



**Consultorio Familiare  
Mons. Roberto Amadei**  
Via Giuseppe Verdi, 146  
24033 Calusco d'Adda  
Tel. 035 0072300



**Fondazione Angelo Custode – Onlus**  
piazza Duomo n. 5  
24122 Bergamo  
Partita IVA 03385420165

# Consultorio Familiare Mons. Roberto Amadei Calusco d'Adda

## Carta dei servizi 2019

Il **CONSULTORIO FAMILIARE Mons. Roberto Amadei** ha sede in:

Via Giuseppe Verdi, 146

24033 - Calusco d'Adda

telefono 035 0072300 – fax 035 4397166

email: [calusco@consultoriofamiliarebg.it](mailto:calusco@consultoriofamiliarebg.it)

sito internet: [www.consultoriofamiliarebg.it](http://www.consultoriofamiliarebg.it)

Accreditato dal 20/03/2012 e Contrattualizzato dal 01/01/2017

Ente gestore:

**Fondazione Angelo Custode onlus**

piazza Duomo n. 5

24129 Bergamo

tel. 035 0072100 fax 035 0072103

e-mail: [fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it](mailto:fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it)

P.i e C.f.: 03385420165

Come raggiungerci:

Il Consultorio Familiare Mons. Roberto Amadei è situato a Calusco d'Adda, in via Verdi 146. Si trova alle spalle della Chiesa Parrocchiale, di fronte all'ingresso dell'oratorio e di fianco al cinema.

E' raggiungibile a piedi dalla stazione ferroviaria.



Il Consultorio Familiare Mons. Roberto Amadei, si propone di raccogliere l'eredità di saperi, esperienze e raccordi in rete del Consultorio C. Scarpellini e del Centro famiglia vicariale di Calusco d'Adda e di sviluppare ulteriori conoscenze, attitudini rapporti di collaborazione nell'abito specifico delle attenzioni e degli interventi a favore delle famiglie.

Il Consultorio è riconosciuto dalla Regione Lombardia come servizio e struttura accreditata idonea ad erogare servizi per conto del servizio pubblico, ottemperando agli standard funzionali e strutturali definiti dalla normativa a effettiva garanzia della qualità delle prestazioni offerte.

Alle persone che si rivolgono al Consultorio per le prestazioni accreditate non viene richiesto alcun pagamento (ad eccezione dei ticket previsti a livello normativo su alcune prestazioni sanitarie), ma esse vengono riconosciute secondo dei precisi criteri e controlli effettuati dalla Regione Lombardia tramite l'ATS di Bergamo.

Ente gestore del Consultorio Mons. Roberto Amadei di Calusco d'Adda è la **Fondazione Angelo Custode onlus**. I principi che reggono la Fondazione sono quelli della solidarietà e della sussidiarietà in senso generale, ma in particolare quelli della competenza professionale, della presa in carico globale delle persone e delle famiglie e dello spirito di gratuità e di servizio, secondo gli orientamenti della Dottrina sociale della Chiesa Cattolica e in consonanza alle direttive degli enti pubblici italiani e lombardi in campo socio-sanitario e socio-assistenziale.

## **FINALITÀ E CRITERI PORTANTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

**Il Consultorio valorizza la famiglia** come comunità solidale all'interno della quale tutti i componenti possano trovare le risorse utili per superare i momenti di difficoltà.

Il Consultorio affronta i problemi dell'individuo e della coppia, in una visione integrale della persona e della famiglia.

Fiducia, integrità, riservatezza e discrezione, ma anche capacità di ascolto, di risposta e di orientamento sono gli elementi che caratterizzano l'operato del Consultorio. Gli operatori intervengono ponendo particolare attenzione al **rispetto della privacy** e secondo i principi deontologici professionali ed etici.

Il Consultorio è consapevole di quanto le sue attività ed interventi possano incidere in modo significativo sulla qualità di vita delle persone, delle famiglie e delle comunità, per questo intende, attraverso questa Carta dei Servizi, accrescere il rapporto di collaborazione e comunicazione con i vari portatori di esigenze ed interessi, mettendo a disposizione e proponendo nuove forme di intervento maggiormente capaci di soddisfare le necessità e le esigenze delle stesse. Attraverso questo documento il Consultorio intende informare sui servizi offerti, sulle attività, i progetti e le innovazioni previste, a favore della promozione e a sostegno delle persone, delle famiglie e delle comunità.

Il Consultorio, erogando un servizio di pubblica utilità in regime di accreditamento, ha predisposto questa Carta dei Servizi e dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio e di attivare un sistema attento di gestione dei reclami.

Il Consultorio Familiare Mons. Roberto Amadei nell'erogazione delle prestazioni fa riferimento ai seguenti criteri di funzionamento:

- **Uguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione (sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche), si garantisce quindi il diritto di uguaglianza all'accesso ai servizi.
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito di altri.

- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità; in caso di interruzione od irregolarità del servizio il Consultorio adotta le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.
- **Diritto di scelta:** gli utenti hanno diritto di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio. Si garantisce un'adeguata informazione sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto di presentare reclami, di accedere alle informazioni e di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Consultorio.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni vengono erogate adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti relative agli ambiti di competenza sottoscritti dal Consultorio.

### **CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO PRESA IN CARICO E DIMISSIONE**

Il Consultorio, in quanto struttura che ha richiesto l'accreditamento alla Regione Lombardia, eroga **attività e prestazioni a titolo gratuito**, ad eccezione delle prestazioni sanitarie che sono soggette a ticket.

L'accesso alla consulenza può avvenire tramite contatto personale, telefonico (tel. 035 4598440) o on-line, attraverso e-mail o altre forme di accesso proposte all'interno delle pagine del **sito internet** dedicate [www.consultoriofamiliarebg.it](http://www.consultoriofamiliarebg.it).

La procedura di **primo contatto** viene gestita in modo da lasciare la massima libertà di scelta e la più assoluta garanzia della privacy.

Sulla base della richiesta la segreteria propone le disponibilità orarie degli operatori che effettuano l'attività di prima accoglienza (screeners), concorda il primo appuntamento (colloquio di accoglienza/orientamento) e richiede i seguenti dati: cognome, nome e numero di telefono.

Per le prestazioni di tipo sanitario e per i corsi la segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista richiesto.

L'erogazione delle prestazioni avviene mediamente entro 20 giorni dalla data di primo contatto secondo una lista di attesa che viene stilata in base all'ordine con cui è stata ricevuta la richiesta del colloquio di accoglienza.

Con la condivisione del progetto di intervento l'utente si impegna a partecipare con continuità ai colloqui concordati, avvertire in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, la segreteria il più celermente possibile e comunque con almeno 48 ore di anticipo così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal consultorio.

Al termine del percorso definito dal progetto individuale condiviso con l'utente o in caso di decisione di interruzione del percorso, l'operatore incaricato della conduzione del percorso di presa in carico condivide con l'utente o di chi assolve la responsabilità genitoriale nel caso di minori, una valutazione sugli esiti raggiunti (integrata poi dalla compilazione di un questionario anonimo di customer satisfaction e dalla compilazione a cura dell'operatore della scheda di verifica compresa nel FASAS) e **propone**, nel rispetto dei requisiti di appropriatezza, **eventuali altri percorsi presso il Consultorio** (percorsi di gruppo, colloqui di psicoterapia, nuovo ciclo di incontri di sostegno,...) o **concorda la dimissione dal Servizio o l'invio ad altra struttura territoriale** più idonea a completare il trattamento rispetto alle problematiche che si sono evidenziate. In caso di bisogno l'operatore si rende disponibile per mettere in atto tutte le azioni di sua competenza utili a facilitare il passaggio al servizio di invio.

## **AMBITI E MODALITÀ DI INTERVENTO**

Il Consultorio Familiare è una risorsa per tutte quelle persone che sentono la necessità di manifestare le proprie difficoltà e sono alla ricerca di una soluzione. Aiuta e leggere il disagio e i bisogni nell'ambito dei percorsi evolutivi, nell'ambito delle relazioni familiari e dei contesti di interazione (lavoro, scuola, ecc.) in un'ottica promozionale e preventiva.

Il Consultorio offre un **servizio di consulenza e sostegno** aperto a tutti, alle singole persone, alle famiglie, alle coppie, ai genitori, ai caregiver. E' un aiuto concreto alle persone e alle famiglie per affrontare problemi di relazione all'interno della coppia, di educazione dei figli, di disagio sociale, familiare e personale.

Aiuta le persone e le coppie a sviluppare e a vivere una buona sessualità e ad attuare una procreazione libera e responsabile offrendo informazioni, chiarimenti e aiuti adeguati.

Si propone la crescita della persona e della coppia aiutando gli interessati a realizzare scelte autonome e responsabili.

Il Consultorio non impone soluzioni, ma valorizza l'**autonomia della persona** nel rispetto del segreto professionale e delle convinzioni personali.

Il Consultorio si avvale della contributo dell'**équipe interdisciplinare** e dell'**équipe dei formatori** per le attività territoriali di prevenzione ed educazione alla salute (educazione affettiva e sessuale, ecc.)

All'interno delle équipes vengono analizzati e discussi i casi e i progetti di intervento, si pianifica l'organizzazione, si definiscono metodologie di lavoro condivise e si valutano la qualità dei processi attuati e i risultati raggiunti.

I servizi offerti si avvalgono delle competenze delle seguenti figure professionali:

- psicologo
- psico-pedagogista
- ginecologo
- ostetrica
- assistente sanitaria
- assistente sociale
- avvocato / consulente legale
- consulente etico
- consulente ecclesiastico

## **PRESTAZIONI E INTERVENTI**

Il Consultorio Familiare persegue le sue finalità fornendo **prestazioni sociosanitarie integrate** in diverse aree secondo le normative regionali **DGR 6131 del 23/01/2017**:

- **Colloqui di accoglienza/orientamento:** primo spazio di ascolto per accogliere, valutare ed orientare la domanda espressa dall'utente.
- **Visite colloquio** per situazioni complesse finalizzate ad una valutazione multidisciplinare integrata della richiesta, della situazione psicologica, sanitaria e sociale e della situazione familiare della persona, in particolare nel caso di situazioni inerenti le adozioni, l'affido familiare e la tutela minori.
- **Colloqui di consultazione:** spazio di ascolto e consulenza finalizzato a comprendere la domanda formulata, delineare una cornice generale del problema, riformulare la

motivazione sottesa alla richiesta, indicare un eventuale progetto di intervento.

- **Colloqui di valutazione psico-diagnostica:** spazio di ascolto utile ad effettuare una raccolta approfondita di anamnesi personale/familiare, un approfondimento del funzionamento complessivo dell'utente, una restituzione del profilo e un'indicazione dell'intervento necessario per affrontare/risolvere il problema individuato.
- **Colloqui di sostegno:** percorso di consulenza rivolto al singolo utente, alla coppia o alla famiglia e volto a fornire aiuto nelle situazioni di crisi.
- **Mediazione familiare:** percorso guidato per la ricerca di accordi in caso di separazione o divorzio.
- **Consulenze familiari:** percorsi guidati per la prevenzione e la ricerca della ricomposizione del conflitto di coppia, anche in ordine ad una gestione condivisa delle funzioni genitoriali.
- **Incontri di gruppo con utenti** finalizzati a favorire l'elaborazione di difficoltà inerenti ogni aspetto che faciliti il benessere del nucleo familiare, con riferimento particolare alle seguenti tematiche: educazione sessuale, procreazione responsabile, prevenzione tumori, menopausa, gravidanza, rapporto genitori-figli, infanzia/adolescenza, convivenza con soggetti anziani/disabili, affido familiare, adozione, sostegno alla genitorialità e altre tematiche più specifiche, quali il bullismo, la separazione coniugale (es. gruppi di parola per figli di genitori separati), ecc.
- **Visite al domicilio dell'utente** per la valutazione dell'ambiente, del clima familiare e in relazione a situazioni particolari.
- **Osservazione e somministrazione test** attraverso strumenti standardizzati (test, interviste, scale).
- **Interventi di psicoterapia** nelle aree di competenza consultoriale rivolti al singolo, alla coppia, alla famiglia e ai gruppi.
- **Incontri di raccordo con altri servizi** mirati alla presentazione e alla discussione del caso, alla presa in carico, alla programmazione, al coordinamento e alla verifica del progetto di intervento incentrato sul singolo utente/famiglia.
- **Prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale:** attività ostetrico ginecologica (anamnesi e valutazioni definite brevi, visita ginecologica, visita generale) relative a:
  - assistenza in gravidanza;
  - ecografie ostetriche e ginecologiche;
  - fisiologia della riproduzione;
  - procreazione consapevole;
  - menopausa;
  - autopalpazione delle mammelle;
  - consulenza prematrimoniale;
  - prevenzione ginecologica.
  - screening preventivo attraverso Pap Test

Le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale sono soggette a **pagamento del ticket** o esenti secondo le varie possibilità di esenzione previste a livello normativo. Il pagamento del ticket, effettuabile anche tramite POS, con rilascio di relativa fattura, è previsto per le seguenti prestazioni::

- ecografia ginecologica ..... € 40,65
- prima visita ginecologica ..... € 28,50

- visita ginecologica di controllo ..... € 22,40
- pap test ..... € 19,55
- anamnesi e valutazioni brevi ..... € 22,40
- training prenatale ..... € gratuito

I referti medici sono disponibili per il ritiro dopo circa 20 giorni.

- **Attività di prevenzione ed educazione alla salute** finalizzate a accompagnare e sostenere i processi di cambiamento dei comportamenti, volte ad aumentare il benessere del soggetto e a promuovere abilità per affrontare i compiti evolutivi, stimolando la consapevolezza di sé. Queste attività vengono svolte in riferimento ai seguenti ambiti: relazioni di coppia e familiari, sostegno alla genitorialità, affettività e alla sessualità, procreazione responsabile, educazione alla salute in rapporto a malattie sessualmente trasmesse, preparazione alle diverse fasi della vita.

Con la finalità di favorire l'assunzione di stili di vita sani, lo sviluppo di una sessualità consapevole e responsabile e promuovere sensibilità e competenze educative e genitoriali negli adulti del territorio, il Consultorio sviluppa programmi di collaborazione con istituzioni territoriali e enti locali, scuole, parrocchie, oratori, associazioni, comitati genitori e gruppi, proponendo un ampio repertorio di iniziative di sensibilizzazione, formazione e promozione culturale.

L'offerta formativa è indirizzata sia a bambini e alunni delle scuole di ogni ordine e grado, sia ad adulti – genitori, insegnanti, operatori, educatori - rapportando attentamente temi, linguaggi, metodologie e proposte alle diverse tipologie di utenti, fasce d'età e contesti di intervento.

Tutti gli operatori che svolgono interventi di educazione sessuale hanno una formazione specifica sull'utilizzo di metodologia efficaci, acquisita presso un centro di formazione di livello nazionale con comprovata esperienza.

Alcuni moduli formativi che rientrano all'interno di un programma concordato con l'ATS e la Regione Lombardia sono gratuiti in quanto erogati in regime di esenzione da ticket.

Oltre alle prestazioni previste in specifico per la tipologia del servizio, il Consultorio propone:

1. **Consulenza giuridica**, avvalendosi del contributo di consulenti con competenze specifiche in ambito giuridico al servizio sia degli utenti che degli operatori per chiarire le implicazioni giuridiche delle problematiche da affrontare ed orientare le scelte conseguenti.
2. **Consulenza etica**: per offrire un confronto competente e pedagogico nelle questioni in cui sono in gioco valori rilevanti da proporre e da evidenziare. Per custodire nella progettualità e nell'attività del Consultorio e nei suoi operatori la motivazione e l'ispirazione cristiana.
3. **Consulenza ecclesiastica**: per assicurare il collegamento delle attività e dei progetti del Consultorio adolescenti con la pastorale ordinaria della diocesi, delle parrocchie, degli oratori e delle scuole e per far conoscere alla parrocchie e ai contesti educativi diocesani l'attività e il supporto offerto dal consultorio adolescenti nelle iniziative pastorali ed educative della chiesa diocesana.

## ORARI DI APERTURA

Il Consultorio è aperto per l'accoglienza delle famiglie e delle persone e per l'erogazione delle prestazioni nei seguenti orari:

<b>martedì</b>	<b>9.30 – 13.30 e 14.30 – 18.30</b>
<b>giovedì</b>	<b>14.30 – 17.30</b>
<b>venerdì</b>	<b>9.30 – 13.30 e 14.30 – 18.30</b>
<b>Totale 19 ore</b>	

In questi orari è anche possibile comunicare con la segreteria, prenotare le prestazioni e ritirare i referti

Giorni e orari di apertura al pubblico aggiornati sono resi noti all'utenza tramite targa apposta all'esterno del servizio o con altri strumenti informativi a disposizione del servizio (sito internet, ecc.).

## TUTELA DEGLI UTENTI

### *Tutela della Privacy*

Il Consultorio mette in atto ogni iniziativa atta a tutelare il diritto alla privacy delle persone che usufruiscono dei servizi.

A questo scopo agli utenti viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 30 giugno 2003 N. 196. Le cartelle e la documentazione prodotta relativa agli utenti vengono custodite sotto chiave, ed i documenti elettronici sono protetti da password. Tutti gli operatori sono chiamati al rispetto della privacy, secondo i principi deontologici professionali ed etici (Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati personali, revisione n. 3 del 1.10.2009).

### *Diritto all'informazione e alla partecipazione*

Diversi sono gli strumenti che il Consultorio Adolescenti ha adottato per garantire il diritto all'informazione e alla partecipazione.

La presente **Carta dei Servizi** è a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso la bacheca dell'area accoglienza del Consultorio e viene duplicata in copia per gli utenti che ne fanno richiesta.

Ulteriore informazione circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso **depliant e locandine**.

Il Consultorio Familiare Mons Roberto Amadei ogni anno predispone il **bilancio sociale dei consultori della rete FAC** nel quale vengono presentate le attività svolte e i risultati conseguiti nel corso dell'anno. Tale documento viene diffuso e reso disponibile (anche nel sito internet) in modo da promuovere una cultura della co-responsabilità nella gestione delle attività e degli interventi del Consultorio.

Nel corso del processo di presa in carico l'utente è chiamato a condividere e ad essere parte consapevole e attiva del trattamento attraverso un **progetto individuale/familiare** che declina obiettivi, interventi proposti, professionalità impiegate e articolazione e tempi dei percorsi.

Al termine del percorso di presa in carico, sarà cura dell'operatore di riferimento fornire indicazioni all'utente in relazione alla conclusione del progetto individuale/familiare condiviso e all'eventualità di dare continuità al percorso intrapreso presso altra struttura.



In questo caso, al fine di assicurare un'adeguata **continuità assistenziale**, l'operatore di riferimento si premurerà di offrire all'utente una preliminare informazione sulle risorse consigliate e di svolgere un'azione di accompagnamento e di raccordo con le realtà di destinazione, previo consenso e autorizzazione espressa dell'utente stesso.

#### *Diritto a usufruire di prestazioni appropriate ed efficaci*

L'attenzione all'efficacia e all'effettiva ricaduta degli interventi, alla qualità dei servizi offerti e alle altre dimensioni che assicurano la tutela degli utenti sono i fattori verso le quali l'organizzazione tutta si impegna a lavorare e a migliorare.

Gli utenti hanno inoltre il diritto di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio.

Per gestire le attività in modo da assicurare all'utenza il grado di **appropriatezza e qualità** richiesta ad una struttura accreditata, il Consultorio ha messo in atto alcuni strumenti e procedure di controllo e monitoraggio che agiscono su più livelli in modo integrato:

- adozione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) e di procedure di registrazione e trattamento dei dati e della documentazioni relativa alle prestazioni erogate conformi alle indicazioni normative atti a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, dell'appropriatezza e della tracciabilità degli interventi pianificati ed attuati;
- incontri settimanali dell'equipe integrata e raccordi costanti tra coordinatore e singoli collaboratori per il monitoraggio dell'attività del servizio e delle prestazioni, la valutazione sui casi e la loro assegnazione, la verifica di eventuali criticità organizzative e progettuali;
- attività di supervisione sui casi complessi;
- procedure di monitoraggio del grado di soddisfazione sia degli utenti che degli operatori;
- costante raccordo e collaborazione con l'ATS per le attività di programmazione, rendicontazione e controllo del rispetto dei criteri dell'accreditamento regionale e dell'appropriatezza delle prestazioni.

#### *Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, rilevazione dei disservizi e tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami*

Al fine di apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti e per facilitare l'espressione dei giudizi valutativi dei fruitori delle prestazioni, il Consultorio ha predisposto un **questionario di customer satisfaction** per gli utenti dei servizi che, al termine del percorso di presa in carico, viene consegnato a ciascun destinatario di prestazioni psicosociali da parte dell'operatore di riferimento per essere compilato in forma anonima e riconsegnato in un'apposita cassetta posta nell'area accoglienza del servizio.

I dati raccolti con i questionari vengono elaborati in forma aggregata annualmente e analizzati nelle sedi tecniche e istituzionali competenti e resi pubblici all'interno del bilancio sociale annuale del servizio.

Per la **segnalazione di eventuali disservizi**, ma anche di note di apprezzamento o proposte di miglioramento, è disponibile nell'area accoglienza di ciascun Consultorio una scheda da riconsegnare in forma anche anonima in un'apposita cassetta.

Agli utenti vengono inoltre offerte altre possibilità di segnalazione di fattori di **insoddisfazione o inadempienze**, conferendo direttamente con il coordinatore del servizio o inviandogli comunicazione scritta (via fax, email o posta). Sarà cura del

coordinatore provvedere, entro il periodo di 20 giorni lavorativi, rispondere in forma scritta o convocare la persone interessate per aprire un confronto sulle problematiche segnalate.

In caso di controversi nei confronti del servizio l'utente si potrà rivolgere all'**Ufficio di Pubblica Tutela**, istituito presso l'ASL di Bergamo come strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie (tel. n. 035.385.296, email [upt@ats.bergamo.it](mailto:upt@ats.bergamo.it))

### **DOVERI DEGLI UTENTI**

Con la condivisione del progetto individuale / familiare di intervento l'utente, dal canto suo, si impegna a:

- partecipare con continuità e in spirito di collaborazione alle prestazioni concordate;
- avvertire, in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, la segreteria il più presto possibile e comunque con almeno 48 ore di anticipo, così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal Consultorio;
- esplicitare le proprie motivazioni in un incontro conclusivo con l'operatore referente del progetto individuale/familiare o con il coordinatore del Consultorio nell'eventualità che decida di esercitare il diritto ad interrompere il percorso.

### **ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

E' facoltà dell'utente accedere agli atti di propria competenza utilizzando strumenti e procedure definite dal "**Regolamento di accesso agli atti amministrativi**" (ai sensi della L. 241/90 e L.R. 1/12), consultabile nella bacheca del servizio.

### **Costi di riproduzione**

1. L'estrazione di copie di atti è sottoposta al rimborso nella misura di € 0,20 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3.
2. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.
3. Nel caso di richiesta di copie di documenti in bollo, al pagamento dell'imposta di bollo provvede direttamente il richiedente, fornendo direttamente all'Ufficio competente al rilascio la marca da bollo. Resta salvo il diverso regime fiscale previsto da speciali disposizioni di legge.

### **Diritti di ricerca e di visura**

Per l'attività di ricerca e visura il costo del personale impiegato è di € 35,00/ora.

# Aiutaci a migliorare



## Segnalazioni di disservizi o suggerimenti

*Riteniamo che ogni riscontro, critico o positivo, relativo ai tanti aspetti e processi che caratterizzano l'operato dal Consultorio e dei suoi collaboratori, costituisca una preziosa opportunità per migliorarci e rendere un servizio sempre più efficace e rispondente ai bisogno delle persone che si rivolgono a noi.*

*In questo spirito di collaborazione Le chiediamo di indicarci di seguito ogni eventuale segnalazione di disservizio o suggerimento di miglioramento e, perché no, anche qualche nota di apprezzamento o di conferma del nostro impegno.*

Ambito rispetto al quale desidera esprimere le sue osservazioni;

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Organizzazione generale del servizio | <input type="checkbox"/> L'attività di consultazione |
| <input type="checkbox"/> Le modalità di accesso e accoglienza | <input type="checkbox"/> L'attività sanitaria        |
| <input type="checkbox"/> Altro ambito (specificare): .....    |  |

Segnalazione, suggerimento o nota di apprezzamento: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Se desidera avere un riscontro rispetto alla sua segnalazione, ci lasci un suo recapito. Sarà nostra cura risponderle entro il termine dei 30 giorni:

Cognome e nome .....

Tel.: ..... email: .....

Terminata la compilazione le chiediamo di **riporre il questionario nell'apposita cassetta in sala di attesa.**

**N.B.:** è possibile inviare segnalazioni di disservizi o suggerimenti anche tramite email al seguente indirizzo: [calusco@consultoriofamiliarebg.it](mailto:calusco@consultoriofamiliarebg.it)

La ringraziamo per il prezioso contributo che ci ha offerto per il miglioramento della qualità del servizio.

L'equipe  
del Consultorio "Mons. Amadei"

# Aiutaci a migliorare



## Segnalazioni e suggerimenti

Riteniamo che le persone che hanno usufruito delle nostre prestazioni siano le più competenti nell'offrirci informazioni e orientamenti utili a ridurre ed eliminare gli elementi critici e a migliorare il servizio nel suo insieme. Le chiediamo pertanto di esprimere alcune sue valutazioni sul Consultorio "Mons. Amadei" e di segnalarci critiche, suggerimenti e proposte compilando il questionario anonimo che segue.

- Et : anni : \_\_ \_\_ Sesso:  Maschio  Femmina
- Servizi utilizzati:  Colloqui di Consulenza  Mediazione Familiare  
 Prestazioni ginecologico/sanitarie  
 Incontri di gruppo (specificare) .....
- Quanto   soddisfatto del Consultorio "Mons. Amadei"

Livello di soddisfazione rispetto a:	Per nulla soddisfatto			Molto soddisfatto	
	1	2	3	4	5
Tempi di attesa per il primo accesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari e modalit� di accesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confort degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accoglienza della segreteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacia degli interventi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note: .....

.....

- Rispetto alle esigenze che l'hanno indotta a rivolgersi al Consultorio, in che misura il servizio si   dimostrato utile

Livello di soddisfazione rispetto a:	Per nulla utile			Molto utile	
	1	2	3	4	5
... comprendere la situazione o la natura e portata dei problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... riconoscere risorse personali o familiari utili ad affrontare le situazioni e i problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... superare le difficolt� o portare a soluzione i problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... trovare altre opportunit� e servizi adeguati ad affrontare le situazioni problematiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note: .....

.....

- Ci segnali uno o pi  aspetti critici o passibili di miglioramento che ha riscontrato nell'attivit  e nell'organizzazione del Consultorio:

.....

.....

.....

.....

.....

- Ci segnali uno o pi  aspetti positivi o punti di forza che ha riscontrato nell'attivit  e nell'organizzazione del Consultorio

.....

.....

.....

.....

.....

- Su una scala da 1 a 10 ci dia la sua valutazione di sintesi rispetto alla qualità del servizio erogato dal Consultorio “Mons. Amadei”

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Ci indichi alcune proposte che secondo lei potrebbero arricchire il quadro delle opportunità e delle risorse rese disponibili dal Consultorio

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

Terminata la compilazione le chiediamo di **riporre il questionario nell'apposita cassetta in sala di attesa o in segreteria.**

La ringraziamo per il prezioso contributo che ci ha offerto per il miglioramento della qualità del servizio.

L'equipe  
del Consultorio “Mons. Amadei” di Calusco d'Adda