio 2026 l'Anagrafe è stata soppressa ed è stata necessaria l'iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS). L'associazione risulta anche iscritta, da 15 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 ATS 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.

3. Il Consultorio: Identità e Mission

3.1 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 Sesto SG - ETS 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 *identity*, 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 Sesto SG - ETS è un servizio libero e sociale, un impegno della comunità, il cui dovere e responsabilità sono la crescita umana dei componenti la società stessa. 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.

3.2 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'utente, 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 si instaura un clima di collaborazione e solidarietà al fine di porre insieme le basi per l'individuazione del problema e del percorso per risolverlo.

4. Diritti e Doveri dei Fruitori

I diritti dei fruitori dei servizi del Consultorio:

- 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:

- 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.

5. Servizi Offerti e Tariffe

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

- **Area ginecologico-ostetrica:** con appuntamento direttamente presso la Segreteria;
- **Area socio-psico-pedagogica:** con appuntamento fissato da operatori specialisti afferenti alle micro-équipe dell'accoglienza/orientamento, dell'area materno-infantile, della prevenzione-formazione.

5.1 Prestazioni Ginecologico-Ostetriche

Prestazioni rivolte alla donna per la tutela della sua salute e l'accompagnamento alla gravidanza. In conformità alle vigenti disposizioni della **DGR 5978/26** (emanata ai sensi della D.G.R. n. 5589/2025), il nomenclatore e le tariffe delle prestazioni consultoriali sono aggiornati. Le prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) rimangono ****totalmente GRATUITE**** per l'utenza, con assenza totale di ticket. Eventuali prestazioni richieste in regime di solvenza prevedono invece l'applicazione del relativo tariffario aggiornato.

Codice	Prestazione	Ticket a carico	Valorizzazione SSN
70006	Prima visita ginecologica	€ 00,00	€ 25,00
70007	Visita ginecologica di controllo	€ 00,00	€ 17,90
70022	Ecografia ginecologica	€ 00,00	€ 41,20

Codice	Prestazione	Ticket a carico	Valorizzazione SSN
70008	Prima visita ostetrica	€ 00,00	€ 25,00
70009	Visita ostetrica di controllo	€ 00,00	€ 17,90
70021	Ecografia ostetrica	€ 00,00	€ 45,00
70001	Bilancio di salute ostetrico – 1° visita pre	€ 00,00	€ 25,00
70002	Bilancio di salute ostetrico – 1° visita post	€ 00,00	€ 25,00
70003	Bilancio di salute ostetrico – controllo pre	€ 00,00	€ 17,90
70004	Bilancio di salute ostetrico – controllo post	€ 00,00	€ 17,90
70005	Bilancio di salute (non gravidanza)	€ 00,00	€ 25,00

**Nota Etica: Il Consultorio Centro per la Famiglia Sesto SG - ETS non può accogliere, in coerenza con il suo codice etico, richieste di prestazioni rispetto a: inserzioni di dispositivi contraccettivi intrauterini, prescrizione della contraccezione di urgenza o pillola del giorno dopo, interruzione di gravidanza.*

5.2 Prestazioni Socio-Psico-Pedagogiche

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 affido, separazioni, problematiche educative.
- **Ambito materno-infantile:** Interventi in gruppo per accompagnare e sostenere i genitori nella costruzione della relazione con i figli piccoli.
 - *Spazio Poppate e pesate:* Incontro a cadenza settimanale con ostetrica e psicologa (mercoledì ore 10:00 - 11:30, accesso libero) per pesare il bambino, parlare di allattamento e confrontarsi.
 - *Parole e coccole:* Percorso di massaggio infantile articolato in 5 incontri in piccolo gruppo con assistente sanitario e operatrice qualificata per massaggio infantile.

Codice	Prestazione	Ticket a carico	Valorizzazione SSN
00101	Colloquio di accoglienza (max 2)	€ 00,00	€ 26,50
20001	Colloquio di valutazione multidisciplinare integrata (max 5)	€ 00,00	€ 80,00
20002	Consultazione (max 4)	€ 00,00	€ 40,00
20003	Valutazione psicologica (max 4)	€ 00,00	€ 40,00
20004	Somministrazione test	€ 00,00	€ 53,20

Codice	Prestazione	Ticket a carico	Valorizzazione SSN
20005	Valutazione sociale (max 4)	€ 00,00	€ 40,00
20006	Osservazione	€ 00,00	€ 53,20
30001	Mediazione familiare (max 8)	€ 00,00	€ 40,00
30002	Consulenza familiare (max 8)	€ 00,00	€ 40,00
30003	Consulenza (max 4)	€ 00,00	€ 40,00
30006	Colloquio di sostegno (max 10)	€ 00,00	€ 40,00
30008	Psicoterapia rivolta al singolo (max 10)	€ 00,00	€ 60,00
30009	Psicoterapia rivolta alla famiglia (max 10)	€ 00,00	€ 63,80
30010	Interventi di psicoterapia di gruppo (max 10)	€ 00,00	€ 16,00 (ad utente)
30011	Psicoterapia rivolta alla coppia (max 10)	€ 00,00	€ 63,80

Codice	Prestazione	Ticket a carico	Valorizzazione SSN
30012	Assistenza al domicilio	€ 00,00	€ 63,80
30013	Incontri di gruppo con utenti (min 4 / max 20 utenti)	€ 00,00	€ 85,10 (1 operatore) € 164,70 (2 operatori)
40003	Relazioni complesse – tutela minorenni	€ 00,00	€ 79,70
50001	Incontri di rete (in sede)	€ 00,00	€ 40,00
50002	Incontri di rete (fuori sede)	€ 00,00	€ 53,20

5.3 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.

6. Risorse Umane ed Équipe

Gli operatori attivamente impegnati risultano complessivamente 61 (dati rilevati nel precedente anno di attività):

- **24 persone:** si occupano in maniera continuativa dell'accoglienza, della segreteria e dell'amministrazione;
- **32 specialisti:** offrono la loro professionalità clinica e di consulenza al consultorio;
- **11 professionisti:** operano nell'area formativa-preventiva;
- **4 persone:** si occupano della gestione generale e direzione del consultorio.

Nota: I dati possono subire variazioni nel corso dell'anno. Per informazioni aggiornate si rimanda alla Relazione annuale di missione pubblicata sul sito. Tutti gli operatori sono dotati di badge identificativo.

7. Modalità e Criteri di Accesso

È possibile accedere e/o contattare la Struttura di persona, telefonicamente o attraverso il sito web (www.centroperlafamiglia.it).

Orari della Segreteria (prenotazioni, ritiro esami, info):

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

I principi fondamentali che guidano l'azione sono:

- **Uguaglianza:** prestazioni fornite senza alcuna discriminazione di etnia, lingua, sesso, religione, reddito e pensiero;
- **Imparzialità:** erogazione ispirata a criteri di professionalità, obiettività e giustizia;
- **Continuità:** erogazione regolare e continuativa, riducendo al minimo i disagi in caso di interruzioni impreviste.

8. Tempi di Attesa, Presa in Carico e Dimissioni

8.1 Area Ginecologico-Ostetrica

- **Visite ginecologiche/ostetriche:** tempo medio di attesa pari a 30 giorni lavorativi. Criteri di

fissazione: priorità clinica, continuità assistenziale (stesso medico, ove possibile) ed esigenze orarie del paziente.

- **Pap test / tamponi:** tempo di attesa pari a 7 giorni lavorativi.
- **Gravidanza:** le prese in carico seguono il protocollo della gravidanza fisiologica sottoscritto con ATS Milano.

8.2 Area Psico-Socio-Pedagogica

- **Ambito Psico-Sociale:** tempi di attesa medi stimati intorno a 60 giorni lavorativi. La gestione segue criteri cronologici e di continuità. L'équipe e la Direzione applicano priorità per problematiche insorte in gravidanza, situazioni complesse di tutela, presenza di minori o eventi traumatici imprevisti su soggetti giovani.
- **Ambito Materno-Infantile:** per "Parole e coccole" attivazione entro 5 settimane (al raggiungimento del numero minimo). Per "Poppate e Pesate" nessun tempo di attesa (accesso libero settimanale).
- **Ambito Formativo-Preventivo:** pianificazione annuale su calendario scolastico (richieste entro fine luglio). Per richieste in itinere, risposta sulla fattibilità entro un mese.

Il percorso si conclude con le **dimissioni** (condivise e verbalizzate in équipe) e la somministrazione dei questionari di Customer Satisfaction. In caso di mancata presentazione a due appuntamenti consecutivi senza preavviso o giustificazione valida, il servizio si riserva la facoltà di formalizzare la chiusura della presa in carico per *drop-out*. La durata massima dei trattamenti segue le disposizioni regionali vigenti (DGR 4597).

9. Documentazione e Ritiro Esami

Al momento del primo accesso si richiedono i dati anagrafici, la Carta Regionale dei Servizi (tessera sanitaria) e la firma della modulistica di consenso informato e privacy.

Ritiro Referti: La lettura degli esami ginecologici/ostetrici è affidata a un laboratorio esterno. I referti sono disponibili dopo circa 20 giorni lavorativi. Possono essere ritirati di persona (o tramite delegato provvisto di documento) in segreteria, oppure inviati via mail previa autorizzazione scritta rilasciata al momento della prestazione.

10. Costi per l'utenza

Non è prevista la partecipazione alla spesa attraverso ticket così come disposto dalle più recenti normative regionali (vd. Paragrafo 5.1).

In caso di esaurimento del budget del Servizio Sanitario assegnato alla struttura, per garantire la continuità assistenziale, le prestazioni potranno essere erogate in regime di solvenza applicando le medesime tariffe del tariffario regionale.

È possibile sostenere le attività dell'Associazione tramite donazioni libere deducibili, bonifici o la destinazione del 5 per mille.

11. Accesso alla Documentazione e Fascicolo Personale

Le richieste di visione o rilascio del fascicolo personale devono essere inoltrate per iscritto al Direttore. Non si accettano richieste telefoniche. I contenuti clinici complessi vengono vagliati e condivisi prevalentemente tramite relazioni sintetiche redatte dagli specialisti.

Se non espressamente richieste dall'Autorità Giudiziaria, il rilascio di tali relazioni comporta un corrispettivo economico da € 70,00 a € 120,00 a seconda della complessità. Qualora si concordi la consegna della copia integrale del fascicolo cartaceo, il costo è di € 1,00 per foglio A4 ed € 1,35 per foglio A3 (oltre a eventuali spese postali). *Tali importi sono richiesti a puro titolo di rimborso dei costi vivi amministrativi e di gestione materiale della documentazione.* Il pagamento deve essere effettuato contestualmente alla richiesta. La certificazione semplice delle date dei colloqui viene rilasciata in circa 15 giorni.

12. Sistemi di Sicurezza e Videosorveglianza

La struttura è dotata di un impianto di videosorveglianza composto da una singola telecamera posizionata sopra la porta d'ingresso, orientata in modo da inquadrare la sala d'attesa e la porzione del bancone di segreteria ad essa affacciata. Il sistema può registrare e salvare i file video su un dispositivo locale sicuro.

La telecamera può essere monitorata da remoto dalla Direzione e dispone di un sensore di movimento attivabile oltre l'orario di chiusura o nei periodi di inattività (vacanze estive/natalizie) per prevenire rischi di intrusione. L'accesso alle immagini è strettamente riservato alla Direzione

per ragioni di privacy. In ottemperanza all'art. 13 del D.Lgs. 101/2018 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), all'ingresso della struttura è esposto l'apposito cartello informativo di area videosorvegliata.

13. Trasparenza, Reclami e Customer Satisfaction

Al fine di monitorare e innalzare la qualità dei servizi, la struttura mette a disposizione i questionari di gradimento (Allegato 1) ed i moduli per i reclami (Allegato 2), distribuiti e raccolti in un apposito spazio riservato in sede. I dati raccolti sono esaminati dalla Direzione e dall'équipe almeno una volta l'anno; i risultati aggregati vengono pubblicati sul sito web nell'area dedicata ("Amministrazione trasparente"). Eventuali reclami formali riceveranno risposta verbale o, ove necessario, scritta entro 30 giorni lavorativi.

14. Dove Siamo e Contatti

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

Telefono: 02-2482933 | **Fax:** 02-24300131

Sito Web: www.centroperlafamiglia.it

Come Raggiungerci:

- **Metropolitana:** Linea Rossa M1, fermata "SESTO RONDÒ" (uscita Piazza della Repubblica).
- **Autobus:** Linea 713 (direzione Bignami M5 -> fermata Via Fogagnolo/Via Levi; direzione Sesto Cimitero Vecchio -> fermata Via Fiorani/Via Savi).

**La struttura dispone di parcheggio riservato ai soggetti diversamente abili.*

Aggiornamento del 7 maggio 2026

ALLEGATO 1: CI SERVE LA TUA OPINIONE

Questionario di Customer Satisfaction

Sesso: M F

Età: 16-25 26-40 41-55 56-70 70+

Come è venuto/a a conoscenza del Centro per la Famiglia?

Internet Volantini Passaparola Altri Servizi Altro

Si è rivolto/a agli specialisti dell'area:

Psico-Sociale Sanitaria Entrambe

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

Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per niente

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

Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per niente

3. Considera adeguati gli spazi allestiti presso il consultorio?

Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per niente

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

Sì No In parte

Suggerimenti per il continuo miglioramento del Servizio:

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:

Data: _____ Ora: _____ Luogo del fatto: _____

Chi era presente: _____

Dettaglio del fatto: _____

Conclusioni (Richieste e/o suggerimenti):

Il sottoscritto, debitamente informato, autorizza il trattamento dei propri dati personali allo scopo di effettuare gli accertamenti in relazione alla segnalazione/reclamo inoltrata/o, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 101/2018.

Data: _____ Firma: _____

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