

**CONSULTORIO FAMILIARE**

**CARTA DEI SERVIZI**

*Ottobre 2019*

<b>PREMESSA .....</b>	<b>1</b>
<b>Dove siamo .....</b>	<b>1</b>
Sede legale.....	1
Consultorio Familiare.....	1
<b>LA COOPERATIVA IL CALABRONE.....</b>	<b>2</b>
<b>DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA .....</b>	<b>3</b>
Storia .....	3
Finalità.....	3
Operatori .....	3
Modalità di Accesso e Accoglienza .....	4
Aperture e Lista d'Attesa .....	4
Accoglienza.....	5
<b>I SERVIZI DEL CONSULTORIO .....</b>	<b>6</b>
Area psico-sociale .....	6
Area sanitaria.....	6
Attività di gruppo e di prevenzione.....	7
<b>MECCANISMI DI TUTELA .....</b>	<b>8</b>
Rispetto del codice etico.....	8
Raccolta dati e privacy .....	8
Partecipazione .....	8
Tutela degli utenti .....	8
Procedure per i reclami.....	8

## PREMESSA

Questo documento, pubblicato nel sito web de Il Calabrone, è consultabile presso tutte le sedi della cooperativa e messo a disposizione di chiunque ne faccia richiesta; esso potrà subire aggiornamenti, motivati e necessari, qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori o altre cause lo rendano necessario.

## DOVE SIAMO

### Sede legale

Indirizzo: Viale Duca degli Abruzzi,10, 25124-Brescia

Telefono: 030 200 00 35

Fax: 030 201 03 97

e.mail: [cooperativa@ilcalabrone.org](mailto:cooperativa@ilcalabrone.org)

[amministrazione@ilcalabrone.org](mailto:amministrazione@ilcalabrone.org)

sito : [www.ilcalabrone.org](http://www.ilcalabrone.org)



### Consultorio Familiare

Indirizzo: Via Voltorno 42, 25126 - Brescia

Telefono: 0303099399

Fax: 0303397644

e.mail: [consultorionfamiliare@ilcalabrone.org](mailto:consultorionfamiliare@ilcalabrone.org)

sito: [www.ilcalabrone.org](http://www.ilcalabrone.org)

Possibilità di parcheggio a 200 mt. presso il piazzale Iveco  
Autobus: Linea 2( fermata a 20 mt. dalla sede), 17 e 18 - A  
900 mt. dalla stazione Metro S.Faustino



## LA COOPERATIVA IL CALABRONE

*Poniamo la persona e la sua dignità al centro del nostro agire.*

*Lavoriamo ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà a riscoprire il valore della vita e a ricostruire la propria autonomia nella quotidianità.*

*Accogliamo, ascoltiamo e rispettiamo la persona che attraversa un periodo di disagio e ne sosteniamo le potenzialità. Diamo voce agli emarginati, promuoviamo e sosteniamo il ben-essere tra i giovani, nel rispetto della centralità del singolo.*

*Occuparci di persone per noi significa affrontare ogni giorno la questione della dignità e della qualità del nostro vivere.*

*La mission della Cooperativa*

**Il Calabrone è una cooperativa sociale nata a Brescia nel 1981** grazie all'iniziativa di un gruppo di persone sensibili ai problemi del disagio e dell'emarginazione giovanile.

Da sempre ispirata ai principi del movimento cooperativo mondiale, Il Calabrone non ha scopo di lucro: lavoriamo ogni giorno per promuovere il bene comune e l'integrazione sociale dei cittadini, con particolare attenzione a chi sta attraversando un periodo di disagio.

Molti lavoratori qualificati, numerosi volontari e sostenitori, anche in veste di soci della cooperativa, aiutano Il Calabrone a realizzare gli scopi sociali.

Nel corso degli anni, per meglio rispondere ai nuovi bisogni e alle nuove emergenze, Il Calabrone si è strutturato in due diverse aree d'azione:

- **I'Area Comunità** con due Comunità Residenziali terapeutico-riabilitative, 38 posti letto accreditati, per persone tossicodipendenti,
- **I'Area Politiche Giovanili e Prevenzione** che si occupa di educazione, formazione e promozione sociale con interventi rivolti a minori, giovani e adulti.

### La cooperativa Il Calabrone:

- ✓ è certificata UNI EN ISO 9001 settore EA 38F dal 2004
- ✓ è accreditata dalla Regione Lombardia come Ente ausiliario per il trattamento delle tossicodipendenze dal 1984 e gestisce due Comunità residenziali terapeutico riabilitative dal 1981
- ✓ gestisce un servizio sperimentale accreditato per il trattamento e cura del gioco d'azzardo patologico – Spazio Zeroverde dal 2018
- ✓ gestisce un Consultorio Familiare (accreditato da Regione Lombardia dal 2006) dal 2019
- ✓ gestisce progetti e servizi rivolti alla riduzione del danno e all'emarginazione grave dal 1994
- ✓ gestisce progetti di prevenzione finanziati dal Fondo Nazionale Lotta alla Droga dal 1998
- ✓ gestisce spazi giovani e numerosi progetti sulla cittadinanza attiva dal 2002
- ✓ gestisce l'appartamento "Casa Bukra" per l'accoglienza di MSNA dal 2012
- ✓ gestisce il centro specialistico per l'adolescente e la famiglia "La Fenice" dal 2013
- ✓ è socio fondatore del Consorzio "Gli Acrobati" che gestisce uno SMI in provincia di Brescia
- ✓ è socio fondatore della cooperativa Cerro Torre
- ✓ è socio fondatore della cooperativa "Infrastrutture sociali"
- ✓ aderisce a: CNCA, CEAL, Confcooperative – Federsolidarietà
- ✓ aderisce al consorzio ISB

## DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA

### STORIA

Il **Consultorio Familiare** è un'unità d'offerta della **Cooperativa a partire dal 2019**, Tuttavia questo servizio è presente sul territorio della Città dal 1973; inizialmente come presenza gestita interamente da Volontari con sede in Contrada S. Giovanni n.8 a Brescia.

Nel 1986 la sede si sposta in via Milano, 16, negli anni vengono realizzati numerosi progetti specifici in collaborazione con vari enti e nel 1989 prende avvio l'esperienza dei cicli culturali che vede il Consultorio impegnato a dialogare con la realtà cittadina su varie tematiche. Nel 2006 il Consultorio si trasferisce in via Volturno, 42; nel marzo dello stesso anno l'ASL di Brescia concede l'autorizzazione per la nuova sede e a novembre viene riconosciuto l'accreditamento regionale.

Il Consultorio si è impegnato a dare vita, nell'attuale sede e con l'inserimento di nuovi operatori, a una stagione di nuove attività: potenziamento dell'area ostetrico-ginecologica, avvio di nuovi progetti e naturalmente il mantenimento e l'approfondimento degli interventi dell'area psicologica e sociale, così come si sono strutturati nel tempo.

Sono proseguite le attività culturali e formative tramite le quali le consapevolezze e gli interrogativi, sollecitati dal lavoro consultoriale e centrati sulle "esperienze vitali", accostate nello scambio con gli utenti, sono confrontati con i fermenti culturali del nostro tempo.

### FINALITÀ

Oggetto privilegiato del lavoro consultoriale sono le persone con gli affetti, le emozioni, le relazioni familiari.

Pertanto scopo principale del Consultorio è garantire, in un'ottica di Prevenzione, prestazioni psico-socio-sanitarie integrate relative al singolo, al rapporto di coppia, all'educazione sessuale, alla procreazione libera e consapevole, alla tutela della gravidanza e del parto, alla prevenzione dell'interruzione volontaria della gravidanza, al rapporto genitori figli e allo scambio generazionale.

Con l'intento che ciascuno, e in particolare chi si trova in situazioni di fragilità, possa disporre di strumenti per affrontare in modo libero e consapevole i passaggi importanti della propria vita.

### OPERATORI

Strumento fondamentale per le azioni e le scelte del Consultorio è l'Equipe degli Operatori che si connota per la composizione e l'approccio multidisciplinare.

I professionisti che operano in Consultorio sono:

- assistente sanitaria
- assistente sociale
- ginecologi
- ostetriche
- psicologi-psicoterapeuti

Essi rispondono alle richieste degli utenti, attivando se necessario le risorse sociali del territorio in cui sono inseriti e valorizzando la loro soggettività, aiutandoli a raggiungere una maggior comprensione di sé stessi, e una consapevolezza non solo del proprio disagio o delle proprie ferite, ma anche delle proprie risorse. In un contesto multi-culturale di incontro e di scambio, i singoli, la coppia e le diverse forme di

famiglie sono sostenute attraverso la realizzazione di servizi socio-sanitari attuati con forme di progettualità condivisa.

## MODALITÀ DI ACCESSO E ACCOGLIENZA

Il Consultorio Familiare è aperto a tutte e tutti.

La procedura per accedere alle prestazioni prevede un primo colloquio con un Operatore dell'Accoglienza all'interno del quale viene raccolta la domanda e vengono presentate le possibilità e i tempi del servizio.

Le Accoglienze di tipo Sanitario, Ostetrico e Ginecologico, sono effettuate tramite appuntamento, con un'Ostetrica.

All'accesso sono richiesti un documento sanitario, eventuali documenti che attestano l'esenzione dal pagamento del ticket, l'impegnativa per le prestazioni Ostetrico-ginecologiche.

È previsto il pagamento del ticket nei casi definiti dalla normativa regionale.

Il pagamento della prestazione, se dovuto, avviene direttamente in Consultorio e può essere effettuato tramite contanti o bancomat.

All'utente viene rilasciato un documento fiscale valido ai fini delle detrazioni in sede di dichiarazione dei redditi.

Il prezzario delle prestazioni è esposto in sala d'attesa presso la sede del Consultorio.

## APERTURE E LISTA D'ATTESA

Il consultorio è aperto tutto l'anno salvo durante le festività nazionali o per brevi periodi di chiusura programmati in concomitanza delle festività.

Si accede solo su appuntamento.

Gli orari di apertura al pubblico, per informazioni o prenotazioni, telefonicamente o di persona, sono:

Lunedì	14,00 – 18,00
Giovedì	14,00 – 18,00
Venerdì	09,00 – 12,00

All'utente che voglia disdire un appuntamento è richiesto di farlo con un preavviso di almeno 24h. E' sempre attiva la segreteria telefonica per comunicare la disdetta degli appuntamenti.

La **lista d'attesa** viene gestita in base all'ordine cronologico della richiesta, salvo casi di particolare urgenza valutati dall'equipe multidisciplinare del Consultorio.

Al momento dell'**accesso** in Consultorio viene consegnata la presente Carta dei Servizi, il modulo reclami e il modulo per la rilevazione della soddisfazione.

Contestualmente viene compilata la scheda anagrafica dell'utente e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e il consenso al trattamento per i colloqui psicologici.

Le prestazioni vengono effettuate nel rispetto della persona e dei suoi diritti, secondo le norme relative al rispetto della privacy.

## ACCOGLIENZA

Durante il colloquio di Accoglienza viene compilato un progetto individuale (P.I.) condiviso e firmato dall'utente, nel quale vengono esplicitati gli interventi e gli obiettivi della presa in carico.

Sulla base di questo piano si avvia un **percorso di sostegno e accompagnamento**, secondo la normativa regionale.

Qualora il piano individuale preveda il contatto con altri enti ai fini del raggiungimento degli obiettivi condivisi con l'utente, viene richiesta l'autorizzazione al contatto con altri enti, al fine di garantire la coerenza e la continuità delle cure.

Gli utenti hanno diritto di ottenere una **copia della propria cartella clinica**, compilando un modulo di richiesta motivata a disposizione in segreteria. Le copie delle cartelle cliniche contestate possono essere rilasciate solo con l'assenso scritto di tutti i titolari del fascicolo. La consegna avviene entro un tempo massimo di 30 giorni, al costo di €15,00 IVA inclusa.

## I SERVIZI DEL CONSULTORIO

### AREA PSICO-SOCIALE

L'area della consultazione psicologica ha assunto come metodo di intervento un modello di approccio complessivo alla globalità della persona, considerata nei suoi bisogni, disagi e potenzialità.

La consultazione può anche essere svolta in modo congiunto da più figure professionali.

#### I servizi offerti in quest'area sono:

- ✓ **Consultazione e psicoterapia ai singoli adulti:** richiesta per difficoltà nella vita affettiva e sessuale e per il desiderio di una maggiore consapevolezza di sé in seguito a traumi e sofferenze personali.
- ✓ **Consultazione e psicoterapia con la coppia:** svolta da un'equipe specializzata, viene richiesta per crisi connesse ai vari passaggi e agli eventi della vita amorosa.
- ✓ **Consultazione e psicoterapie brevi con gli adolescenti e preadolescenti:** realizzata da psicoterapeuti dell'età evolutiva per difficoltà legate a questa particolare fase della crescita. La consulenza prevede, qualora fosse indicato, il coinvolgimento dei genitori attraverso colloqui conoscitivi.
- ✓ **Consultazione ai bambini e ai loro genitori:** consultazione psicologica che si propone di intervenire precocemente sulla relazione genitori bambino.
- ✓ **Consulenza genitoriale:** consulenza rivolta a genitori singoli e/o in coppia per un lavoro di sostegno al compito genitoriale in funzione dei bisogni dei figli.
- ✓ **Consulenza sociale:** viene svolta dall'Assistente Sociale per orientare la domanda portata dall'utente, offrendo informazioni sui servizi del territorio oltre che in materia di diritto di famiglia e di tutela delle persone.
- ✓ **Presa in carico sociale:** lavoro di sostegno e accompagnamento a situazioni di disagio che coinvolgono famiglie con minori.

### AREA SANITARIA

Il Consultorio offre prestazioni specialistiche Ostetrico-ginecologiche per la salute della donna e della coppia; inoltre offre un accompagnamento per tutto il percorso della nascita, dal momento in cui si desidera un figlio fino a dopo il parto.

Le consultazioni e le visite mediche vengono effettuate dalle Ostetriche, dai Ginecologi e dall'Assistente sanitaria in collegamento con gli altri operatori del Consultorio, con i servizi ospedalieri e con specialisti esterni.

#### Le prestazioni dell'area sanitaria sono:

- ✓ **Consultazioni, visite e controlli periodici** per gravidanze fisiologiche e per l'individuazione di gravidanze a rischio (è attivo il Percorso nascita a gestione ostetrica, così come previsto dalla DGR 268/2018 di Regione Lombardia).
- ✓ **Preparazione al parto e sostegno al puerperio e all'allattamento materno.**



- ✓ **Visita a domicilio** da parte dell'ostetrica nel dopo parto.
- ✓ **Consultazioni, visite ginecologiche e ostetriche**, prescrizioni e controlli per contraccezione, per una procreazione cosciente e responsabile.
- ✓ **Informazioni scientifiche** riguardanti tutti i metodi idonei a promuovere o a prevenire la gravidanza.
- ✓ **Colloqui con donne e coppie** che chiedono l'interruzione volontaria della gravidanza (I.V.G., art. 5 legge 194/1978).
- ✓ **Consulenze per contraccezione d'emergenza** dopo rapporti a rischio di gravidanza.
- ✓ **Visite ginecologiche** di controllo.
- ✓ **Accertamenti delle funzioni riproduttive e dell'infertilità** (I° livello).
- ✓ **Consultazioni** per una sana e responsabile espressione della sessualità.
- ✓ **Consultazioni per la prevenzione** dei tumori dell'utero e della mammella.
- ✓ **Consulenze sulla menopausa.**
- ✓ **Controlli per la prevenzione e la cura delle malattie sessualmente trasmesse.**

## ATTIVITÀ DI GRUPPO E DI PREVENZIONE

Il lavoro rivolto a gruppi di utenti risponde pienamente alla logica di un servizio che assume la Prevenzione quale scopo fondamentale di tutto il suo operare.

### Le tipologie di gruppo che il Consultorio propone sono:

- ✓ **Gruppi di utenti:** sono quei Gruppi condotti da operatori, con diverse professionalità, e vengono attivati a seconda dei bisogni prevalenti portati dall'utenza al fine di elaborare le difficoltà comuni e promuovere il benessere del singolo.  
Diverse possono essere le tematiche affrontate: genitorialità, contraccezione, menopausa, crescita, allattamento, gravidanza, ecc.
- ✓ **Attività Educative e di Prevenzione:** le attività educative possono essere realizzate sia nella sede del Consultorio che sul territorio.

Si tratta in prevalenza di percorsi informativi e formativi di Prevenzione ed Educazione alla salute, indirizzati a studenti, giovani, genitori, educatori, insegnanti, giovani coppie.

La specificità dell'intervento consiste nell'utilizzo di una metodologia partecipativa, metodo che, pur non trascurando l'acquisizione di strumenti conoscitivi e teorici, prevede che per realizzare una significativa formazione, si debba partire dalla soggettività individuale e stimolarne le potenzialità.

## MECCANISMI DI TUTELA

### ➤ **Rispetto del codice etico**

Il Calabrone ha istituito un Comitato di Garanzia, incaricato di vigilare sul rispetto del Codice Etico della cooperativa.

Tutti i portatori di interesse ("stakeholders") possono segnalare per iscritto ed anche in forma anonima ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico al Comitato di Garanzia che provvede, ad un'analisi della segnalazione.

L'inosservanza delle norme del Codice Etico comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo, oltre al risarcimento dei danni.

### ➤ **Raccolta dati e privacy**

La cooperativa garantisce la tutela dei dati personali applicando quanto disposto dalla legge vigente e definendo il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei trattamenti di dati sensibili e giudiziari e la relativa modulistica.

### ➤ **Partecipazione**

Al fine di raggiungere un costante miglioramento dei servizi, Il Calabrone considera di fondamentale importanza un continuo confronto con gli Enti committenti, gli utenti dei servizi ed i loro familiari.

Tutti i responsabili e gli operatori della cooperativa impegnati nell'erogazione dei vari servizi sono preposti all'interazione costante con gli Enti committenti e gli utenti, a ricevere e valutare le osservazioni pervenute, dando risposte immediate a problemi facilmente risolvibili.

### ➤ **Tutela degli utenti**

Il Calabrone garantisce agli utenti ed ai committenti che tutto il personale dell'organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

Tutti gli operatori della cooperativa sono coperti da assicurazione per responsabilità civile per danni alle persone o alle cose causati nello svolgimento delle attività professionali e per le prestazioni concordate.

La cooperativa rileva sistematicamente la soddisfazione degli utenti sul servizio erogato e degli operatori della cooperativa sul rapporto di lavoro, attraverso la somministrazione di appositi questionari di soddisfazione.

I risultati raccolti attraverso la compilazione dei questionari di customer satisfaction ed i dati relativi ai reclami pervenuti sono oggetto di considerazione della direzione in occasione del riesame annuale del proprio sistema di gestione per la qualità e vengono pubblicati ogni anno nel bilancio sociale della cooperativa.

### ➤ **Procedure per i reclami**

Reclami relativi alla erogazione dei servizi da parte della cooperativa possono essere inoltrati sia dagli Enti committenti che dagli utenti o dai loro familiari.

I reclami devono essere indirizzati presso la sede amministrativa della cooperativa, in forma scritta, attraverso la posta ordinaria, il fax o la posta elettronica (fax numero 030 2010397; mail: [amministrazione@ilcalabrone.org](mailto:amministrazione@ilcalabrone.org)).

Tutti i reclami saranno oggetto di attenta valutazione da parte della direzione della cooperativa.

Per tutti i reclami si garantisce una risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.