Carta dei Servizi 2023

del

Consultorio UCIPEM Cremona-Fondazione ONLUS

Via Milano, 5/c 26100 Cremona
Tel. 0372 20751/34402
Cell. 328 6243539
mail: segreteria@ucipemcremona.it
Pec : consultorio@pec.ucipemcremona.it
Codice fiscale 80011480193
Partita Iva 01273220192
www.ucipemcremona.it

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

- È uno strumento di informazione e di orientamento ai servizi offerti dal consultorio
- Intende rendere trasparenti i rapporti tra il Consultorio e coloro che vi accedono
- Permette la ricerca di un costante miglioramento qualitativo delle prestazioni offerte e delle modalità di verifica del loro livello di realizzazione
- È un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche e integrazioni, anche grazie al contributo dei servizi del territorio, con cui il Consultorio collabora, degli operatori e di coloro che vi accedono.

INDICE

1. Chi siamo
    a. La storia
    b. oggi
2. Obiettivi
3. Struttura organizzativa e organigramma
4. Dove siamo
5. Orari di apertura e contatti
6. Consulenze gratuite o con ticket e consulenze a pagamento
7. Tipologia di prestazioni offerte
    a. Consulenze
        1. Accesso ai servizi di consulenza, tempi di attesa e dimissioni
        2. Tipi di consulenza
        3. Definizione delle prestazioni e partecipazione degli utenti ai costi
    b. Attività di gruppo
    c. Area della prevenzione e formazione
        1. Accesso ai servizi di prevenzione ed educativi
8. Operatori
9. Modalità di lavoro
10. Criteri guida per la qualità
11. Tutela del cittadino
12. La normativa di riferimento

1. CHI SIAMO

a. La storia

Il Consultorio è stato fondato nel 1975 da un gruppo di Soci promotori, sensibili ai problemi della preparazione al matrimonio e della vita matrimoniale e familiare. Aderisce da subito all'UCIPEM (Unione Consultori Italiani Prematrimoniali e Matrimoniali), associazione di ispirazione cristiana, nata ufficialmente a Bologna nel 1968, che prende avvio dall'opera di don Liggeri che nel 1948 aveva aperto a Milano il primo consultorio (oggi Istituto La Casa di Milano).

b. Oggi

Il Consultorio è un servizio a sostegno della persona, della coppia e della famiglia.
E' ACCREDITATO presso Regione Lombardia con dgr 7/ 8134 del 21-02-2002
Nel 2013 si è costituito in fondazione di partecipazione ed ha ottenuto la personalità giuridica il 16-12-2013.
"La fondazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale ed in ambito sociosanitario. Il Consultorio si ispira ad una visione personalistica e solidaristica, secondo la quale uomo e donna hanno pari dignità che va riconosciuta e rispettata, tenuto conto della storia e del valore di ciascuno, anche in riferimento alla fede ed alla cultura che contraddistinguono le singole persone.
Per facilitare il raggiungimento del bene integrale della persona, considerata nelle sue dimensioni costitutive (corporea e spirituale) e nelle sue molteplici relazioni, il Consultorio opera negli ambiti della educazione, dell'informazione e della prevenzione" (Statuto del Consultorio, articolo 3).
Ai sensi della norma del DPR 14/1/99 sono escluse dalle prestazioni del Consultorio quelle inerenti l'Interruzione Volontaria della Gravidanza, ivi comprese quelle connesse o dipendenti dalle stesse.

2. OBIETTIVI

- Valorizzare la persona nelle sue fondamentali dimensioni: corporea, psicologica, relazionale, spirituale e sociale
- Proporre percorsi di accoglienza, accompagnamento e sostegno per la cura della persona, della coppia e della famiglia
- Promuovere e supportare il ruolo fondamentale della famiglia ed il valore della vita
- Sostenere il primario ruolo educativo della famiglia e delle realtà educative che la affiancano
- Prevenire situazioni di disagio individuale, familiare e sociale
- Formare operatori che possano sostenere la famiglia ed affiancare insegnanti ed educatori nel loro compito
- Promuovere il lavoro di rete con le realtà del pubblico e del terzo settore

3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA e ORGANIGRAMMA

Gli organi del Consultorio UCIPEM Cremona-Fondazione ONLUS sono:

- Presidente
- Consiglio di Indirizzo
- Assemblea di Partecipazione
- Revisore dei Conti
- Direttore

Il Presidente rappresenta legalmente la Fondazione, convoca e presiede il Consiglio di Indirizzo e l'Assemblea di Partecipazione. Viene scelto dal Consiglio di Indirizzo tra i suoi membri.

Il Consiglio è l'organo al quale viene riservata la deliberazione degli atti essenziali alla vita della fondazione. Amministra il patrimonio, stipula le convenzioni con altri soggetti, nomina i consulenti. Nomina il Direttore del Consultorio.
Il Direttore dà impulso e coordina l'attività del Consultorio.

L'Assemblea ha potere consultivo ed elegge il Consiglio di Indirizzo ed il Revisore.

4. DOVE SIAMO E DESCRIZIONE DEI LOCALI

Il Consultorio UCIPEM Cremona-Fondazione ONLUS ha sede a Cremona in via Milano 5/C, in un edificio totalmente ristrutturato. Tutti i servizi possono essere offerti in spazi che non presentano barriere architettoniche.

È facilmente raggiungibile in auto. Si può usufruire del parcheggio del vicino Seminario Vescovile.
Dista 1,2 Km dalla Stazione di Cremona ed è quindi da qui raggiungibile a piedi in 15 minuti.
A 100 metri dal consultorio si trova la fermata della Linea G dei Bus urbani.

La sede si compone di 16 vani utilizzati per colloqui individuali, ambulatorio, sala d'attesa e segreteria.
È dotato di un'ampia sala per corsi di formazione e incontri di gruppo.
Una stanza è stata arredata ed organizzata in modo da poter essere più accogliente per i bambini.

5. ORARI DI APERTURA E CONTATTI

La segreteria è aperta al pubblico per l'accesso diretto o telefonico dell'utenza nei seguenti orari:

Lunedì 9- 12 15- 17,30
Martedì 9- 12 15- 17,30
Mercoledì 9- 12 15- 17,30
Giovedì 9-12
Venerdì 9-12

La segreteria è contattabile ai seguenti numeri telefonici 0372 20751-34402. Si possono ricevere informazioni anche scrivendo a segreteria@ucipemcremona.it e telefonando o inviando sms al numero 328 6243539.

Le iscrizioni ai corsi si effettuano dal sito www.ucipemcremona.it

Per facilitare l'utenza i colloqui possono essere concordati con i singoli operatori anche al di fuori dell'orario di apertura e possono anche essere svolti online su piattaforma Meet, salvo diverse indicazioni delle autorità competenti.

Gli operatori hanno un indirizzo personale di posta elettronica legato al consultorio così composto: iniziale(i)nome(i).cognome@ucipemcremona.it per garantire la privacy delle comunicazioni .

6. CONSULENZE GRATUITE o CON TICKET E CONSULENZE A PAGAMENTO

Il Consultorio offre:

- attività in accreditamento, quindi GRATUITE PER L'UTENTE o con pagamento ticket qualora previsto
- attività in solvenza.

Vengono offerte in regime di solvenza prestazioni psicopedagogiche SOLO a completamento della presa in carico ormai terminata.

Le prestazioni in solvenza vengono realizzate in 2 studi segnalati da apposita cartellonistica nei giorni LUNEDI', MARTEDI', GIOVEDI' E VENERDI' DALLE 9 ALLE 18

7. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI OFFERTE

Il consultorio offre:

- servizi di consulenza a singoli, coppie e famiglie
- attività di gruppo

- percorsi educativi rivolti a ragazzi, giovani ed adulti su tematiche varie

7.a Consulenze

7.a.1 Accesso ai servizi di consulenza, tempi d'attesa e dimissioni

L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione culturale e territoriale.

Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto il Consultorio è in grado di offrire, coerentemente con quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Le persone interessate, salvo alcune situazioni legate alla minore età, devono richiedere personalmente le prestazioni o presentandosi o telefonando in segreteria negli orari sopra indicati oppure scrivendo una mail. Alla richiesta segue la proposta di un appuntamento o la spiegazione della procedura che verrà seguita per la presa in carico (ad es. per alcune prestazioni si viene contattati successivamente per la definizione di giorno ed orario)

In ottemperanza alla delibera regionale 6131 del 2017, le diverse tipologie di prestazione possono essere gratuite oppure soggette a ticket (è possibile avvalersi dell'esenzione per quanti ne hanno diritto). L'importo dei ticket previsti è visibilmente esposto in sala d'attesa, al front office e sul sito.

All'atto del primo colloquio o della prima visita viene predisposta una cartella personale con i dati identificativi della persona. Gli utenti devono presentare il CF. A tutela della privacy viene chiesto al nuovo utente di sottoscrivere l'informativa sul trattamento dei dati personali. L'utente può leggere in sala d'attesa o sul sito la normativa della privacy e ritirarne o stamparne copia.

I minorenni possono accedere liberamente al Consultorio (art. 2 legge 194/78): in questo caso, gli operatori assicurano l'accoglienza e la valutazione della richiesta. Quando è prevista la effettiva presa in carico psicologica o pedagogica di un minore, viene chiesto il consenso di entrambi i genitori.

Il pagamento del ticket o della prestazione, quando è previsto, si effettua durante gli orari di segreteria tramite bancomat o carta di credito. In alternativa può essere effettuato il pagamento tramite bonifico.

Per le detrazioni fiscali si seguono le normative vigenti.

Per l'area socio-psico-pedagogica il tempo massimo di attesa per il colloquio di accoglienza è di una settimana, salvo particolari richieste di orario del colloquio stesso da parte dell'utente che possono far procrastinare l'incontro. L'operatore che accoglie il nuovo utente comunica i tempi previsti dalla lista di attesa. La lista di attesa è predisposta dalla equipe che effettua l'assegnazione dei casi e tiene conto della problematica presentata, della disponibilità degli operatori, del numero delle richieste e delle priorità definite dal Consiglio di Indirizzo.

Per alcune tipologie di problematica potrà essere prevista la presa in carico prevalentemente gruppale.

Per le visite ostetrico-ginecologiche i tempi di attesa variano in base alla natura della problematica segnalata ed al numero di richieste. Si dà precedenza al percorso nascita ed alle problematiche adolescenziali.

Possono essere presi in carico solo gli utenti che portano problematiche compatibili con quanto previsto dalle normative per i consultori.

Qualora la situazione lo richieda può essere concordata con l'utente una presa in carico condivisa con altri servizi del territorio oppure un passaggio ad altro servizio.

Nel caso di passaggio ad altro servizio, se l'utente lo consente, si garantisce un passaggio di informazioni cliniche.

Se dopo l'accoglienza o durante la presa in carico l'operatore ritiene opportuno contattare altri enti che conoscono la situazione dell'utente (medico, pediatra, scuola, servizi sociali...), lo può fare solo col consenso dell'utente.

La conclusione della presa in carico avviene secondo quanto previsto dal progetto concordato dall'utente con l'operatore. Nella stesura del progetto l'operatore concorda con l'utente la durata della presa in carico, la cadenza dei colloqui e le rivalutazioni della situazione. Tali monitoraggi possono portare l'operatore e l'utente a valutare e concordare una dimissione anticipata o una prosecuzione del percorso. Durante il percorso l'utente verrà aggiornato dall'operatore sul numero di colloqui che sono ancora previsti.

In caso di impossibilità a presentarsi ad un colloquio, si prega di darne comunicazione almeno 48 ore prima. Il non presentarsi per due volte ad un colloquio determina la conclusione della presa in carico.

La conclusione del percorso prevede una valutazione da parte dell'operatore dei risultati raggiunti in rapporto agli obiettivi ed agli indicatori previsti.

La dimissione dal Consultorio avviene secondo quanto concordato con l'utente dall'operatore nel Progetto Individuale ed è coerente con quanto previsto in termini di numero e tipologia di prestazioni dalla dgr 6131/2017 e dalle indicazioni del Consiglio di Indirizzo.

In caso di indicazione alla presa in carico da parte del Tribunale dei Minori o del Tribunale Ordinario ci si attiene a quanto da questo indicato. Il Consultorio comunque, per motivi organizzativi, potrà definire un tempo massimo di presa in carico.

Il Consultorio ha predisposto un questionario online di gradimento, anonimo, finalizzato a rendere effettiva la partecipazione dell'utente al miglioramento del servizio tramite suggerimenti e/o reclami inerenti all'organizzazione, alla struttura e all'operato dei nostri consulenti. Tali questionari vengono semestralmente letti dal direttore ed i risultati portati almeno una volta all'anno a conoscenza della equipe di competenza e del Consiglio e pubblicati secondo quanto previsto dalle normative in vigore.

7.a.2 Tipi di consulenza

Per essere vicino alla persona nelle sue relazioni costitutive e rispondere alla famiglia nella globalità delle sue esigenze vengono offerti i seguenti servizi:

1. Consulenza familiare
2. Consulenza psicologica al singolo, alla coppia ed al nucleo familiare
3. Consulenza pedagogica
4. Consulenza sociale
5. Mediazione familiare
6. Psicoterapia breve
7. Psicoterapia di gruppo
8. Consulenza legale
9. Consulenza alle coppie che si avviano verso l'affido
10. Visite ginecologiche
11. Visite ostetriche
12. Bilancio ostetrico
13. Consulenza ostetrica a domicilio
14. Insegnamento Metodi di regolazione naturale della fertilità

7.a.3 Definizione delle prestazioni e partecipazione degli utenti ai costi

Il Consultorio eroga sia prestazioni ed **attività convenzionate** col SSN e Regione Lombardia che in **regime di solvenza**.
Le prestazioni e le attività sociosanitarie erogate dal Consultorio secondo la Convenzione con Regione Lombardia si suddividono in due categorie:

1. Prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione sociosanitaria (visite colloquio, consulenza, incontri di gruppo): esenti dal contributo dell'utente (ticket);
2. Prestazioni specialistiche sanitarie: erogate con la partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria (ticket) secondo la normativa vigente.

Il Consultorio può offrire anche attività in solvenza in situazioni che vengono concordate con l'equipe consultoriale e con l'utente, secondo quanto previsto dall'Agenzia delle Entrate, cioè solo a completamento del percorso di presa in carico.
Dal 20 febbraio 2023 sono in vigore le seguenti tariffe, che tengono conto dell'ISEE delle famiglie

ISEE<10000 € colloquio € 15

ISEE compreso tra 10000€ e20000€ colloquio individuale €25, di coppia €40

ISEE compreso tra 20000 € e 30000€ colloquio individuale € 40, di coppia € 55

ISEE maggiore di 30000€ colloquio individuale € 55, di coppia € 80

Per le prestazioni in solvenza verrà imputato il costo del colloquio qualora il paziente non si presenti e non ci sia un preavviso di almeno 48 ore

La richiesta della cartella clinica deve essere presentata per iscritto al Direttore che ne rilascerà copia nel rispetto della privacy entro 30 giorni previo pagamento di €50.
In particolare le cartelle nelle quali ci sono prestazioni rivolte alla coppia richiedono la firma autorizzativa di entrambe i componenti la coppia.
Viene rilasciata copia della cartella redatta negli ultimi 10 anni antecedenti la data di richiesta.

7.b Attività di gruppo

La attività di gruppo è una modalità di accoglienza delle richieste che permette, attraverso la condivisione di esperienze e vissuti, di incrementare risorse individuali e sociali per far fronte a situazioni di disagio e ai cambiamenti critici nelle fasi del ciclo di vita personale e familiare.

Anche per le attività di gruppo che si svolgono presso il Consultorio o altra sede è richiesta la compilazione della scheda anagrafica e la firma della frequenza al gruppo. L'iscrizione al gruppo viene effettuata online dal sito del consultorio. Le attività in gruppo vengono calendarizzate dal consultorio e divulgate attraverso i social o via mail a chi desidera. Sono previsti anche gruppi online.

Queste le attività di gruppo che vengono costantemente offerte

1. Corso di accompagnamento alla nascita
2. Incontri di gruppo per puerpere per accompagnare nell'allattamento e per sostenere il ruolo genitoriale.
3. Corso di massaggio infantile per neo genitori
4. Incontri di gruppo a sostegno della genitorialità (con particolare attenzione alla prima infanzia, alla preadolescenza, adolescenza)

Possono essere attivate, sia presso la sede del Consultorio che presso altre sedi idonee, anche altre attività di gruppo, su tematiche che rispondono ai bisogni dell'utenza e della cittadinanza in quel momento. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. Incontri di gruppo per genitori di bambini dai 6 ai 18 mesi
2. Incontri di gruppo su tematiche adolescenziali per educatori ed insegnanti
3. Incontri di gruppo per adolescenti
4. Incontri di gruppo su problematiche emergenti per la famiglia, per gli insegnanti, per gli educatori
5. Rilettura della situazione pandemica
6. Incontri per care-giver
7. Incontri per genitori adottivi

Gli incontri di gruppo sono pubblicizzati sul sito, sulla pagina Fb e ne viene data comunicazione a chi ha lasciato il proprio indirizzo mail nel rispetto della normativa sulla privacy.

Possono essere attivate attività di gruppo particolari su richiesta degli utenti, qualora il Consultorio abbia risorse e competenze specifiche per realizzarle.
Possono essere attivate attività di gruppo per rispondere in modo più efficace ad alcune problematiche.
Per informazioni scrivere a formazione@ucipemcremona.it

7.c Area della prevenzione e formazione

Un'equipe formativa multidisciplinare costituita da psicologi, educatori e operatori sanitari mette a punto programmi per scuole, parrocchie ed enti per la realizzazione di percorsi educativi che si pongono i seguenti obiettivi:

- sostenere la famiglia sia attraverso un accompagnamento ai genitori nel loro rapporto di coppia e nel ruolo di primi educatori, che attraverso attività di gruppo che coinvolgano i figli
- supportare il primario ruolo educativo di genitori, insegnanti ed educatori e favorire l'interazione tra le varie realtà educative al fine di attuare una attività di prevenzione che sia continuativa ed integrata
- accompagnare i ragazzi e i giovani nella crescita relazionale ed affettiva attraverso l'approfondimento del rapporto col contesto culturale e sociale e la sperimentazione di nuovi percorsi che favoriscano il riconoscimento delle loro potenzialità e positività anche in un'ottica di prevenzione

Ogni anno a settembre vengono inviate a scuole ed oratori specifiche proposte di percorsi. Tali proposte sono reperibili sul sito del Consultorio o possono essere richieste, anche via mail, alla segreteria del Consultorio o ai referenti della equipe formativa.
Il Consultorio può organizzare anche percorsi specifici in risposta a particolare esigenze di scuole, gruppi e realtà pastorali.

7.c.1 Accesso ai servizi di prevenzione ed educativi

Scuole, oratori e altre realtà educative interessate alla proposta dei percorsi educativi e di prevenzione devono inoltrare alla segreteria del Consultorio richiesta scritta di partecipazione ai medesimi entro la metà del mese di ottobre dell'anno scolastico appena iniziato, indicando a quali classi e/o docenti e/o gruppi di genitori è rivolto il progetto ed il numero presunto di partecipanti. Entro la fine del mese di ottobre il Consultorio darà informazioni circa la possibilità di soddisfare la richiesta e si concorderanno le modalità di realizzazione dei percorsi.

Si è disponibili ad incontrare insegnanti ed educatori per valutare situazioni e richieste particolari.

Le attività di prevenzione vengono erogate gratuitamente secondo quanto previsto dalla dgr 6131/2017

Per i percorsi eccedenti rispetto a quanto previsto dalle normative in vigore, il Consultorio può decidere di realizzarli in accordo con le scelte del Consiglio utilizzando risorse proprie e

chiedendo agli istituti scolastici un parziale contributo alla spesa per realizzarli. Dall'anno 2023 il Consiglio ha deciso che il contributo per ogni classe è di € 400.

In tali situazioni viene inviato un preventivo scritto che deve essere restituito per accettazione.

Il Consultorio è anche disponibile a realizzare attività di sportello presso le scuole previa convenzione.

Per informazioni scrivere a **formazione@ucipemcremona.it**

8. PERCORSO NASCITA

Il Consultorio fa proprie le linee di indirizzo regionali (dgr 268/2018) per l'accompagnamento delle donne e della famiglia durante la gravidanza e nei primi mille giorni di vita, proponendo vari servizi, gestiti da una equipe multidisciplinare.

Il Consultorio pone attenzione al coinvolgimento dei padri in ogni fase del percorso nascita. Ad esempio è caldeggiata la loro presenza durante il training in preparazione alla nascita e nelle varie attività di gruppo anche nel post nascita.

Viene sostenuto l'allattamento al seno e l'accompagnamento alla gravidanza fisiologica a basso rischio ostetrico.

Il Consultorio lavora in sinergia con gli altri enti del territorio, quali l'Ospedale, per essere a fianco dei genitori e dei neonati in questo periodo così importante.

Questo in sintesi quanto si propone:

- Visite ginecologiche prima della gravidanza
- Visite ostetriche durante la gravidanza
- Bilancio di salute ostetrico
- Training in preparazione alla nascita
- Gruppi per il sostegno dell'allattamento al seno
- Visite domiciliari dell'ostetrica alla dimissione dall'ospedale
- Incontri su tematiche di crescita relativi ai primi 1000 giorni di vita

9. OPERATORI

Il Consultorio si avvale della presenza delle seguenti figure professionali: consulente familiare, psicologo, psicoterapeuta, ginecologo, ostetrica, medico, assistente sanitaria, assistente sociale, mediatrice familiare, pedagogista, educatore, legale, insegnante di metodi per la regolazione naturale della fertilità, insegnante di massaggio infantile.

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli specifici richiesti dalla normativa e seguono percorsi di formazione continua, di aggiornamento ed approfondimento.

10. MODALITA' DI LAVORO

L'equipe costituisce il fondamentale strumento di lavoro degli operatori del consultorio.

Il confronto continuo fra diverse professionalità e la condivisione delle modalità di presa in carico e di realizzazione di attività formative, consentono di personalizzare gli interventi e di accompagnare al meglio le persone nelle loro dinamiche relazionali.

Il lavoro consultoriale avviene con un approccio multidisciplinare nel rispetto della privacy e del segreto professionale.

11. CRITERI GUIDA PER LA QUALITA'

I principali criteri guida sono

1. L'attenzione all'utente, perseguendo un miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi forniti

2. L'orientamento alla professionalità e alla competenza degli operatori con azioni di

   - Valorizzazione e miglioramento delle competenze tecnico professionali degli operatori grazie a percorsi di formazione interni ed esterni
   - Consolidamento delle prassi di lavoro attraverso sistematici momenti di confronto e integrazione tra gli operatori (équipe)

3. L'integrazione con il territorio: attraverso la valorizzazione del lavoro di rete e la collaborazione con gli enti invianti e proponendosi come interlocutore qualificato nella soluzione di problemi afferenti alle proprie aree di intervento.

4. I servizi offerti si configurano come servizi di prevenzione, che si caratterizzano per la continuità della prestazione offerta alle persone prese in carico. Sulla base di quanto sopra detto ogni anno vengono formulati obiettivi per il miglioramento.

12. TUTELA DEL CITTADINO

Ogni cittadino non pienamente soddisfatto di quanto offerto dal Consultorio può avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici, ed anche sporgere reclamo, se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta dei servizi.

Reclami e segnalazioni possono essere inoltrati verbalmente, tramite lettera, fax, mail o compilazione dell'apposito *modulo reclami* disponibile presso la segreteria e online. Il reclamo viene gestito attraverso quanto previsto dall'apposita procedura interna e, se giudicato ammissibile, si garantisce una risposta entro 15 giorni.

Il Consultorio garantisce la tutela della privacy secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 Regolamento generale sulla protezione dei dati. Il Consultorio ha designato un Responsabile della Protezione Dati i cui recapiti sono consultabili sul sito dell'ente.

Ogni utente può compilare un questionario di soddisfazione reperibile online. Sulla base della valutazione della qualità percepita attraverso tali questionari e della verifica del servizio offerto il Direttore definirà annualmente un piano di miglioramento.

13. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- 11 dicembre 2000, n. 2594 "Determinazioni in materia di autorizzazione al funzionamento del servizio per le attività consultoriali in ambito materno infantile";
- 26 gennaio 2001 n. 3264 "Determinazioni in materia di accreditamento del servizio per le attività consultoriali in ambito materno infantile a seguito della l.r. 12.8.1999 n. 15, della l.r. 6.12.1999 n. 23, della l.r. 5.1.2000 n.1 e conseguente revoca della DGR 24.9.1999 n. 45251'Determinazioni in merito all'art.8, comma 4 e 7 del D.l.vo 30.12.1992 n. 502 e successive modifiche relative agli istituti dell'autorizzazione e dell'accreditamento dei consultori familiari pubblici e privati', e a seguito delle disposizioni normative in materia";
- dgr 7/ 8134 del 21/02/2002 Accreditamento della struttura L. 3 /2003
- Art. 51 Tutela della salute dei non fumatori
- Regolamento UE 2016/679 Regolamento generale sulla protezione dei dati D. Lgs 81/08 Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro Dgr 2569/2014
- dgr 6131/2017 e successive integrazioni ed aggiornamenti

Rivista il 17-02-2023

Consultorio
ucipem Cremona
fondazione onlus

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

SCOPO

La presente procedura descrive le responsabilità e i criteri relativi alla gestione dei reclami provenienti dagli utenti del Consultorio Ucipem Cremona Fondazione ONLUS.

Scopo principale è quello di garantire:

- la risoluzione tempestiva delle problematiche evidenziate
- il raggiungimento della soddisfazione degli utenti
- l'analisi di informazioni utili al miglioramento del servizio offerto

PROCEDURA

FASE 1: RICEZIONE DEL RECLAMO

I reclami possono pervenire attraverso:

1. verbalmente ad un operatore della segreteria o ad un professionista (psicologo/educatore/assistente sociale/medico/ostetrica/mediatore familiare) negli orari di apertura del servizio
2. lettera in carta semplice consegnata o spedita al Consultorio Ucipem
3. compilazione dell'apposito *modulo reclami* disponibile presso la segreteria del Consultorio Ucipem (allegato 1),
4. segnalazione via fax o via e-mail.

Non vengono accettati reclami anonimi in quanto la mancata identificazione dell'emissario rende impossibile al personale della struttura poter valutare la fondatezza e veridicità del reclamo stesso.

FASE 2: MODALITA' DI RISPOSTA

Gestione e risposta ad un reclamo verbale

Qualora l'operatore della segreteria (o chi raccoglie il reclamo verbale) valuti l'opportunità di un colloquio, proporrà di fissare un appuntamento per un chiarimento verbale con la referente gestione reclami Cristina Battistel, tranne nel caso in cui l'oggetto del reclamo riguardi l'operato dei professionisti del Consultorio nello svolgimento delle mansioni di loro competenza, nel qual caso ci si rivolgerà alla direttrice della struttura dott.ssa Maria Grazia Antonioli.

L'operatore che riceve e risolve il reclamo compila il modulo Gestione reclami (allegato 2) e lo archivia nel Registro reclami.

Qualora l'operatore non sia in grado di dare una risposta immediata ed esauriente all'utente o nel caso in cui l'utente non fosse soddisfatto del riscontro verbale reso dai suddetti referenti, quest'ultimo inviterà l'utente a compilare il *modulo reclami* (cfr allegato 1)

Gestione di una comunicazione scritta

Per i reclami scritti relativi a problematiche di carattere meramente organizzativo (es: eccessiva coda, mancato rispetto dell'orario di una prestazione prenotata, etc.), qualora l'incaricata Cristina Battistel lo ritenga opportuno, potrà provvedere ad effettuare anche un breve colloquio telefonico con l'utente.

Per tutti gli altri tipi di reclamo si osserva la seguente procedura:

- Il reclamo recepito viene consegnato al direttore per una prima analisi del caso.
- Se da una prima analisi il reclamo viene giudicato non ammissibile, lo stesso viene chiuso fornendo relativa motivazione scritta al soggetto reclamante, al quale vengono date eventuali ulteriori informazioni utili in possesso del Consultorio Ucipem.
- Se il reclamo viene giudicato ammissibile viene trattato secondo quanto previsto dal modulo *gestione reclami* (allegato 2). Il direttore, o, in sua assenza persona da lui formalmente delegata, di concerto con l'eventuale personale coinvolto o dotato di competenze professionali circa il contenuto del reclamo stesso, analizza le cause del reclamo e valuta il successivo trattamento, annotando il tutto sul modulo suddetto *Gestione reclami*.
- Entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo viene inoltrata al reclamante un'appropriata risposta.
- Il reclamo e il rispettivo trattamento vengono archiviati nel registro reclami.

MONITORAGGIO E ANALISI PERIODICA DEI RECLAMI

Trimestralmente i reclami scritti ricevuti vengono resi noti al personale del consultorio durante le riunioni d'equipe.

In preparazione del riesame annuale della direzione il direttore effettua un'analisi critica dei dati disponibili rispetto ai reclami ricevuti.

Cremona, 10 febbraio 2021

Consultorio UCIPEM Cremona - Fondazione Onlus - CREMONA Via Milano

Consultorio
ucipem Cremona
fondazione onlus

Gestione reclami

Data ricevimento reclamo		**N° reclamo**
Nome e cognome del cliente		
Nome e cognome di chi ha ricevuto il reclamo		
Modalità di ricevimento reclamo	☐ scritto ☐ telefonico ☐ verbale	

DESCRIZIONE DEL RECLAMO
Firma del ricevente _____
ANALISI DELLA CAUSA
TRATTAMENTO DEL RECLAMO E RIPOSTA AL CLIENTE
EVENTUALI NOTE

Data comunicazione all'utente _____
Data archiviazione _____
Firma del direttore/referente _____

Via Milano, 5/c 26100 Cremona - Tel. 0372 20751/34402 - Fax 0372 1960388 - C.F. 80011480193 - P. IVA 01273220192
E-mail: segreteria@ucipemcremona.it
Web: www.consultoriocremonaucipem.it

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Questa scheda vuole raccogliere le Sue opinioni in merito alla qualità del servizio Consultoriale. Tale questionario è rivolto ai nostri utenti per conoscere il loro parere in modo utile e costruttivo ed è finalizzato a migliorare il nostro lavoro e le caratteristiche del nostro servizio.

Il questionario è anonimo. Grazie per la collaborazione!

1. Di quale servizio ha usufruito?

- **consulenza psicologica**
- **consulenza ostetrico/ginecologica**
- **consulenza sociale**
- **consulenza pedagogica**
- **consulenza legale**
- **consulenza etica**
- **corso preparazione al parto**
- **corso di massaggio infantile**
- **incontri di gruppo**
- **altro**

2. Esprima il suo giudizio con un voto di gradimento da 1 a 10 sulla qualità dei servizi offerti dal consultorio

(negativo) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (positivo)

3. Esprima un voto di gradimento da 1 a 10 sulla nostra capacità di rispondere nei tempi adeguati alle vostre richieste:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Esprima il suo giudizio di gradimento in merito all'accoglienza del personale con il quale ha interagito:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Esprima il suo giudizio in merito alla chiarezza/trasparenza delle comunicazioni fornite all'utenza attraverso il materiale informativo e sulle modalità di trattamento dei dati personali da parte del Consultorio:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Infine può indicarci , se vuole, osservazioni o suggerimenti per migliorare il servizio:

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

DATI UTENTE (FACOLTATIVO)
Professione:.....
Età..... Sesso M F