



La presente Carta dei Servizi è a disposizione del pubblico

CARTA DEI SERVIZI DEI CONSULTORI FAMILIARI

La presente carta dei servizi costituisce uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nei Consultori familiari della ASST di Vimercate.

Ha la finalità di facilitare l'accesso a questi servizi rendendo trasparente i rapporti con i cittadini.

E' consultabile anche sul sito della ASST di Vimercate, riporta gli orari e le sedi dei Consultori Familiari e il modo per raggiungerli.

Presentazione del Servizio

Il Consultorio Familiare è servizio pubblico territoriale di base, multiprofessionale, ad accesso libero che offre interventi di prevenzione e assistenza sanitaria-psicologica e sociale a tutela della salute dell'individuo, della coppia e della famiglia nelle diverse fasi della vita.

Il Consultorio Familiare ha tra le proprie finalità quella di assicurare:

- L'assistenza psicologica e sociale per la preparazione alla maternità ed alla paternità responsabile e per i problemi della coppia e della famiglia, anche in ordine alla problematica minorile;
- La somministrazione dei mezzi necessari per conseguire la sana e responsabile espressione della sessualità in un armonico sviluppo della persona nel rispetto delle convinzioni etiche e dell'integrità fisica degli utenti;
- La tutela della salute della donna e del prodotto del concepimento;
- La divulgazione delle informazioni adatte a promuovere la salute della donna e della famiglia nel suo insieme
- L'armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti tra genitori e figli
- L'informazione e realizzazione dell'iter adottivo.

Operatori

Il consultorio eroga prestazioni con una modalità multiprofessionale attraverso una propria equipe composta da:

Ginecologo

Infermiera

Assistente Sanitaria

Ostetrica

Psicologo

Assistente Sociale

Le funzioni espletate dai professionisti sono relative all'accoglienza, all'analisi del bisogno, alla valutazione e presa in carico dei cittadini, con un'attenzione particolare alle situazioni di fragilità.

A differenza di un servizio ambulatoriale, il Consultorio prende in carico la persona nella sua interezza, che comprende non solo la sfera fisica ma anche il suo mondo emotivo / affettivo / relazionale, le condizioni di vita ed il contesto sociale di riferimento.

Il Consultorio si avvale delle competenze di mediatori/mediatrici linguistico culturali per fornire adeguata assistenza alle persone straniere.

Modalità di Accesso:

Possono accedere al Servizio tutti i cittadini al Sistema Sanitario Nazionale.

Per le cure urgenti ed essenziali, anche le persone straniere prive del permesso di soggiorno e i cittadini comunitari privi dell'iscrizione anagrafica.

E' possibile dall'età di 14 anni accedere al Servizio Consultoriale senza l' accompagnamento di un adulto.

Il primo contatto può avvenire:

- telefonicamente
- direttamente presso la sede del Consultorio durante gli orari di apertura la pubblico esposti presso ogni sede e pubblicati in rete sul sito della ASST
- tramite posta elettronica

Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa:

Per le prestazioni sanitarie gli appuntamenti vengono fissati tramite telefono o di persona in ciascuna sede consultoriale , secondo l'ordine cronologico di richiesta.

Ogni cittadino può rivolgersi alla sede scelta indipendentemente dalla residenza.

In caso di lista d' attesa gli operatori propongono l'accesso ad altre sedi consultoriali per la medesima prestazione.

Per le prestazioni psico-sociali, gli appuntamenti sono fissati telefonicamente e di persona. La priorità viene data alla specificità delle richieste: richieste dell'Autorità Giudiziaria, segnalazioni da parte di Enti territoriali, richieste di progettualità riferite a bandi regionali, accessi spontanei o invii dai Servizi specialistici per disagi psichici in gravidanza e nel puerperio, violenza di genere, sostegno genitoriale.

Le sedi

L'ASST è dotata di nove Consultori familiari pubblici, come di seguito riportato:

	SEDE	INDIRIZZO - TELEFONO	ORARI DI APERTURA
1	Arcore	Via Umberto I, 17 – 20862 Arcore (MB) Tel. 039 6654861 consultorio.arcore@asst-vimercate.it	Martedì e Mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00
	Carate Brianza	Via Mascherpa, 14 – 20841 Carate Brianza (MB) Tel. 0362 984784 consultorio.carate@asst-vimercate.it	Lunedì e Martedì dalle ore 13:30 alle ore 16:00 Giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:30
3	Concorezzo	Via Santa Marta, 18 – 20862 Concorezzo (MB) Tel. 039 6654372 consultorio.concorezzo@asst-vimercate.it	Lunedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 Martedì dalle ore 14:00 alle ore 16:00
4	Lentate sul Seveso	Via Giuseppe Garibaldi, 37 – 20823 Lentate sul Seveso (MB) Tel. 0362 984829 consultorio.lentate@asst-vimercate.it	Lunedì dalle ore 14:00 alle ore 16:00 Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00
5	Lissone	Via Don Minzoni, 74 – 20851 Lissone (MB) Tel. 0362 984717 consultorio.lissone@asst-vimercate.it	Lunedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12:30 Martedì - Mercoledì - Giovedì dalle ore 14:00 alle ore 16:00
6	Meda	Via Roma, 2 – 20821 Meda (MB) Tel. 0362 984802 consultorio.med@asst-vimercate.it	Martedì e Mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00
7	Seregno	Via Stefano da Seregno, 102 – 20831 Seregno (MB) Tel.. 0362 984761 consultorio.seregno@asst-vimercate.it	Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 Lunedì, Martedì, Mercoledì e Giovedì

			dalle ore 14:00 alle ore 15:30
8	Seveso	Via Martiri D'Ungheria, 30 – 20822 Seveso (MB) Tel. 0362 984693 consultorio.seveso@asst-vimercate.it	Lunedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 Mercoledì e Giovedì dalle ore 14:00 alle ore 15:30
9	Vimercate	Via Armando Diaz, 42 – 20871 Ruginello di Vimercate (MB) Tel. 039 6654812 consultorio.vimercate@asst-vimercate.it	Martedì e Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 Mercoledì e Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 dalle ore 14:00 alle ore 16:00

Come raggiungere le sedi

Consultare il sito: www.muoversi.regione.lombardia.it , attraverso il quale è possibile individuare gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede Consultoriale, a partire dall'indirizzo di partenza.

SERVIZI OFFERTI

Il primo approccio della persona/famiglia con il consultorio risulta quindi sempre connesso al “colloquio di accoglienza/orientamento”, attraverso il quale uno tra gli operatori consultoriali raccoglie le informazioni relative ai bisogni della persona/famiglia - al fine di declinare e comprendere la domanda - per individuare il corretto percorso indirizzando alla figura professionale più adatta a rispondere alle necessità riscontrate.

Le principali aree di intervento sono:

- *PERCORSO NASCITA*
- *CONTRACCCEZIONE E SESSUALITA' RESPONSABILE*
- *INTERRUZIONE VOLONTARIA DELLA GRAVIDANZA (I.V.G.)*
- *PREVENZIONE GINECOLOGICA E PAP TEST*
- *MENOPAUSA*

- *CONSULENZA PSICO-SOCIALE E SOSTEGNO ALLA PERSONA E ALLE RELAZIONI FAMILIARI*
- *ADOZIONE NAZIONALE ED INTERNAZIONALE*
- *PROGETTI REGIONALI A FAVORE DELLE FAMIGLIE IN CONDIZIONE DI FRAGILITA'*
- *ASSISTENZA PSICOLOGICA E SOCIALE ALLE DONNE VITTIME DI VIOLENZA*
- *ADOLESCENZA*
- *MEDIAZIONE FAMILIARE*

PERCORSO NASCITA

Il Percorso Nascita è costituito da tutti quei momenti assistenziali che mettono al centro la promozione della salute familiare, materna e infantile che si sviluppano attraverso l'accompagnamento attivo della donna/coppia al fine di valorizzarne le innate potenzialità, a favore di una gestione sempre più naturale dell'evento nascita.

Il Percorso Nascita nel Consultorio Familiare si sviluppa in due grandi aree della gravidanza e del post partum.

GRAVIDANZA

Colloquio di accoglienza e orientamento in gravidanza

I Consultori offrono a tutte le donne in gravidanza un primo colloquio di accoglienza e orientamento con l'ostetrica, nel quale viene stabilito il percorso assistenziale appropriato (PAI: Piano Assistenziale Individuale

Gravidanza a basso rischio a gestione ostetrica

Alle donne con un decorso di gravidanza fisiologica viene proposto una presa in carico da parte della ostetrica durante il primo incontro denominato “Bilancio di salute ostetrico – prima visita”; viene consegnata l' Agenda del Percorso Nascita in cui è previsto il calendario degli incontri e degli accertamenti clinici oltre alla pianificazione e discussione dei temi di salute della donna in gravidanza.

Negli incontri successivi, denominati “Bilancio di salute ostetrica – visita di controllo”, l'ostetrica esegue rivalutazioni periodiche dei fattori di rischio e richiede, se necessario, la consulenza del team professionale specialistico consultoriale/ospedaliero.

L'agenda del percorso nascita prevede un calendario di n. 3 incontri base di Bilancio di salute Ostetrico – post natale con l'ostetrica.

Studi scientifici validati in ambito internazionale (EB) confermano che quando la gravidanza a basso

rischio sia assistita dall'Ostetrica/o si osserva una riduzione dei ricoveri ospedalieri, dell'utilizzo dell'analgesia in travaglio, della frequenza di parti operativi, della durata del ricovero ospedaliero del neonato e un incremento dei parti vaginali spontanei e di inizio dell'allattamento al seno.

Ambulatorio ostetrico/ginecologico

Assistenza alla gravidanza gestita dalla collaborazione tra Specialista e Ostetrica o tra Specialista e Infermiera/Assistente Sanitaria.

La gestante sarà seguita per tutta la durata della gravidanza dallo stesso Medico.

Corso di accompagnamento alla nascita

I corsi di accompagnamento alla nascita sono incontri di gruppo periodici rivolti alle donne/coppie nel periodo della gravidanza e che, nel contesto di promozione della salute, hanno i seguenti obiettivi:

- favorire la fisiologia dell'evento nascita;
- condividere l'esperienza della maternità con altre gestanti/coppie;
- ricevere informazioni sulla gravidanza, sul parto e sul dopo parto, sull'allattamento materno al fine di essere in grado di prendere decisioni consapevolmente;
- familiarizzare con un ambiente che può essere di sostegno alla famiglia per il periodo successivi al parto;
- conoscere alcune figure professionali delle quali potrebbe essere necessario l'intervento (Medico Anestesista, Pediatra, Psicologa/o)

Si accede mediante iscrizione e prescrizione del medico curante.

Il corso è gratuito.

POST NATALE

Nei giorni successivi alla dimissione, i Consultori offrono spazi dedicati al sostegno all'allattamento e alla genitorialità attraverso percorsi personalizzati che prevedono la visita domiciliare, i controlli in puerperio, la valutazione del neonato, il sostegno psicologico, la consulenza sociale. Sono previsti anche incontri di gruppo.

Visita domiciliare ostetrica

Al ritorno a casa la puerpera potrà essere sostenuta per quanto riguarda la sua persona e il suo bambino.

Durante la visita a domicilio si potranno condividere dubbi e domande e verrà valutato il benessere fisico ed emotivo della diade madre/bambino nell'ambiente familiare, in un ottica di empowerment e di educazione alla salute.

La richiesta di visita domiciliare può essere effettuata direttamente presso le sedi dei Consultori.

Le donne che hanno partorito nei Presidi Ospedalieri di Vimercate e Carate, possono richiederla direttamente presso i reparti di Ostetricia.

Spazio allattamento individuale

Momento di incontri individuali per tutte le mamme durante il quale gli operatori del consultorio quali: Infermiera professionale / Assistente Sanitaria /Ostetrica offrono alla puerpera una consulenza sull' allattamento e l' accudimento del neonato, in un progetto di educazione sanitaria per un sostegno all'allattamento, all'accudimento e all'accrescimento del bimbo (controllo del peso).

Inoltre, in questo spazio si offre un'occasione di espressione, d'ascolto, di condivisione e di confronto costruttivo al fine di mobilitare le risorse e le conoscenze già possedute dalle mamme.

L' accesso è libero nei giorni ed orari diversificati per i vari consultori.

Spazio allattamento di gruppo

Incontro di gruppo settimanale aperto a tutte le mamme per sostenersi vicendevolmente attraverso un confronto della propria esperienza, ridimensionando così i problemi, riducendo le ansie e le preoccupazioni,

Gli operatori coinvolti in questo Spazio sono l'Infermiera e la Psicologa.

L' accesso è libero nei giorni ed orari diversificati per i Consultori in cui questa attività è prevista.

Gruppi di conversazione per neo mamme

Un' occasione d' incontro per le mamme e i loro bimbi per un momento di ascolto, condivisione, confronto su tematiche nel quale approfondire la conoscenza dei diversi aspetti dello sviluppo del proprio bambino nel primo anno di vita (allattamento, sonno,pianto, sviluppo neuromotorio, alimentazione complementare ed altro).

Gli operatori coinvolti in questo Spazio sono l'Infermiera/Assistente Sanitaria e la Psicologa.

Si accede tramite iscrizione direttamente presso i Consultori o tramite mail.

Corso massaggio infantile

Con il massaggio si scopre che con un semplice tocco si può instaurare una profonda e reciproca conoscenza, sostenendo e proteggendo e stimolando la sua crescita e la sua salute.

L' evidenza clinica e le recenti ricerche hanno inoltre confermato l'effetto positivo del massaggio sullo sviluppo e sulla maturazione del bambino a livello fisico, psicologico ed emotivo.

Il massaggio Infantile del bambino è un efficace strumento attraverso cui rafforzare la relazione, non si tratta quindi di imparare una tecnica ma di affinare una attitudine; un modo diverso per comunicare con il proprio bambino.

Il Corso Massaggio Infantile è gratuito prevede 5 incontri, a cadenza settimanale.

L' operatore coinvolto è un Insegnante A.I.M.I.

Si accede tramite iscrizione direttamente presso i Consultori o tramite mail.

CONTRACCEDIONE E SESSUALITA' RESPONSABILE

La vita femminile passa attraverso diverse fasi, segnate da momenti cruciali, come l'inizio dell'età fertile, la gravidanza, il puerperio e la menopausa. Ciascuna di queste fasi è caratterizzata da bisogni in termini di salute estremamente diversificati.

L'età fertile che copre la maggior parte della vita femminile, rappresenta un periodo complesso e allo stesso tempo straordinario, durante il quale è di fondamentale importanza la tutela della salute. Non solo generale, ma anche sessuale e riproduttiva. In questa fase è cruciale il ruolo della contraccezione quale strumento per vivere responsabilmente e serenamente la propria sessualità.

Il Consultorio Familiare offre:

- Informazione e consulenza sanitaria
- Visita ginecologica, controlli periodici, scelta personalizzata del metodo contraccettivo
- Consulenza sulla contraccezione di emergenza
(<http://www.salute.gov.it/portale/donna/menuContenutoDonna.jsp?lingua=italiano&area=Salute%20donna&menu=societa>)

INTERRUZIONE VOLONTARIA DELLA GRAVIDANZA

La tutela sociale della maternità e l'interruzione volontaria della gravidanza sono disciplinate dalla Legge 194/78.

Nel caso di richiesta da parte di una ragazza minorenne si fissano dei colloqui congiunti (psicologo-assistente sociale), soprattutto nel caso in cui la minore decida di non informare la famiglia e si debba ricorrere al Giudice Tutelare.

I Consultori offrono un percorso inerente l'attuazione della Legge 194 attraverso un colloquio di consultazione, la visita ginecologica per l'accertamento della gravidanza e il rilascio della certificazione.

La legge 194 permette alla donna di interrompere la gravidanza nei seguenti casi: se non ha superato i 90 giorni dall'ultima mestruazione certa oppure i 49 giorni se si vuole ricorrere alla modalità farmacologica-RU 486.

PREVENZIONE GINECOLOGICA E PAP TEST

E' possibile eseguire gratuitamente il Pap Test ogni tre anni nella fascia compresa fra i 25 e i 64 anni, per l'individuazione precoce dei tumori al collo dell'utero.

E' possibile anche eseguire il pap test al di fuori delle campagne di prevenzione con la prescrizione del medico di medicina generale e il pagamento del ticket.

I referti dei Pap Test si ritirano, a partire dal 21 ° giorno dall' effettuazione, presso il Consultorio dove è stato effettuato il prelievo negli orari dedicati, dalla interessata o da persona munita di apposita delega e documento di identità.

MENOPAUSA

La menopausa è una "tappa" evolutiva obbligata nella vita di una donna; come tutti i periodi di passaggio, questo momento può essere accompagnato dal desiderio di riferirsi ad un professionista che sia in grado di comprendere il tuo stato psico-fisico, al fine di poter confermare o ritrovare uno stato di benessre generale.

Il consultorio offre spazi di ascolto e di condivisione, accompagnati, se necessario e/o come prevenzione, da visita ginecologica e pap test.

CONSULENZA PSICO – SOCIALE: SOSTEGNO ALLA PERSONA E ALLE RELAZIONI FAMILIARI.

Il consultorio familiare offre un servizio gratuito di consulenza sociale e psicologica.

Possono accedere singoli individui, adolescenti, giovani adulti, coppie e genitori per affrontare problematiche che riguardano la sfera emotiva, relazionale, sessuale e disagi e/o difficoltà derivanti da situazioni di separazione, divorzio, rapporto con i figli.

La consultazione è finalizzata a definire insieme alla persona/ famiglia il percorso più indicato alle diverse necessità. Il sostegno viene svolto dallo psicologo o dall'assistente sociale a seconda dei bisogni individuati con la finalità di sostenere e accompagnare la persona e la famiglia nei momenti di difficoltà e nel raggiungimento di uno stato di benessere.

Particolare attenzione viene posta dagli operatori consultoriali l'area del sostegno alla genitorialità in tutte le fasi del ciclo di vita della famiglia.

ADOZIONE NAZIONALE ED INTERNAZIONALE

Il Centro Unico Adozioni dell'ASST di Vimercate comprende i due poli territoriali di Vimercate e Seregno. Costituisce il punto di riferimento per l'utenza e per gli Enti coinvolti nel percorso adottivo.

L'équipe professionale del Centro Unico Adozioni è formata da psicologi e assistenti sociali che svolgono le seguenti funzioni:

- informazione sull'iter adottivo (sportello adozioni)
- corsi base di preparazione all'adozione
- indagine psico-sociale alle coppie per disponibilità all'adozione nazionale e internazionale su mandato del Tribunale per i Minorenni
- sostegno al nucleo familiare nel periodo di affido preadottivo in adozione nazionale e nel post adozione internazionale
- gruppi di sostegno post adozione

<http://www.tribmin.milano.giustizia.it/it/Content/Index/28641>

ASSISTENZA PSICOLOGICA E SOCIALE ALLE DONNE VITTIME DI VIOLENZA

Il Consultorio Familiare svolge attività di presa in carico di situazioni di violenza di genere, in collaborazione con la Rete Territoriale Artemide.

Il Consultorio, oltre ad offrire aiuto, informazioni e consulenza sociale e psicologica, collabora alla realizzazione di attività di sensibilizzazione e di promozione dell'emersione del fenomeno intervenendo attivamente sul territorio.

ADOLESCENTI

Il Consultorio offre spazio di ascolto riservato a ragazzi e ragazze di età compresa tra i 14 e i 21 anni per approfondire la conoscenza di sé, per affrontare le difficoltà di relazione con i familiari e i coetanei, la sessualità e la contraccuzione.

Gli operatori del Consultorio promuovono interventi di educazione all'effettività e alla sessualità individuali, di gruppo e nelle scuole.

<https://www.salute4teen.it/index.php/it/>

MEDIAZIONE FAMILIARE

In un contesto accogliente, facilitante il dialogo e l'ascolto, la mediazione familiare offre un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari in vista o in seguito alla separazione, al divorzio o alla rottura della coppia a qualsiasi titolo costituita.

Il percorso è riservato e volontario, protetto dal segreto professionale rispetto ai contenuti degli incontri, alle decisioni e agli accordi raggiunti nella stanza della mediazione ed è autonomo dall'iter legale della separazione.

I colloqui di mediazione familiare sono rivolti ai soli genitori.

I figli possono partecipare ai Gruppi di Parola per permettere loro di parlare, condividere i pensieri e le emozioni in un delicato momento di cambiamento familiare e dare un nome alle difficoltà di tutti i giorni.

Il Servizio di M.F. per rispondere ai bisogni di tutte le persone coinvolte nella vicenda separativa, offre colloqui di orientamento ai singoli genitori, nuovi partner, nonni e consulenze agli insegnanti.

I percorsi offerti sono gratuiti e vi si accede direttamente o telefonando alla sede del Consultorio Familiare di Seregno.

PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE

- colloquio di accoglienza ed orientamento
- colloquio di consultazione e sostegno
- colloquio di valutazione psicodiagnostica
- interventi di psicoterapia (singolo, coppia, famiglia e gruppo)
- incontri di gruppo con utenti
- visite al domicilio
- consulenza familiare

Le prestazioni socio sanitarie non sono sottoposte a ticket (DGR n. 6131/17)

PRESTAZIONI SANITARIE

- Prima visita ginecologica e visita ginecologica di controllo
- Prima visita ostetrica e visita ostetrica di controllo (con il ginecolo)
- Bilancio di salute ostetrico prima visita e Bilancio di salute ostetrico vista di controllo (con l'ostetrica)
- Pap Test (prelievo + esame citologico)
- Inserzione e rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino (IUD)
- Training prenatale

Le prestazioni sanitarie sono sottoposte a ticket, fatte salve le esenzioni previste dalla normativa vigente.

ALTRE INFORMAZIONI

- **Diritto alla privacy**

Tutti gli operatori che lavorano nel consultorio sono vincolati dal segreto professionale, garantiscono la massima riservatezza e il trattamento dei dati personali secondo la normativa vigente sulla privacy (DGPR 2016/679 UE).

- **Reclami e suggerimenti**

Il cittadino che accede ai Consultori Familiari che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato qualsiasi disservizio che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni consultoriali, può segnalare ed avanzare reclami presso l'URP Aziendale (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

L' URP raccoglie anche eventuali suggerimenti per il miglioramento organizzativo e funzionale dei Servizi.

La sede dell'URP Aziendale è in Vimercate, Via Santi Cosma e Damiano 10, tel. 039 6654349 negli orari dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.00

- **Grado di soddisfazione dell'utente**

I Consultori Familiari propongono ai propri utenti la compilazione di un questionario anonimo attraverso il quale esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività/prestazioni erogate dal Servizio a cui si è rivolto.

I risultati della rilevazione vengono elaborati almeno una volta all' anno.

- **Continuità assistenziale**

Per garantire la continuità delle cure nel caso di trasferimento/dimissione presso altri Servizi o strutture, è possibile per il cittadino chiedere il rilascio di una relazione semplice che indichi il percorso personalizzato intrapreso e gli interventi attuati con la modalità prevista per l'accesso alla documentazione socio sanitaria.

- **Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria**

Il cittadino può presentare formale istanza scritta e protocollata di accesso agli atti e alla propria documentazione socio sanitaria al Responsabile del Servizio Consultori Familiari presso una della sedi Consultoriali, che ne valuta la congruenza e risponde entro 30 giorni dalla presentazione della domanda. In base a quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 241/90 e s.m.i, inoltre Regolamento 679/2016/UE).

Per la richiesta consultare il SITO dell'ASST di Vimercate>informazioni>modulistica>richieste>richiesta di copia della documentazione clinica

Datata 13.09.2019