Fondazione "S. Germano ONLUS"

Consultorio Familiare "Oltre"

convenzionato con S.S.R.

"...se la società vuole difendere i bambini deve assistere la famiglia"
J. Bowlby

La Carta dei Servizi

Via Oramala, 11
27057 VARZI (Pavia)
Tel. 0383/544811 Fax 0383/544872
e-mail: info@fondazione-sangermano.it
www.fondazione-sangermano.it

13	29-12-2022	
Revisione	*Data*	*Approvazione*

INDICE

1 CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI
2 UBICAZIONE
3 CARTA STRADALE
4 COME ARRIVARE
5 ACCOGLIENZA
6 DEFINIZIONE
7 STATUS GIURIDICO
8 POSSESSO DEI REQUISITI
9 LINEE GUIDA
10 CODICE ETICO
11 DIRITTI E PRINCIPI DEI CITTADINI
12 MODALITA' OPERATIVE
13 FUNZIONAMENTO ORARI DI APERTURA E FIGURE PROFESSIONALI
14 FORMAZIONE
15 ATTIVITA'
16 MODALITA' DI ACCESSO
17 ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET
18 TICKET
19 MODALITA' DI PAGAMENTO DEL TICKET e TEMPI DI ATTESA
20 RITIRO DEI REFERTI
21 DIRITTO ALLA TUTELA
22 RILASCIO COPIA CARTELLA CLINICA
23 RECLAMI
24 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CONSULTORIALE
25 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
26 ORGANIGRAMMA

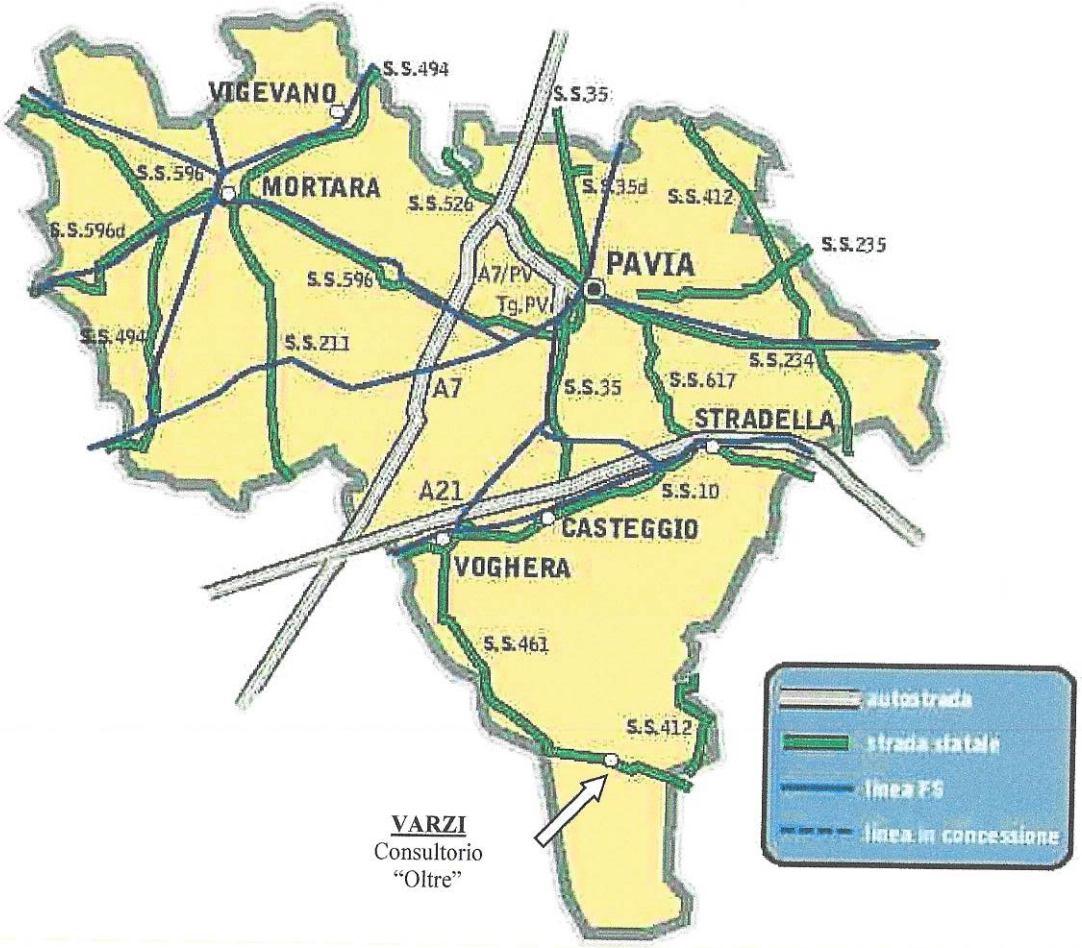
CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

È un documento che contiene informazioni che riguardano il Consultorio Familiare Oltre e in particolare informa sulle prestazioni offerte e sulle modalità di erogazione. La carta dei servizi serve ad aiutare tutti coloro che hanno necessità, a conoscere quali servizi fornisce il Consultorio.
La carta dei Servizi vuole essere un documento dinamico, da aggiornare, verificare, integrare anche grazie alla collaborazione degli utenti.

UBICAZIONE

IL CONSULTORIO FAMILIARE "OLTRE" E' UBICATO NEL COMUNE DI VARZI (PAVIA) IN VIA ORAMALA 11

CARTA STRADALE



COME ARRIVARE

- *IN AUTO*

Da Pavia, SS 35 dei Giovi dopo il ponte del Po, prendere per Voghera, seguire la SS 461 del Penice.
Da Milano, autostrada A7 uscita Casei Gerola, direzione Voghera, seguire per Varzi (SS 461).
Da Genova, autostrada A7 uscita Tortona, direzione Voghera, seguire per Varzi (SS 461).
Da Torino/Piacenza, autostrada A21, uscita Voghera, seguire per Varzi (SS 461).
Arrivati in Varzi (da Voghera), alla prima rotonda, svoltare a sinistra in Via Repetti, la R.S.D. è situata appena dopo l'Ospedale.
Distanze stradali in KM da: Voghera 35, Pavia 55, Milano 100, Torino 155, Genova 110.

- *IN TRENO*

Stazione di Voghera, autolinee "Autoguidovie" per Varzi.

- *IN BUS*

Da Voghera autolinee Voghera – Varzi
Da Pavia, Milano ed i centri minori della Valle Staffora autolinee "Autoguidovie"

ACCOGLIENZA

- *Centralino tel. 0383/544811- Consultorio 0383/544852*

- *Informazioni Sala Ingresso*

- *Ufficio Relazioni con il Pubblico: aperto nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì 08.00 – 12.30 / 14.00 – 17.00. Ha funzioni di intrattenere rapporti di dialogo con le persone che usufruiscono dei servizi del centro; svolge attività di accoglienza e di tutela, facilitando l'accesso ai servizi attraverso informazioni chiare e precise sulle prestazioni erogate e sui tempi di attesa, gestisce istanze e reclami e da attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa. Raccoglie suggerimenti e osservazioni, rileva i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogate e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità, coltiva rapporti di collaborazione, di confronto e di verifica con le Associazioni di Volontariato per migliorare tutti gli aspetti possibili che riguardano l'umanizzazione.*

DEFINIZIONE

Il consultorio Familiare (regolamento ai sensi della legge n.405/75 "Istituzione dei consultori familiari" e della legge Regionale n.44/76 "Istituzione del servizio per l'educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l'assistenza alla maternità, all'infanzia e alla famiglia") è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria a sostegno di una politica sociale per la famiglia, per la coppia e per la donna.
Alle prestazioni del consultorio possono accedere tutte le persone indipendentemente dal luogo di residenza, della cittadinanza e dalle convinzioni religiose o politiche personali.
L'intervento del Consultorio Familiare Oltre si sviluppa in attività ambulatoriali e in azioni di prevenzione, di informazione e di educazione alla salute, promuovendo inoltre il collegamento alle diverse realtà presenti sul territorio.
Nel Consultorio Familiare Oltre vengono assicurate le prestazioni previste dalle leggi nazionali e regionali relative alle attività dei Consultori.

STATUS GIURIDICO

Il consultorio Familiare Oltre di Varzi con sede in Via Oramala 11 è gestito dalla Fondazione San Germano Onlus.

POSSESSO DEI REQUISITI

IL Consultorio Familiare Oltre ha ottenuto l'accreditamento secondo D.G.R. n 66882 del 14.08.2008.

LINEE GUIDA

- *Assicurare l'armonico sviluppo del neonato e del bambino in linea con quanto previsto dalla Carta dei Diritti del Bambino dell'ONU;*
- *Assicurare l'armonico sviluppo del bambino e dell'adolescente con particolare riferimento all'autostima, al consolidamento dell'identità personale e degli aspetti relazionali;*
- *Mettere in atto tutte le necessarie procedure operative nel campo della prevenzione e della tutela della nascita;*
- *Tutelare la salute della donna e la sua maternità;*
- *Sostenere la genitorialità;*
- *Promuovere la famiglia e le condizioni che determinano il suo benessere;*
- *Intervenire in collaborazione con le risorse territoriali e con programmi mirati nel settore della prevenzione e promozione della salute;*
- *Sostenere l'individuo in tutte le fasi della vita dall'infanzia, all'età adulta, all'anzianità;*
- *Attivare interventi di consulenza e presa in carico con particolare riferimento alle situazioni di difficoltà relazionali della persona, della coppia e della famiglia;*

- *Privilegiare la prevenzione primaria e la diagnosi precoce attraverso il lavoro di una equipe integrata di figure sanitarie e psicosociali che garantiscano globalità ed unitarietà di approccio.*

CODICE ETICO

Il Consultorio Familiare Oltre ha adottato un codice Etico interno, ed è dotato del modello organizzativo 231/2001.

DIRITTI /PRINCIPI DEI CITTADINI:

EGUAGLIANZA: Deve essere garantito l'accesso ai servizi senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, religione ed opinioni politiche
IMPARZIALITA': Non devono attuarsi favoritismi nelle prestazioni dei servizi erogati
CONTINUITA': L'erogazione dei servizi deve essere continua e regolare
RISERVATEZZA: Ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
FIDUCIA: Ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia e ascolto autentico quando fornisce informazioni sul proprio stato di salute psico- fisico e sui propri bisogni
INFORMAZIONE E CONDIVISIONE DELL'INTERVENTO: Ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sul progetto di intervento nonché sulla documentazione relativa ad essi.
TRASPARENZA: ogni cittadino ha diritto di apprendere in qualsiasi momento tutto quello che è inerente alle prestazioni erogate e al suo stato di salute.
PARTECIPAZIONE: deve essere prestata la massima attenzione alle opinioni e ai giudizi sulla qualità del servizio che vengono espressi dal cittadino prevedendo appositi strumenti di partecipazione e coinvolgimento in cui poter esprimere suggerimenti e reclami (vedi allegato)
EFFICACIA/EFFICIENZA: Il servizio deve essere erogato secondo gli obiettivi prefissati e in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione.

MODALITA' OPERATIVE

Lavoro di equipe:
L'equipe costituisce il fondamentale strumento di lavoro degli operatori del consultorio
Il confronto continuo tre le diverse professionalità e la condivisione delle modalità di presa in carico consentono di personalizzare gli interventi e di accompagnare al meglio le persone nelle loro dinamiche relazionali.
Privacy
Il lavoro consultoriale avviene con un approccio multidisciplinare nel rispetto della privacy e del segreto professionale
Accoglienza/ orientamento
Il consultorio è un Ente territoriale volto a fornire un primo ascolto al cittadino attraverso una attenta accoglienza da parte di un operatore qualificato verrà effettuata una analisi dei bisogni

dell'utente, orientato verso il percorso maggiormente funzionale e inviato allo specialista consultoriale o orientato verso servizi extra-consultoriali.
Lavoro di rete con il territorio: il consultorio promuove una attiva collaborazione con i servizi presenti sul territorio (consultori ASST e accreditati, Servizi di NPI, Centri Psico Sociali, medici di base, presidi ospedalieri, servizi sociali dei Comuni, Scuole, Parrocchie, servizi educativi, servizi di assistenza domiciliare e ADI, Comunità Montana).
Tale azione è volta a promuovere una attiva integrazione territoriale con la finalità di offrire una presa in carico olistica della persona bisognosa.

ORARI DI APERTURA E FIGURE PROFESSIONALI

Orario di apertura: mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; dalle ore 13.30 alle ore 17.30.
Vengono effettuati anche appuntamenti in orari e giorni diversi (dal lunedì al venerdì) secondo la disponibilità degli specialisti.

È presente uno Spazio Giovani dedicato ai giovani (dai 14 ai 24 anni) interessati a ricevere indicazioni relative alla sessualità, contraccezione, gravidanza.
Viene, inoltre, garantita loro la possibilità di esprimere in uno spazio protetto eventuali difficoltà familiari o affettive/emotive.

Nel consultorio operano diverse figure professionali garantendo la presa in carico globale della persona nell'ottica della multidisciplinarietà.
Mercoledì mattino: Psicologa e Assistente Sociale
Mercoledì pomeriggio: Psicologa, Assistente Sociale
Giovedì mattino: Psicologa, Assistente Sociale, Ginecologa, Ostetrica, Infermiera
Giovedì pomeriggio: Assistente Sociale, Ginecologa; Psicologa, Ostetrica
Venerdì mattino: Psicologa, Assistente Sociale;
Venerdi pomeriggio: Psicologa, Assistente Sociale

Inoltre, previo appuntamento e sulla base della valutazione dell'equipe psico-sociale, è possibile accedere alla consulenza di un legale.

Nel consultorio familiare operano le seguenti figure professionali:
-Con competenze psicologiche e sociali (psicologa-assistente sociale)
-Con competenza sanitaria (ginecologa, infermiera, ostetrica)
-Con competenze amministrative
-Con competenze legali (avvocato)

FORMAZIONE

Il personale operante all'interno del consultorio familiare Oltre svolge in modo sistematico specifica formazione inerente alle tematiche trattate.

ATTIVITA'

AREA PSICO-SOCIALE

- ***Interventi di prevenzione ed educazione alla salute:***

Vengono effettuati interventi scolastici a carattere preventivo educativo e formativo. Gli interventi sono dedicati ai gruppi classe e vengono rivolti agli allievi, agli insegnanti e ai genitori. Tali attività possono essere svolte anche presso altri Enti (quali Comuni e/ o Parrocchie del territorio) e sono sempre rivolti alla popolazione con la finalità di informare e promuovere rispetto a tematiche sociali, psicologiche ed educative. Gli interventi sono progettati dopo una attenta lettura dei bisogni evidenziati dai sopracitati Enti e se formalmente approvati da ATS(Pavia) sono realizzati senza alcun costo per i fruitori o gli enti richiedenti.

- ***Ambito psicologico:***

Vengono offerte consulenze psicologiche, valutazioni psicodiagnostiche, colloqui di sostegno, psicoterapie, colloqui psicologici al singolo, alla coppia alla famiglia.
Lo psicologo è la figura deputata ad affrontare una crisi temporanea o un momento di passaggio quali:
-difficoltà lavorative
-cambiamenti evolutivi/ esistenziali (adolescenza, maternità, menopausa, pensionamento,etc)
-Scelte significative ed importanti eventi della vita (in ambito affettivo e/o lavorativo: matrimonio, divorzio, gravidanza, separazioni, lutti/trasferimenti licenziamenti)
-conseguenze psicologiche a seguito di incidenti, ricoveri o comunicazioni di diagnosi di malattie invalidanti (il sostegno offerto dallo psicologo aiuta all'accettazione della mutata situazione, mitigando gli effetti di tali eventi sulla qualità della vita)
-conseguenze psicologiche correlati all'epidemia da Covid-19

Inoltre lo psicologo può favorire:
- l'orientamento personale, scolastico e professionale in occasione di passaggi scolastici e cambiamenti lavorativi
-la crescita interiore e le capacità relazionali, aumentando la consapevolezza di sé, degli altri e del proprio contesto familiare sociale e lavorativo e scolastico.

L'intervento psicologico è anche volto a prevenire situazioni che potrebbero evolvere in vera e propria patologia quando ci si accorge di comportamenti starni o eccessivi.

Sono inoltre garantiti incontri di gruppo finalizzati a discutere difficoltà familiari, genitoriali, dell'infanzia e dell'adolescenza, legate alla convivenza con soggetti anziani/disabili nonché ad ogni altro aspetto che faciliti il benessere del nucleo familiare.

- ***Ambito sociale:***

Vengono offerti interventi da parte con la finalità di sostenere persone con problematiche riguardanti il tema della disabilità, della disoccupazione, della terza età e della malattia cronica e della immigrazione. Vengono assicurate consulenze sul diritto di famiglia e sugli aspetti giuridici della separazione e del divorzio.
Sono previste inoltre:
attività di sostegno a donne e a coppie in attesa di un figlio e informativa rispetto a fondi regionali per accompagnare gravidanze contraddistinte da difficoltà economiche e sociali.
-interventi volti ad aiutare alla presa di decisione rispetto alla scelta separativa tra coniugi o coppie conviventi
-interventi sulla conflittualità tra genitori separati nella gestione dei figli
-attività di supporto a genitori soli nell'ambito dei compiti e delle funzioni genitoriali

AREA OSTETRICA GINECOLOGICA

Attività ostetrico ginecologica:

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti la contraccezione la sterilità, la gravidanza, le malattie sessualmente trasmissibili, la menopausa e interventi di prevenzione ed educazione sanitaria.
Parallelamente viene offerto sostegno psicologico e sociale (pre e post interruzione volontaria di gravidanza) e alla donna e/o famiglia con gravidanze problematiche.
Inoltre vengono attivati interventi educativi ed informativi sulla sessualità in particolare rivolti agli adolescenti, vengono effettuate ecografie ginecologiche e ostetriche.
Vengono effettuati pap test per l'individuazione precoce del tumore del collo dell'utero. (Esecuzione gratuita del pap test ogni tre anni).
È garantito il diritto all'obiezione di coscienza del personale secondo quanto prescritto dalla legge del 22 marzo 1978, n. 194.

AREA INFERMIERISTICA

***Prestazioni ambulatoriali sanitarie**: rilevazione p.a., determinazioni glicemia, medicazioni, terapia intramuscolare, educazione sanitaria.*

AREA LEGALE

***Consulenza legale:** per tutte le situazioni che lo richiedono. Nello specifico, la consulenza del legale potrà essere richiesta nei seguenti casi: mediazione familiare, separazioni conflittuali, violenza diretta o assistita*

MODALITA' DI ACCESSO

Possono accedere tutti i cittadini residenti e/ o domiciliati sul territorio nazionale

Il contatto può essere telefonico, oppure la persona si può presentare direttamente presso il servizio.
Al momento dell'accesso sarà presente un operatore che fisserà un appuntamento con la persona qualificata ad analizzare i bisogni dell'utente e addetto all'accoglienza.

1. *L'operatore addetto all'accoglienza presenta sé stesso e il consultorio, spiega le procedure, illustra le possibilità di aiuto e i servizi offerti, raccoglie i dati anagrafici e compila una cartella e suggerisce il percorso più adatto ai bisogni espressi dall'interlocutore.*
2. *L'utente presenta sé stesso, i propri bisogni, esplicita i motivi che lo hanno portato al consultorio, chi lo ha inviato, le sue richieste e le sue attese. Viene avvisato sulla privacy, sul consenso informato e firma le dichiarazioni relative.*

Gli specialisti ricevono per appuntamento presso la sede del Consultorio.
Il consultorio Familiare garantisce di evitare, per quanto possibile, il cambiamento degli orari degli appuntamenti stabiliti e comunque ad avvertire in modo tempestivo qualora si debbano effettuare spostamenti.
Si suggerisce ai fruitori di adottare la stessa modalità sopra esposta, al fine di evitare disservizi e allungamenti dei tempi di attesa a causa dei vuoti nelle liste degli appuntamenti.
Si raccomanda all'utenza di avvisare almeno 24h prima dell'appuntamento concordato per eventuali disdette.

ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

Di seguito riportiamo le prestazioni erogate dal consultorio familiare Oltre:
Prestazioni erogate in regime di esenzione:
Fermo restando le esenzioni dalla partecipazione alla spesa previste dalla normativa vigente per reddito, patologie status o condizione di cittadino extracomunitario, ***sono esenti*** *le seguenti prestazioni:*

1. *le seguenti prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria che vengono erogate* ***senza l'obbligo*** *di prescrizione su ricettario regionale da parte del MMG e/o medico specialista:*
   - *Colloquio di accoglienza/orientamento*
   - *Colloquio di consultazione*
   - *Colloqui di valutazione psicodiagnostica*
   - *Colloqui di sostegno*
   - *Visita colloquio*
   - *Consulenza familiare*
   - *Mediazione familiare*
   - *Osservazione/somministrazione di test*
   - *Relazioni complesse*
   - *Incontri di gruppo con utenti*
   - *Visita al domicilio*

Interventi di psicoterapia rivolti al singolo, alla coppia, alla famiglia, al gruppo di competenza consultoriale

2. *Le prestazioni sociosanitarie, sopra descritte, che il Consultorio Familiare eroga in attuazione ai Livelli essenziali di assistenza previsti dal DPCM 29/11/2011, in particolare per la Tutela dei minori.*
3. *Le prestazioni specialistiche erogate all'interno di campagne e screening realizzate in attuazione del piano sanitario regionale o comunque promossi ed autorizzati dalla regione: Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori (Pap test ogni tre anni donne di età compresa tra i 25 anni ed i 65 anni)*
4. *Le prestazioni specialistiche erogate all'interno di particolari programmi di prevenzione su tematiche consultoriali approvati dall'ATS ed autorizzati dalla regione*
5. *tutte le prestazioni connesse alla gravidanza di cui al DM Ministero della sanità 10-9-1998: ecografia ostetrica per un massimo di tre, prima visita e di controllo ostetrico.*

PRESTAZIONI SOGGETTE A TICKET

Tariffe relative a prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale, si specifica che tali prestazioni sono soggette a ticket (fermo restando le esenzioni dalla partecipazione alla spesa previste dalla normativa vigente per reddito patologia status o condizione di cittadino extracomunitario.) e all'obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del MMG e/o medico specialista:

Riferimenti normativi: Aggiornamento tariffario di cui all'allegato 1.2 della DGR 5340/2021 che modifica le sole tariffe applicate alle prestazioni socio sanitarie ad alta integrazione sanitaria a valere dalla data del 01.01.2021, confermando le codifiche, le specifiche delle prestazioni e le modalità di rendicontazione della precedente DGR X/ 6131/2017. Rimangono immutate le tariffe relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriale di cui all'allegato 2 della DGR X/6131/2017.

Prestazione	***ticket***	***TOTALE***
Inserzione di dispositivo contraccettivo uterino (I.U.D):	***€ 13,15***	***€ 13,15***
Prima visita ginecologica	***€22,50***	***€22,50***
Visita ginecologica di controllo	***€17,90***	***€17,90***
Esame citologico cervico vaginale (PAP TEST)	***€12,15***	***€12,15***
Prelievo citologico (PAP TEST) senza visita ginecologica	***€15,05***	***€15,05***
Inserzione di altro pessario vaginale	***€9,50***	***€9,50***
Rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino	***€9,50***	***€9,50***
Iniezione o infusione di farmaci specifici	***€9,50***	***€9,50***
Prima visita ostetrica	***ESENTE***	***ESENTE***
Ecografia ostetrica	***ESENTE***	***ESENTE***
Visita ostetrica di controllo	***ESENTE***	***ESENTE***
Ecografia ginecologica	***€31,65***	***€31,65***

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

Al di fuori degli orari consultoriali e/o al termine delle prestazioni gratuite disponibili, è possibile accedere a prestazioni psicologiche in regime di solvenza. Il costo della singola seduta di psicoterapia è di € 50,00

MODALITA' DI PAGAMENTO DEL TICKET e TEMPI DI ATTESA

Il ticket viene pagato con bancomat o carta di credito presso l'accettazione consultoriale rivolgendosi all'amministrativa durante gli orari di apertura del consultorio.
Relativamente ai tempi di attesa per le consulenze psicologiche e sociali il tempo massimo è di circa un mese
Relativamente a consulenze e visite ginecologiche e ostetriche il tempo massimo è di circa due mesi

RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti (Pap test) deve essere effettuato di persona o con delega scritta accompagnata da esibizione di un documento di riconoscimento direttamente presso l'Accettazione del Consultorio trascorsi 20 giorni dalla esecuzione dell'esame.
Nel caso in cui l'esito dell'esame dovesse risultare positivo lo specialista avviserà tempestivamente l'utente tramite comunicazione telefonica di presentarsi al Servizio per ulteriori approfondimenti.
Il referto dell'esame ecografico (area ginecologica) viene consegnato direttamente all'utente in seguito all' avvenuta esecuzione della ecografia.

DIRITTO ALLA TUTELA

L'utente ha diritto ad esporre reclami, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dal regolamento di pubblica tutela.
L'utente potrà segnalare la propria insoddisfazione e/o suggerire ipotesi per migliorare il servizio (in relazione alla propria esperienza) utilizzando il modulo presente in sala d'aspetto.
La responsabile del Consultorio Familiare Oltre, previo appuntamento è a disposizione degli utenti qualora gli stessi verificassero il mancato rispetto degli impegni assunti dal Consultorio Familiare Oltre ed espressi nella "Carta dei Servizi".

RILASCIO COPIA DOCUMENTI SANITARI

L'utente ha diritto al rilascio delle copie dei documenti sanitari o dell'intero fascicolo socio-sanitario.
Il rilascio della copia dei documenti avviene generalmente entro 30 giorni (salvo urgenze) dalla richiesta che deve essere presentata in carta libera o su apposito modulo.

DIMISSIONI

In caso di indirizzamento presso altre Unità di Offerta Socio Sanitarie, verrà redatta una lettera di dimissioni contenente le prestazioni erogate.

VALUTAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Al fine della valutazione e dell'indice di gradimento dei servizi offerti dal Consultorio Familiare Oltre sono disponibili, nelle sale d'attesa e in accettazione per i singoli utenti i rispettivi questionari di gradimento riguardanti le prestazioni effettuate.
Per la loro caratteristica prettamente statistica i questionari sono anonimi.

Alle persone che hanno usufruito delle prestazioni erogate dal Consultorio familiare Oltre e che accettano di collaborare è somministrato il questionario allegato

RECLAMI
È possibile presentare reclamo compilando il modulo allegato. La Direzione prenderà in esame tutti i reclami e fornirà una risposta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.
I reclami sono analizzati e utilizzati per il miglioramento del servizio.

Allegato a) Questionari soddisfazione Consultorio Familiare.
Allegato b) Organigramma
Allegato c) Reclamo cliente

Allegato a)

Questionario Consultorio Familiare "Oltre"

Questo questionario contiene alcune domande che ci sono utili per valutare l'efficienza delle prestazioni erogate e le eventuali modifiche da apportare per poter offrire un servizio migliore.

Ricordiamo che questo questionario è del tutto ANONIMO

- **Età**……..
- **Sesso**
  - Maschio
  - Femmina
- **Nazionalità :**
  - Italiana
  - Altro:……..
- **Come ha conosciuto il nostro servizio?**
  - Passaparola
  - Volantino
  - Attraverso altri enti
  - Incontri con la popolazione
- **E' la prima volta che usufruisce dei nostri servizi?**
  - Sì
  - No/ Perché?……
- **Di quale servizi ha usufruito?**
  - Consulenza ginecologica
  - Consulenza ostetrica
  - Screening(pap-test)
  - Consulenza psicologica
  - Consulenza sociale
  - Servizio infermieristico
  - Altro (specificare)……

- **Ritiene che la prestazione ricevuta sia stata adeguata rispetto alle sue aspettative?**

  - Sì
  - No/ Perché?.....

- **Nel prendere appuntamento i tempi di attesa sono stati:**

  - Brevi
  - Medi
  - Lunghi

- **Al momento della visita/colloquio i tempi di attesa sono stati:**

  - Brevi
  - Medi
  - Lunghi

- **Il personale con cui è entrato in relazione è stato disponibile e cortese?**

  - Sì
  - No/ Perché?.....

- **Nel caso avesse usufruito della modalità online (colloqui psicologici/colloqui sociali/consultazioni) ha trovato la prestazione adeguata alla sue esigenze?**

  - Sì
  - No/ Perché?.....

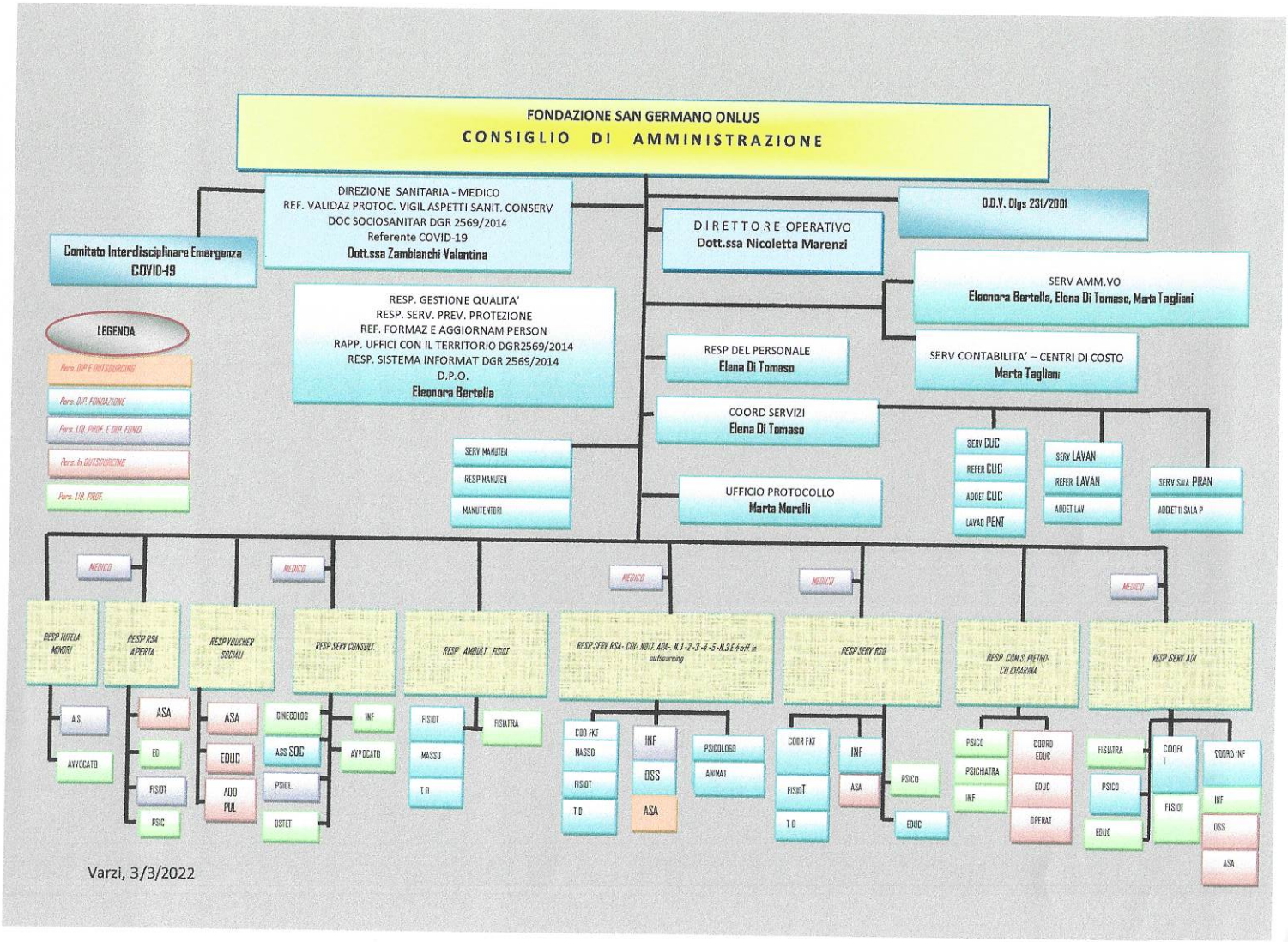
- **Reputa adeguate le procedure di sicurezza anti Covid-19 messe in atto dal consultorio?**

  - Sì
  - No/ Perché?.....

Aspetti critici ed eventuali suggerimenti

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

Grazie per la collaborazione



Varzi, 3/3/2022

Rapporto di Reclamo Cliente

N°	Del

Informazioni sull'Ospite

Cognome e nome:	

Informazioni sul Parente

Cognome e nome:	
Grado di parentela:	Telefono:

Descrizione del reclamo

Aspettative del Cliente

☐ Reclamo ingiustificato

Per il seguente motivo:

DG:	RQ:

☐ Reclamo giustificato	☐ Rapporto di Azione Correttiva	N°	Del

Proposta di adeguamento

Intervento	*Responsabile*	*Entro il*

DG:	RQ:

Verifica soddisfazione Cliente

Verificato il:	RQ:

Verifica efficacia

Reclamo chiuso il:	RQ: