



il calabrone
COOPERATIVA SOCIALE ETS

 Consultorio
familiare

CONSULTORIO FAMILIARE

CARTA DEI SERVIZI

Aprile 2024

DI 109.5

INDICE

INDICE.....	2
PREMESSA.....	3
DOVE SIAMO.....	3
Sede legale.....	3
Consultorio Familiare.....	3
LA COOPERATIVA IL CALABRONE.....	4
La cooperativa Il Calabrone:.....	4
DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA.....	5
STORIA.....	5
FINALITÀ.....	5
OPERATORI.....	6
MODALITÀ DI ACCESSO, ACCOGLIENZA E DIMISSIONE.....	6
APERTURE E LISTA D'ATTESA.....	7
I SERVIZI DEL CONSULTORIO.....	8
AREA PSICO-SOCIO-EDUCATIVA.....	8
Le prestazioni di quest'area sono:.....	8
AREA SANITARIA.....	9
Le prestazioni dell'area sanitaria sono:.....	9
ATTIVITÀ DI GRUPPO E DI PREVENZIONE.....	10
Le tipologie di gruppo che il Consultorio propone sono:.....	10
MECCANISMI DI TUTELA.....	11
Rispetto del codice etico.....	11
Raccolta dati e privacy.....	11
Partecipazione.....	11
Tutela degli utenti.....	11
Procedure per i reclami.....	11
Accesso agli atti.....	12



PREMESSA

Questo documento, pubblicato nel sito web del Consultorio Familiare, è consultabile presso la sede del Consultorio e messo a disposizione di chiunque ne faccia richiesta; esso potrà subire aggiornamenti, motivati e necessari, qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori o altre cause lo rendano necessario.

DOVE SIAMO

Sede legale

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

Telefono: 030 200 00 35

Fax: 030 201 03 97

e.mail: cooperativa@ilcalabrone.org

amministratore@ilcalabrone.org

sito : www.ilcalabrone.org



Consultorio Familiare

Indirizzo: Via Volturmo 42, 25126 - Brescia

Telefono: 0303099399

Fax: 0303397644

e.mail: consultoriofamiliare@ilcalabrone.org

sito: www.consultoriofamiliare.org

Possibilità di parcheggio a 200 mt. presso il piazzale Iveco.

Autobus: Linea 2 (fermata a 20 mt. dalla sede), 17 e 18.

A 900 mt. dalla stazione Metro S.Faustino



LA COOPERATIVA IL CALABRONE

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

Lavoriamo ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà a riscoprire il valore della vita e a ricostruire la propria autonomia nella quotidianità. Accogliamo, ascoltiamo e rispettiamo la persona che attraversa un periodo di disagio e ne sosteniamo le potenzialità. Diamo voce agli emarginati, promuoviamo e sosteniamo il ben-essere tra i giovani, nel rispetto della centralità del singolo. Occuparci di persone per noi significa affrontare ogni giorno la questione della dignità e della qualità del nostro vivere.

La mission della Cooperativa

Il Calabrone è una cooperativa sociale nata a Brescia nel 1981. Da 40 anni Il Calabrone vuole essere «dove la realtà sollecita lo sguardo e quindi l'azione» con interventi tempestivi, intelligenti, che aprano a futuri possibili; per questo cerchiamo di essere dove le cose accadono, sporcandoci le mani con le fatiche della quotidianità, aiutando le persone a dare significato alla propria storia e al proprio percorso. Accogliamo persone con problemi di dipendenza, aiutandole a costruirsi un nuovo progetto di vita. Il nostro volo ci ha spinto ad andare incontro anche a “chi viaggia col suo marchio speciale di speciale disperazione”, e a giovani che stanno attraversando situazioni di difficoltà. Mettere al centro le possibilità, aprire all'inedito e restituire all'altro uno sguardo che dà fiducia: così ci relazioniamo con giovani, ragazzi, donne e bambini che accompagniamo nel loro percorso di vita, aiutandoli a prendersi cura di sé. Incontriamo e coinvolgiamo numerosi giovani perché scelgano di giocare da protagonisti la propria vita, dedicando tempo ed energie per rendere un po' migliore la società che abitiamo.

La cooperativa Il Calabrone:

- è certificata UNI EN ISO 9001 settore EA 38F dal 2004
- è accreditata dalla Regione Lombardia come Ente ausiliario per il trattamento delle tossicodipendenze dal 1984 e gestisce due Comunità residenziali terapeutico riabilitative dal 1981
- gestisce un servizio sperimentale accreditato per il trattamento e cura del gioco d'azzardo patologico – Spazio ZerOverde dal 2018
- gestisce un Consultorio Familiare (accreditato da Regione Lombardia dal 2006) dal 2019
- gestisce progetti e servizi rivolti alla riduzione del danno e all'emarginazione grave dal 1994
- gestisce progetti di prevenzione finanziati dal Fondo Nazionale Lotta alla Droga dal 1998
- gestisce spazi giovani e numerosi progetti sulla cittadinanza attiva dal 2002
- gestisce l'appartamento “Casa Bukra” per l'accoglienza di MSNA dal 2012
- gestisce il centro specialistico per l'adolescente e la famiglia “La Fenice” dal 2013
- è socio fondatore del Consorzio “Gli Acrobati” che gestisce uno SMI in provincia di Brescia
- è socio fondatore della cooperativa Cerro Torre
- aderisce a: CNCA, CEAL, Confcooperative – Federsolidarietà
- aderisce al consorzio ISB
- aderisce alla cooperativa Articolo 1

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA

STORIA

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

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

Il Consultorio si è impegnato a dare vita, nell'attuale sede e con l'inserimento di nuovi operatori, a una stagione di nuove attività: potenziamento dell'area ostetrico-ginecologica, avvio di nuovi progetti e naturalmente il mantenimento e l'approfondimento degli interventi dell'area psicologica e sociale, così come si sono strutturati nel tempo. Sono proseguite le attività culturali e formative tramite le quali le consapevolezze e gli interrogativi, sollecitati dal lavoro consultoriale e centrati sulle "esperienze vitali", accostate nello scambio con gli utenti, sono confrontati con i fermenti culturali del nostro tempo.

FINALITÀ

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

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

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

OPERATORI

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

Le figure professionali che operano in Consultorio sono:

- Assistente Sanitaria
- Assistente Sociale
- Ginecologo
- Ostetrica
- Psicologo-Psicoterapeuta
- Educatore Professionale
- Urologo

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

MODALITÀ DI ACCESSO, ACCOGLIENZA E DIMISSIONE

Il Consultorio Familiare è aperto a tutte e tutti.

Le prestazioni consultoriali sono erogate previo appuntamento che è possibile prenotare telefonicamente nei seguenti orari:

Lunedì 14,00 – 16,00

Giovedì 14,00 – 17,00

Venerdì 10,00 – 12,00

Al momento dell'accesso in Consultorio vengono presentati la presente Carta dei Servizi e il modulo reclami e viene indicato dove poterli visionare.

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

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

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

Per le prestazioni psico-socio-educative al primo colloquio l'operatore dell'accoglienza raccoglie la domanda, presenta il servizio e compila un progetto individuale provvisorio (P.I.) condiviso e firmato dall'utente.

Durante la prima accoglienza di tipo sanitario, ostetrico e ginecologico o urologico, viene compilata la corrispondente cartella sanitaria e l'eventuale PAI ostetrico.

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

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

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

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

La conclusione delle prese in carico viene registrata nella cartella (Fasas) e nell'apposito diario, dove vengono anche registrati eventuali invii ad altri servizi.

Al termine del percorso viene consegnato il questionario di soddisfazione e ne viene sollecitata la compilazione.

APERTURE E LISTA D'ATTESA

Il Consultorio è aperto tutto l'anno dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 18,00 e il venerdì dalle 8,30 alle 16,30, salvo durante le festività nazionali o per brevi periodi di chiusura programmati,

All'utente che voglia disdire un appuntamento è richiesto di farlo con un preavviso di almeno 24h.

È sempre attiva la segreteria telefonica per comunicare la disdetta degli appuntamenti.

La lista d'attesa viene gestita in base all'ordine cronologico della richiesta, salvo casi di particolare urgenza o eventuali valutazioni dell'equipe multidisciplinare del Consultorio.

I SERVIZI DEL CONSULTORIO

AREA PSICO-SOCIO-EDUCATIVA

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

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

Le prestazioni di quest'area sono:

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

AREA SANITARIA

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

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

Le prestazioni dell'area sanitaria sono:

- **Consultazioni, visite e controlli periodici** per gravidanze fisiologiche e per l'individuazione di gravidanze a rischio.
- **Percorso nascita a gestione ostetrica**, così come previsto dalla DGR 268/2018 di Regione Lombardia-il percorso prevede la presa in carico da parte dell'Ostetrica delle donne la cui condizione non richieda un'assistenza specialistica, al fine di garantire un'appropriata assistenza che promuova una buona salute per la mamma e il bambino. La presa in carico ostetrica viene integrata dalla rete multidisciplinare degli specialisti operanti in Consultorio e sul territorio, che è possibile consultare in base alle esigenze.
- **Preparazione al parto e sostegno al puerperio e all'allattamento materno.**
- **Visita a domicilio** da parte dell'Ostetrica nel dopo parto.
- **Consultazioni, visite ginecologiche e ostetriche**, prescrizioni e controlli per contraccezione, per una procreazione cosciente e responsabile.
- **Informazioni scientifiche** riguardanti tutti i metodi idonei a promuovere o a prevenire la gravidanza.
- **Consulenze e certificazioni a donne e coppie** per la richiesta di interruzione volontaria della gravidanza (I.V.G., art. 5 legge 194/1978).
- **Consulenze per contraccezione d'emergenza** dopo rapporti a rischio di gravidanza.
- **Visite ginecologiche** di controllo.
- **Accertamenti delle funzioni riproduttive e dell'infertilità** (1° livello).
- **Consultazioni** per una sana e responsabile espressione della sessualità.
- **Consultazioni per la prevenzione** dei tumori dell'utero e della mammella.
- **Consulenze sulla menopausa.**
- **Controlli per la prevenzione e la cura delle malattie sessualmente trasmesse.**
- **Controlli urologici**

ATTIVITÀ DI GRUPPO E DI PREVENZIONE

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

Le tipologie di gruppo che il Consultorio propone sono:

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

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

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

MECCANISMI DI TUTELA

Rispetto del codice etico

Il Calabrone ha istituito un Organismo di Vigilanza, incaricato di vigilare sul rispetto del Codice Etico della cooperativa. Tutti i portatori di interesse ("stakeholders") possono segnalare per iscritto ed anche in forma anonima ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza che provvede ad un'analisi della segnalazione. L'inosservanza alle norme del Codice Etico da parte dei destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni.

Raccolta dati e privacy

La cooperativa garantisce la tutela dei dati personali applicando quanto disposto dal Reg. Eu 679/2016 GDPR e definendo il Documento di Sintesi in materia del trattamento dei dati personali.

La cartella dell'utente, con tutti i documenti socio sanitari in essa contenuti, è custodita in luogo accessibile solo al personale autorizzato (operatori in servizio presso le sedi) e agli operatori preposti alla verifica e al controllo delle prestazioni erogate. L'utente può chiedere la visione e il rilascio di copia dei documenti personali con le modalità illustrate nel paragrafo "Accesso agli atti".

Partecipazione

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

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

Tutela degli utenti

Il Calabrone garantisce agli utenti ed ai committenti che tutto il personale dell'organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare. Il personale in servizio presso le strutture accreditate è munito di apposito cartellino di riconoscimento.

Tutti gli operatori della cooperativa sono coperti da assicurazione per responsabilità civile per danni alle persone o alle cose causati nello svolgimento delle attività professionali e per le prestazioni concordate. La cooperativa rileva sistematicamente la soddisfazione degli utenti sul servizio erogato e degli operatori della cooperativa sul rapporto di lavoro, attraverso la somministrazione di appositi questionari di soddisfazione.

Un'apposita procedura definisce le modalità per l'analisi della soddisfazione degli stakeholder e per la gestione dei reclami.

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

Procedure per i reclami

Reclami relativi alla erogazione dei servizi da parte della cooperativa possono essere inoltrati sia dagli Enti committenti che dagli utenti o dai loro familiari. I reclami devono essere indirizzati presso la sede amministrativa della cooperativa, in forma scritta, attraverso la posta ordinaria, il fax o la posta elettronica (fax numero 030 2010397; mail:



amministrazione@ilcalabrone.org).

Tutti i reclami saranno oggetto di attenta valutazione da parte della direzione della cooperativa. Per tutti i reclami si garantisce una risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Accesso agli atti

Gli utenti hanno diritto di ottenere una copia della propria cartella clinica, compilando il relativo modulo di richiesta a disposizione in segreteria. Le copie delle cartelle cliniche cointestate possono essere rilasciate solo con l'assenso scritto di tutti i titolari del fascicolo.

La copia della cartella è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi qui indicati:

30,00€ (I.V.A. inclusa) per ogni cartella clinica composto da un numero massimo di 50 fasciate;

0.20€ (I.V.A. inclusa) per ogni fasciata successiva alla cinquantesima.

Il pagamento potrà essere effettuato in contanti presso l'amministrazione o tramite bonifico bancario.