

consultorio  
familiare



ZELINDA  
trescore



ValCavallina



FONDAZIONE  
ANGELO CUSTODE  
ONLUS

Consulterio Familiare Zelinda

Fondazione Angelo Custode onlus

# CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA



torio  
familia

## Bilancio Sociale anno 2020

**Bilancio di missione**



ZELINDA

trescor

## **IL CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA**

---

Il **CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA** ha sede in:

via Fratelli Calvi, 1

Trescore Balneario

Telefono 035.0072380 Fax 035.0072389

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

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



Il Consultorio Familiare Zelinda è una realtà ben integrata con l'Ambito Territoriale Val Cavallina. Il Consultorio Familiare Zelinda è riconosciuto dalla Regione Lombardia come servizio e struttura accreditata, questo sulla base delle effettive garanzie sulla qualità delle prestazioni e dei servizi (standard funzionali e strutturali), ad erogare servizi per conto del servizio pubblico. Quindi chi si rivolge al Consultorio non paga direttamente e completamente le singole prestazioni, ma queste vengono riconosciute secondo dei precisi criteri e controlli effettuati dalla Regione Lombardia tramite l'ATS di Bergamo.

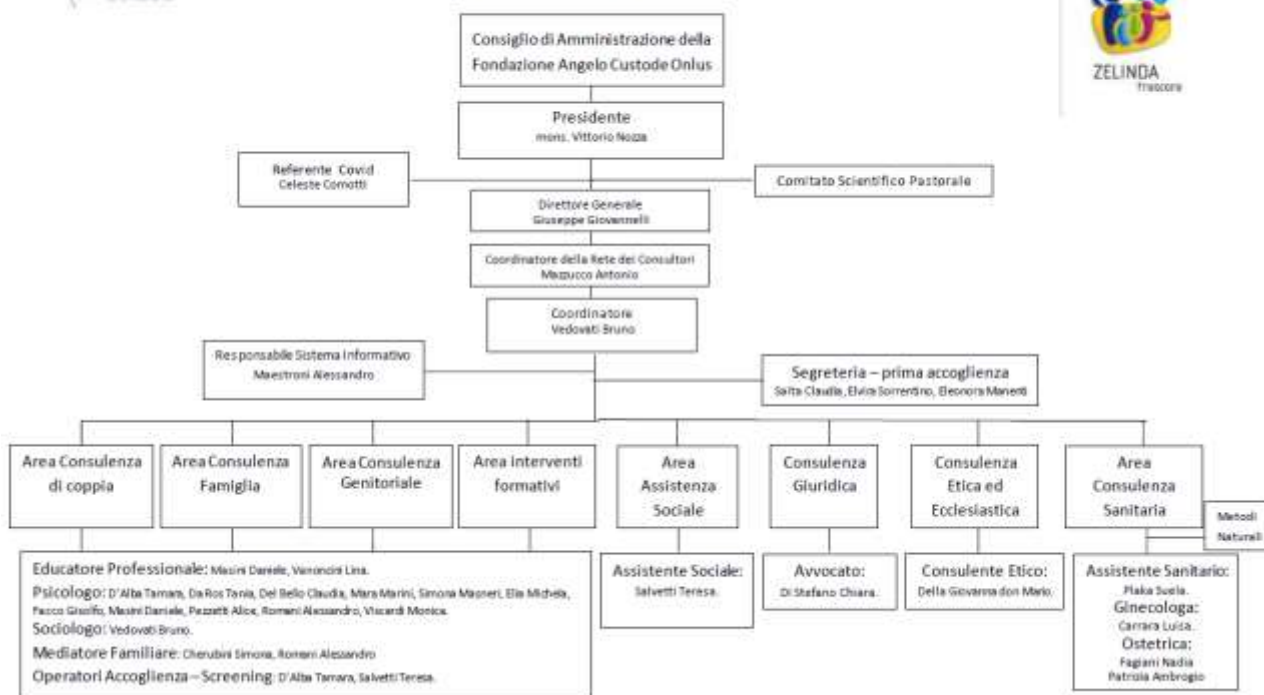
La gestione del Consultorio avviene tramite la **Fondazione Angelo Custode onlus** e per volontà e convenzione con l'**Ambito Territoriale Val Cavallina**. I principi che reggono la Fondazione sono quelli della solidarietà e della sussidiarietà in senso generale, ma in particolare quelli della competenza 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.

### **ALCUNE TAPPE**

---

- Convenzione tra Consorzio Servizi Val Cavallina e Fondazione Angelo Custode (2 settembre 2010).
- Denuncia di Inizio Attività Socio-Sanitaria (17 settembre 2010).
- Accreditamento da parte della Regione (29 dicembre 2010).
- Contratto con l'ATS (7 giugno 2011).
- Inaugurazione del Consultorio (11 novembre 2011).
- Da giugno 2011 il Consultorio Familiare Zelinda è sede della sperimentazione Centro Famiglia (conclusa il 31/12/2016).





**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 e interventi possano incidere in modo significativo sulla qualità di vita delle persone, delle famiglie e delle comunità, per questo si impegna ad 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.

Il Consultorio, erogando un servizio di pubblica utilità in regime di accreditamento, dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio.

Il Consultorio Familiare Zelinda si riferisce 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 o 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 erogati 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.

## ORGANIZZAZIONE E MODELLO OPERATIVO DEL CONSULTORIO

Di seguito vengono riportati alcune informazioni relative all'organizzazione del Consultorio Familiare Zelinda.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Il Consultorio, essendo una struttura accreditata dalla Regione Lombardia, eroga **attività e prestazioni a titolo gratuito** ad eccezione delle prestazioni sanitarie che sono soggette a ticket.

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

L'accesso alla consulenza avviene tramite contatto telefonico. La segreteria (tel. 035.0072380) segnala le disponibilità orarie degli operatori che effettuano l'attività di prima accoglienza (accoglienza e orientamento) e si concorda il primo appuntamento richiedendo: cognome, nome e numero di telefono. Il tutto viene gestito in modo da lasciare la massima libertà di scelta e nella più assoluta garanzia della privacy.

È compito dell'operatore e dell'équipe valutare il grado di benessere raggiunto e raggiungibile dalla persona presa in carico, concordando con essa il numero degli incontri necessari per concludere il percorso di consulenza.



## Orario di apertura

Orari di apertura per l'attività di accoglienza, richiesta informazione, prenotazione attività e ritiro referti medici:

	mattino	pomeriggio
<b>lunedì</b>	8.45 – 13.00	14.00 – 16.00
<b>martedì</b>	8.45 – 13.00	14.00 – 17.00
<b>mercoledì</b>	8.45 – 13.00	14.00 – 17.00
<b>giovedì</b>		
<b>venerdì</b>	8.45 – 13.00	14.00 – 17.00
<b>sabato</b>	8.45 – 12.00	

La segreteria è disponibile anche durante l'attività a solvenza (momenti di chiusura del Consultorio: il lunedì dalle 16 alle 18, il martedì, mercoledì e venerdì dalle 17 alle 18.30, il giovedì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 18.30).

Orari di attività operatori:

	Psicologo	Assistente Sociale	Ostetrica	Assistente Sanitario	Ginecologa
<b>Lunedì</b>	9.00 - 13.00		9.00 - 13.00	9.00 - 13.00	9.00 - 13.00
	14.00 - 16.00				
<b>Martedì</b>	9.00 - 13.00		9.00 - 13.00		
	14.00 - 16.00		14.00 - 16.00		
<b>Mercoledì</b>	9.00 - 13.00		9.00 - 13.00		
	14.00 - 17.00		14.00 - 17.00		
<b>Giovedì</b>					
<b>Venerdì</b>	9.00 - 13.00	9.00 - 13.00	9.00 - 13.00		
	14.00 - 17.00	14.00 - 17.00	14.00 - 17.00		
<b>Sabato</b>	9.00 - 12.00	9.00 - 12.00	9.00 - 12.00		

## DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ

Il Consultorio affronta i problemi dell'individuo e della coppia, in una visione integrale della persona e della famiglia. Il Consultorio non impone soluzioni, ma valorizza l'autonomia della persona nel rispetto del segreto professionale e delle convinzioni personali. Il Consultorio garantisce serietà, professionalità e riservatezza. Il Consultorio eroga servizi a favore e a promozione della famiglia e della persona avvalendosi di equipe interdisciplinari di professionisti:

- assistente sociale (*Teresa Salvetti*);
- consulente legale (*Chiara Di Stefano*);
- educatore professionale (*Daniele Masini, Lina Vanoncini*);
- ginecologa (*Luisa Carrara*);
- mediatore familiare (*Simona Cherubini*);
- ostetrica (*Patrizia Ambrogio, Nadia Fagiani*);
- assistente sanitario (*Plaka Suela*);
- psicologo/a (*Tamara D'Alba, Tania Da Ros, Claudia Del Bello, Michela Elia, Mara Marini, Gisolfo Facco, Daniele Masini, Simona Masneri, Alice Pezzetti, Alessandro Romani, Monica Viscardi*);
- segreteria (*Elvira Sorrentino, Claudia Saita, Eleonora Manenti*);
- sociologo coordinatore (*Bruno Vedovati*).

## Area Psicosociale

## Consulenza di coppia

La finalità di questo Servizio è quella di offrire a ognuno uno spazio sicuro in cui esprimere le proprie esperienze, i sentimenti, i punti di vista e le difficoltà, creando all'interno della coppia, o della famiglia, una dimensione comunicativa funzionale al fine di sciogliere i nodi problematici, recuperare le risorse ma anche rafforzare il rapporto.

## Consulenza a sostegno delle relazioni familiari

La consulenza familiare offre un sostegno alle persone in cerca di possibili soluzioni alle proprie problematiche familiari e personali. Il Servizio offre possibilità di consulenza e di aiuto specifico a:

- persona singola nel contesto del sistema familiare;
- più persone appartenenti allo stesso nucleo familiare.

## Consulenza genitoriale

Il servizio agisce prioritariamente sul sostegno alle funzioni e ai compiti genitoriali mirando all'orientamento dello sviluppo delle potenzialità educative della coppia genitoriale, e sostenendo la coppia e/o i figli nella soluzione dei problemi, nella ricerca di risorse e di aiuti necessari.

Il Servizio offre possibilità di consulenza e di aiuto specifico a:

- singolo genitore;
- alla coppia genitoriale;
- al minore accompagnato dal genitore;
- ai referenti di agenzie educative o socio-sanitarie (es: scuola, neuropsichiatria, ...) che hanno avuto in carico il minore o sono presenti nella quotidianità del minore.

## Mediazione familiare

A fronte di una separazione o di una accesa conflittualità dei partner della coppia, la mediazione familiare aiuta a trovare un accordo e un programma condiviso, personalizzato ed equo che riguarda la gestione della vita quotidiana con i figli (ad esempio: gli orari e le modalità di visita, le vacanze, le scelte educative, gli aspetti economici...).

La mediazione familiare si attua in uno spazio di incontro neutrale, strutturato ed autonomo rispetto all'ambito giudiziario e legale ed offre la garanzia della più assoluta riservatezza.

## Area Sanitaria

### Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia

Il Servizio offre prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale da parte di ginecologhe, ostetriche. È attivo il percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica.

Le attività previste sono: l'assistenza in gravidanza; la fisiologia della riproduzione; la procreazione consapevole; la menopausa; la consulenza prematrimoniale; la prevenzione ginecologica.

### Pap test



Il Pap Test rappresenta attualmente la misura di prevenzione più efficace per individuare e trattare precocemente i tumori maligni del collo dell'utero. Per facilitare l'adesione alla campagna preventiva i tempi di attesa per l'effettuazione degli esami sono ridotti.

### **Servizio di consulenza sui metodi naturali**

Il Servizio offre la possibilità di consulenza e formazione teorico-pratica sui metodi naturali rivolti a giovani coppie affinché vivano una buona sessualità e attuino una procreazione libera e responsabile.

### **Corso di accompagnamento alla nascita**

Il corso si struttura in 9 incontri. Le tematiche sono inerenti il percorso della gravidanza, travaglio, parto, puerperio, allattamento, vita dopo la nascita del bambino/a. Il servizio offre la possibilità di confrontarsi in una dimensione di gruppo con altre future mamme; condivisione della comune esperienza della gravidanza e dell'attesa del parto; partecipazione attiva delle mamme in lavori corporei sulle posizioni in travaglio-parto e allattamento; ecc..

### **Assistenza domiciliare dopo il parto**

Programma di assistenza alle mamme e ai neonati a domicilio assicurato dalle ostetriche del Consultorio. Prevede: la verifica clinica del decorso post-parto sia del neonato/a sia della mamma; il sostegno e la consulenza alla neomamma e al padre per la cura del neonato/a; per sostenere l'allattamento al seno, per valutare l'andamento delle prime giornate; ma anche per fornire informazioni sui servizi a disposizione, ecc..

### **Consulenza e incontri di gruppo dopo il parto**

Spazio di incontro rivolto ai genitori e ai loro figli, in cui crescere insieme, trovare competenza, condivisione e sostegno. Per poter meglio scoprire e rafforzare le proprie competenze genitoriali ed affrontare insieme i problemi della quotidianità e condividerli con altri genitori.

### **Massaggio infantile**

Destinato ai bambini più piccoli (a partire dal primo mese di vita fino ad un anno) e ai loro genitori. Il corso è organizzato in cicli di 5 incontri. Per un genitore massaggiare il proprio bambino è un'occasione per stare insieme, conoscersi, scambiare affetto, avere cure, giocare, esprimere emozioni.

### **Area Formativa**

Il Servizio offre interventi nel campo dell'educazione sessuale e affettiva attraverso programmi di formazione e informazione. Si mettono a disposizione anche percorsi formativi e di sensibilizzazione su tematiche preventive e sanitarie.



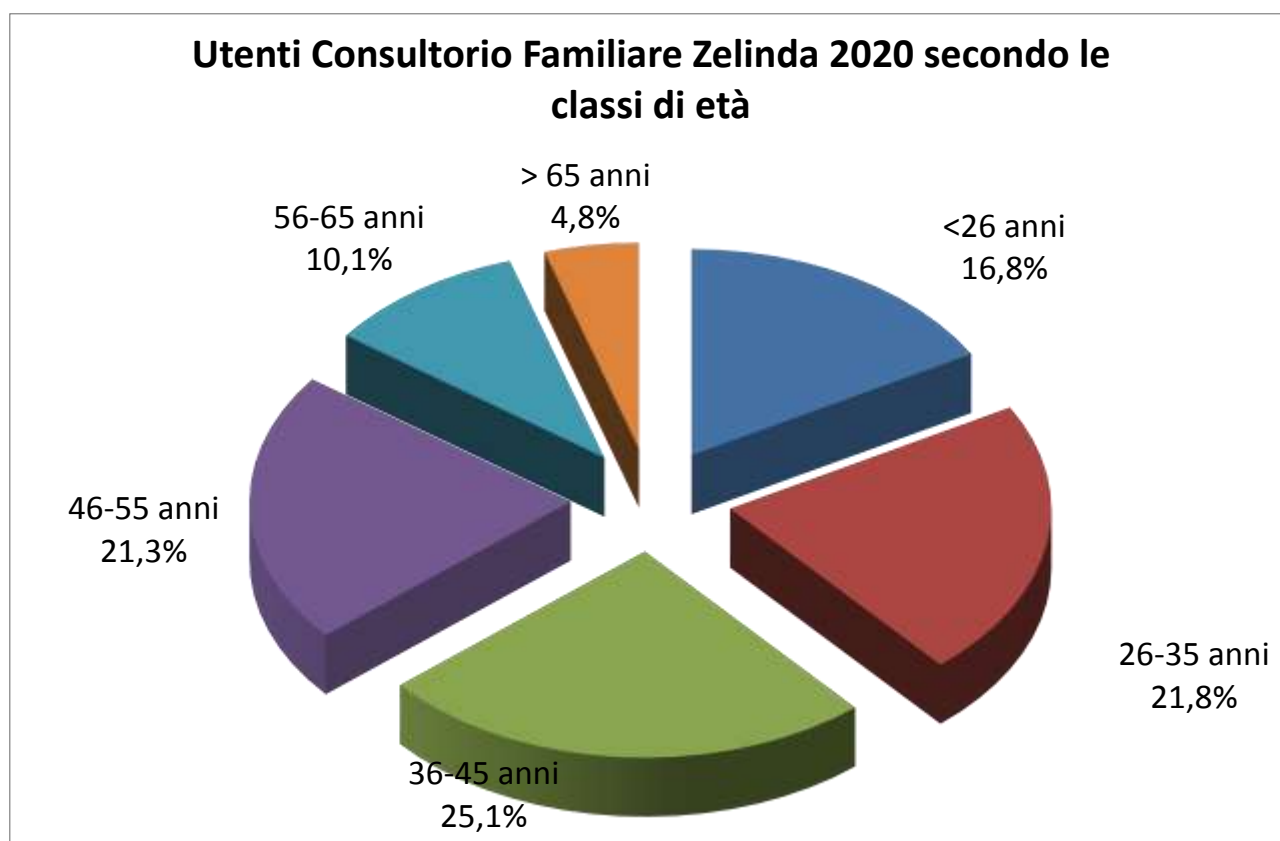
## LE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL 2020

### PERSONE E FAMIGLIE COINVOLTE

Il 2020 nonostante l'emergenza sanitaria si è registrata un ulteriore consolidamento delle attività.

In termini assoluti nell'anno **2020 le persone** che hanno usufruito dei servizi del Consultorio **sono state 1.806** (nel 2019 erano state **1.747, +59**).

Si tenga presente che il numero delle persone è certamente sottostimato in quanto a fronte di una richiesta di una consulenza di coppia o familiare, dove effettivamente sono coinvolti nei vari incontri più membri della stessa famiglia, vengono registrati i soli intestatari della cartella e delle prestazioni. Quindi si potrebbe stimare, anche se in modo approssimato, che le persone che nell'anno 2020 hanno usufruito delle attività sono state all'incirca 2.800.



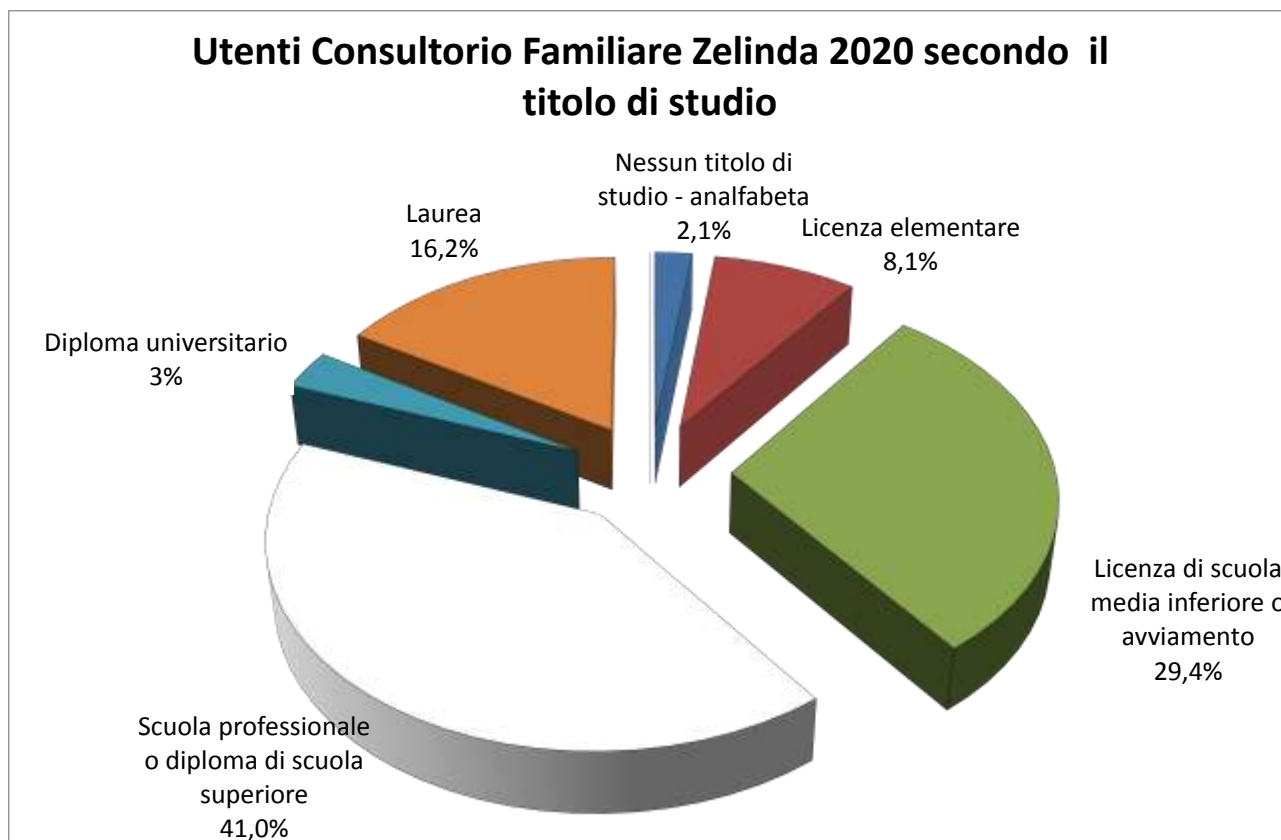
Le persone che si rivolgono al Consultorio sono soprattutto donne. Nel 2020 le donne sono state 1.355 (75%), mentre gli uomini 452 (25%). Comportamento questo che in parte conferma la ormai riconosciuta maggior propensione da parte delle donne di far riferimento, in alcuni momenti e fasi della propria vita, a servizi e attività di sostegno e accompagnamento.

Altro fattore che ci permette di conoscere chi si rivolge al Consultorio è quello dell'età delle persone. Nel 2020 l'età media delle persone è stata di 40 anni. Sono state 698 le persone con meno di 36 anni. Significativa è soprattutto la quota di persone con età tra i 36 e i 45 anni (25,1%), di rilievo anche la presenza di persone con meno di 25 anni 16,8%. 64 i minori con meno di 14 anni.



Il Consultorio si rivolge anche all'anzianità, le persone con più di 65 anni sono state il 4,8%.

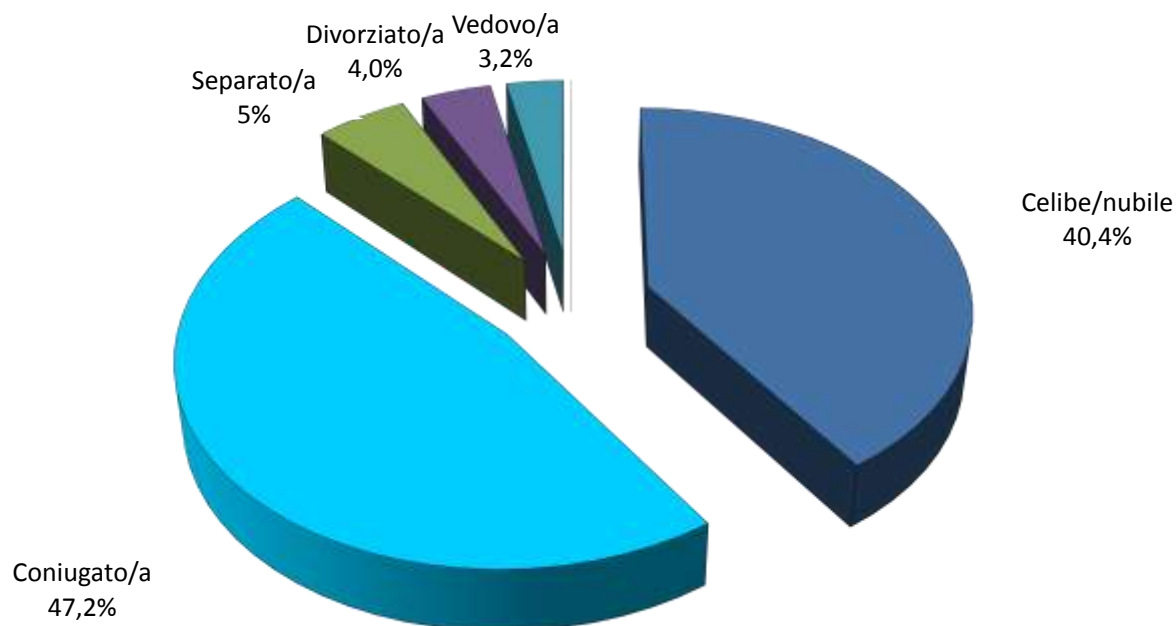
Per quanto riguarda il fenomeno migratorio, nel 2020 le persone con una nazionalità diversa da quella italiana che hanno usufruito dei servizi del Consultorio sono state 281, il 15,6% il doppio del dato del 2019.



Le persone che si rivolgono al Consultorio risultano essere generalmente in possesso di titoli di studio medio superiore, infatti meno della metà ha terminato il suo percorso scolastico con scuola dell'obbligo (38%). Significativa è la quota di persone con il diploma di scuola media superiore (41%) e la laurea 16,2%.

Analizzando il profilo delle persone coinvolte dal Consultorio secondo lo stato civile, appare chiaramente la preponderanza di persone che risultano essere coniugate (47%), mentre i celibi e le nubili rappresentano circa un terzo del dato complessivo. Non rilevanti in termini numerici, ma in crescita, appaiono anche le persone in situazione di separazione e divorzio (totale 9%).

## Utenti Consultorio Familiare Zelinda 2020 secondo lo stato civile



Chi si avvicina al Consultorio è soprattutto per tramite e consiglio di amici e parenti.

Invio da	%
Amici	33,6%
Parenti	23,9%
Medico	9,1%
Servizi sociali	8,6%
Altro	7,8%
Scuola	7,4%
Internet	5,3%
Volantini	2,2%
Sacerdote	1,5%
Mondo del volontariato	0,7%

Il bacino di provenienza delle persone che si rivolgono al Consultorio Familiare Zelinda è prevalentemente quello dell'Ambito Territoriale Val Cavallina. In totale le famiglie-persone residenti nell'Ambito della Val Cavallina sono state 976, quindi il 54% del totale (nel 2019 la percentuale era del 55%).

La provenienza in relazione ai singoli Comuni dell'Ambito Territoriale della Val Cavallina è la seguente:

### Residenza utenti riferita ai Comuni dell'Ambito Territoriale Val Cavallina

Comune	2018	2019	2020	diff anno 2020 - 2019	Perc. diff
<b>Berzo San Fermo</b>	23	19	<b>19</b>	0	0%
<b>Bianzano</b>	1	4	<b>11</b>	7	175%
<b>Borgo di Terzo</b>	30	25	<b>24</b>	-1	-4%
<b>Carobbio degli Angeli</b>	81	79	<b>80</b>	1	1%
<b>Casazza</b>	60	39	<b>36</b>	-3	-8%
<b>Cenate Sopra</b>	46	55	<b>52</b>	-3	-5%
<b>Cenate Sotto</b>	93	65	<b>87</b>	22	34%
<b>Endine Gaiano</b>	30	28	<b>26</b>	-2	-7%
<b>Entratico</b>	42	42	<b>48</b>	6	14%
<b>Gaverina Terme</b>	6	8	<b>8</b>	0	0%
<b>Gorlago</b>	94	97	<b>91</b>	-6	-6%
<b>Grone</b>	13	7	<b>12</b>	5	71%
<b>Luzzana</b>	30	26	<b>14</b>	-12	-46%
<b>Monasterolo del Castello</b>	16	22	<b>15</b>	-7	-32%
<b>Ranzanico</b>	8	11	<b>14</b>	3	27%
<b>San Paolo d'Argon</b>	94	98	<b>103</b>	5	5%
<b>Spinone al Lago</b>	17	13	<b>28</b>	15	115%
<b>Trescore Balneario</b>	204	229	<b>220</b>	-9	-4%
<b>Vigano San Martino</b>	27	26	<b>30</b>	4	15%
<b>Zandobbio</b>	60	60	<b>58</b>	-2	-3%
<b>Totale Ambito Val Cavallina</b>	975	953	<b>976</b>	23	2%

Significativa la presenza di persone e famiglie di Trescore Balneario (220), ma anche di San Paolo d'Argon (103) e Gorlago (91). Segnaliamo anche le 46 da Chiuduno, Seriate 41, le 37 persone provenienti da Montello, le 58 da Albano Sant'Alessandro, le 44 di Costa di Mezzate, Bolgare 34, Brusaporto 37, Pedrengo 29, Scanzorosciate 38, Grumello del monte 34.

Complessivamente dall'Ambito Territoriale di Seriate le persone-famiglie sono state 384 (21%). Dall'Ambito Territoriale di Grumello del Monte 184 persone. Dall'Ambito Territoriale Alto Sebino 15 persone, Basso Sebino 21 persone. Segnaliamo anche le 34 persone provenienti dall'Ambito Territoriale della Val Seriana e le 67 persone dell'Ambito Territoriale di Bergamo.

### **ATTIVITA' E PRESTAZIONI D'ASCOLTO, SUPPORTO E SOSTEGNO**

Oltre all'analisi delle caratteristiche socio-demografiche delle persone che hanno usufruito del Consultorio Familiare Zelinda, interessante è l'analisi delle prestazioni- attività erogate.

Secondo il sistema di accreditamento, ogni attività diretta a favore di persone e famiglie viene rendicontata in prestazioni codificate. Il dato numerico assoluto delle prestazioni erogate nel 2020 è stato di **7.967 prestazioni** (senza le attività di gruppo).

Ad ogni persona che accede al Consultorio viene concordato un percorso che mediamente si sviluppa in un arco di due o tre mesi, per un numero medio di 6 o 7 incontri individuali o familiari di consulenza e sostegno. Quindi le attività, o

le cosiddette prestazioni, sono numericamente più consistenti del numero delle famiglie-persone.

### Elenco numero attività-prestazioni 2020 - 2016

prestazioni	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Colloquio di accoglienza/orientamento e Visita colloquio</b>	<b>1.068</b>	1.031	1.001	1.023	1.040
<b>Colloquio di consultazione, Valutazione Psico-diagnostica, Colloquio di sostegno, Consulenza familiare</b>	<b>4.551</b>	4.155	3.771	3.543	3.957
<b>Mediazione Familiare</b>	<b>40</b>	12	3	2	13
<b>Test</b>	<b>5</b>	8	33	46	63
<b>Interventi di psicoterapia rivolta al singolo/coppia</b>	<b>79</b>	47	32	86	33
<b>Attività con altri enti e servizi</b>	<b>241</b>	190	116	124	132
<b>Visita domiciliare</b>	<b>62</b>	74	74	88	118
<b>Relazioni complesse</b>	<b>27</b>	42	19	12	10
<b>Ecografia ostetrica</b>	<b>29</b>	13	14	10	4
<b>Ecografia ginecologica</b>	<b>83</b>	140	123	297	313
<b>Training prenatale (*)</b>	<b>90</b>	73	79	85	74
<b>Prima visita ostetrica e ginecologica</b>	<b>138</b>	152	157	360	350
<b>Visita ostetrica e ginecologica di controllo</b>	<b>115</b>	72	145	80	107
<b>Bilancio di salute ostetrico, prima visita</b>	<b>61</b>	28			
<b>Bilancio di salute ostetrico, controllo</b>	<b>157</b>	93			
<b>Pap test</b>	<b>280</b>	264	232	268	236
<b>incontro di gruppo: educazione sessuale (*)</b>					
<b>incontro di gruppo: menopausa (*)</b>					37
<b>incontro di gruppo: gravidanza (*)</b>	<b>111</b>	87	154	234	
<b>incontro di gruppo: rapporto madre – bambino (*)</b>	<b>360</b>	466	555	568	907
<b>incontro di gruppo: adolescenti (*)</b>					
<b>incontro di gruppo: sostegno alla genitorialità (*)</b>	<b>39</b>	67			
<b>incontro di gruppo: convivenza con soggetti anziani (*)</b>					
<b>incontro di gruppo: affidamento familiare (*)</b>					
<b>incontro di gruppo: adozione (*)</b>		200	170	118	
<b>incontro di gruppo: altre tematiche specifiche (bullismo, gruppi di parola, ecc) (*)</b>				16	98
<b>incontro di gruppo: solo un operatore</b>	<b>926</b>	1.129	1.359	1518	
<b>Psicoterapia di gruppo (*)</b>				10	80
<b>totale</b>	<b>8.462</b>	8.343	8.037	8.488	7.572

(\*) Il numero delle prestazioni corrisponde ad ogni singola persona presente al gruppo (fino a un massimo di 15 persone) per incontri ciclici.

Gli incontri di gruppo sono stati 185. Questi si strutturano generalmente in percorsi di 4 o 5 incontri, con una presenza media di 8 persone. In totale in queste attività sono stati coinvolte circa 380 persone.

Significativo l'incremento delle attività-prestazioni riferite a famiglie e persone di Trescore Balneario, Gorlago, Carobbio degli Angeli. Decremento riferito alle prestazioni per persone di Casazza e Cenate Sotto.

**Andamento attività-prestazioni (senza gli incontri di gruppo) secondo la residenza famiglie e persone che si sono rivolte al Consultorio e che abitano nell'Ambito Territoriale Val Cavallina**

Comune	2020	2019	2018	2017	2016
Berzo San Fermo	84	105	93	59	91
Bianzano	42	16	2	2	1
Borgo di Terzo	103	98	62	103	72
Carobbio degli Angeli	304	313	240	321	315
Casazza	122	107	147	218	178
Cenate Sopra	164	178	116	196	242
Cenate Sotto	351	185	299	266	260
Endine Gaiano	133	111	99	86	131
Entratico	158	154	107	159	118
Gaverina Terme	19	33	8	13	11
Gorlago	391	480	251	265	275
Grone	54	12	46	63	51
Luzzana	72	73	96	117	98
Monasterolo del Castello	74	106	69	89	108
Ranzanico	69	40	19	21	23
San Paolo d'Argon	404	312	284	273	457
Spinone al Lago	98	64	45	65	65
Trescore Balneario	847	861	657	637	769
Vigano San Martino	151	114	167	128	160
Zandobbio	171	174	186	201	248
<b>Totale Ambito Val Cavallina</b>	<b>3.811</b>	<b>3.536</b>	<b>2.993</b>	<b>3.282</b>	<b>3.673</b>

Alle persone e alle famiglie che durante l'anno hanno usufruiti dei servizi del Consultorio Familiare Zelinda è stato sottoposto un questionario per rilevare il loro grado di soddisfazione.

Sono stati raccolti 55 questionari, alla domanda riferita al giudizio complessivo del servizio, su una scala da 1 a 10, ben 35 hanno attribuito il valore massimo di 10 (il 64%). La media è risultata essere pari a **9,55** nel 2019 era 9,51.

## Soddisfazione utenti, giudizio complessivo anno 2020



Gradimento sulle capacità professionali / competenze dei professionisti su una scala con i seguenti valori:

INSODDISFATTA/O (1)	PARZIALMENTE SODDISFATTA/O (2)	SODDISFATT/A (3)	MOLTO SODDISFATTA/O (4)
------------------------	-----------------------------------	---------------------	----------------------------

### Media su una scala da 1 a 4

	media
– capacità di ascolto	3,93
– cortesia nel rapporto	3,91
– capacità comunicativa	3,91
– disponibilità	3,91
– grado di collaborazione	3,89
– competenza tecnica	3,85

Le criticità segnalate hanno riguardato: le difficoltà di parcheggio; i tempi di attesa per il primo incontro e per la cadenza degli incontri; l'esigenza di prevedere più incontri di gruppo; ecc...

Al fine di facilitare l'accesso da parte delle famiglie del territorio si sono proposti diverse attività promozionali/preventive abbinata ad iniziative di sostegno.

L'attenzione e la cura della nascita e di tutto quello che sta intorno ad essa è stata molto significativa. Oltre ai percorsi di sostegno alla gravidanza fisiologica, preparazione al parto, alle numerose visite domiciliari ai nuovi nati, molte sono state le occasioni per sostenere la genitorialità e le relazioni, in particolare attraverso: *"Il cerchio delle mamme e papà"*. Per mamme e piccini, zero-nove mesi.

Interessante anche la proposta di un ciclo di incontri formativi denominato "Occasioni di crescita". Sono stati proposti dei temi molto concreti e stimolanti che riguardano: la genitorialità, la coppia, la famiglia, ecc. Questi momenti sono stati anche delle occasioni per far conoscere il Consultorio Familiare e gli operatori.

Altra importante attività è stata quella a carattere formativo realizzata soprattutto all'interno delle scuole di ogni ordine e grado, nell'ambito della prevenzione ed educazione alla salute. In particolare nelle tematiche: affettività e sessualità; preparazione alle diverse fasi della vita; sostegno alla genitorialità; ecc. In queste attività le persone coinvolte sono state più di 2.150.

Sul fronte delle problematiche conclamate e riferite al Servizio di Tutela Minorile del Consorzio Servizi Val Cavallina, si sono sostenuti minori e famiglie effettuando 913 colloqui di sostegno.

Un importante lavoro si è realizzato anche per quelle situazioni di pre-tutela. Grazie ad interventi tempestivi e preventivi, in alcune occasioni stato possibile rafforzare le competenze genitoriali e intervenire sul minore, attivando le risorse del territorio, evitando il potenziale aggravamento delle situazioni e il ricorso ad interventi più onerosi.

Di rilievo anche il lavoro fatto a sostegno di più di 110 famiglie che hanno figli adottati. Per tutto l'anno si sono attivati 3 gruppi di lavoro che a cadenza mensile si sono ritrovati per poter affrontare insieme alcune esigenze tipiche di queste famiglie.

Significativi e importanti interventi formativi realizzati all'interno dell'Istituto Comprensivo di Casazza e del CFP di Trescore Balneario. In crescita anche la collaborazione con le parrocchie.

Tutte le iniziative sono state proposte in modo coinvolgente e attento a facilitare la conciliazione tra i tempi di cura con quelli dell'attività lavorativa, permettendo un sereno rapporto tra l'ambito del lavoro e quello della famiglia.

In diverse proposte si è privilegiato il tardo pomeriggio, la sera e il sabato.

Al centro dell'azione del Consultorio vi è stato soprattutto l'ascolto, l'accoglienza e il coinvolgimento attivo e mobilitante. Tramite l'ascolto diretto e maggiormente attento alle famiglie si è riusciti ad orientare le iniziative del Consultorio in modo più confacente e rispondente, attivando un circolo potenzialmente più virtuoso e rispettoso delle famiglie stesse.

Il Consultorio Familiare Zelinda viene sempre più interpretato come un servizio dinamico e stimolante. Questo è avvenuto grazie ad alcune nuove proposte e iniziative che hanno incoraggiato l'interesse e la curiosità verso il servizio, ma anche la qualità delle proposte, la professionalità degli operatori e il clima di accoglienza e disponibilità. Nella rilevazione del grado di soddisfazione di quanti hanno usufruito dei servizi del Consultorio Familiare Zelinda si sono rilevati importanti apprezzamenti e degli incoraggiamenti nel continuare nella direzione intrapresa. Un indicatore in questo senso sono le tante richieste di informazioni in merito alle iniziative del Consultorio per tramite della nostra newsletter.





consultorio  
familiare



ZELINDA  
trescore



FONDAZIONE  
ANGELO CUSTODE  
ONLUS



ValCavallina

AMBITO  
TERRITORIALE

Il **CONSULTORIO FAMILIARE ZELINDA** ha sede in:

via Fratelli Calvi, 1

Trescore Balneario.

Telefono 035.0072380

email: [zelinda@consultorionfamiliarebg.it](mailto:zelinda@consultorionfamiliarebg.it)

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