



U.C.I.P.E.M. *Unione Consulenti Italiani Prematrimoniale e Matrimoniale*

CENTRO DI CONSULENZA FAMILIARE

Mantova, Viale P. Albertoni, 4/C

Tel. e Fax 0376 323797 e - mail: consultoriomn@hotmail.it

CARTA DEI SERVIZI

Centro di consulenza familiare

Consultorio prematrimoniale e matrimoniale

U.C.I.P.E.M.

Cel. 379-2734157

Pec: consultoriomn@pec.it

Codice fiscale 80027000209 – Partita iva 01733810202

www.consultorioucipemmantova.it

Autorizzato dall'Asl di Mantova con delibera n. 1174 del 14.11.2001

Accreditato da Regione Lombardia con deliberazione n. VII/7531 del 21.12.2001

Gennaio 2025



centro di consulenza familiare
consultorio prematrimoniale e matrimoniale Mantova



SOMMARIO

| | |
|--|---------|
| Definizione della carta dei servizi | Pag. 3 |
| La carta dell'UCIPEM | Pag. 3 |
| L'accreditamento | Pag. 4 |
| Amministrazione | Pag. 5 |
| Equipe | Pag. 5 |
| Sede | Pag. 6 |
| Appuntamenti e prenotazioni | Pag. 6 |
| Aree di intervento e tipologia di prestazioni | Pag. 6 |
| Prestazioni in regime di solvenza | Pag. 7 |
| Iter dei percorsi psicologici, legali e sociali: accesso e durata | Pag. 8 |
| Le attività di gruppo e le iniziative di prevenzione ed educazione alla salute | Pag. 8 |
| Percorso nascita fisiologico | Pag. 9 |
| Fascicolo socio-assistenziale e sanitario | Pag. 10 |
| Privacy e consenso informato | Pag. 10 |
| Questionario di soddisfazione prestazioni del consultorio - reclami | Pag. 11 |

DEFINIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione sui servizi offerti dal Consultorio, che, in un'ottica di trasparenza, intende dare indicazioni a coloro che vi accedono.

La Carta persegue l'obiettivo di un costante miglioramento delle prestazioni rese e delle modalità di verifica del loro livello di realizzazione.

E' un documento in continua evoluzione, suscettibile di aggiornamenti e revisioni attraverso integrazioni e verifiche, grazie anche al contributo degli operatori, degli utenti e dei servizi territoriali, con cui il Consultorio collabora.

LA CARTA DELL'UCIPEM

La carta dell'UCIPEM identifica tutti i Consultori che fanno parte dell'Unione Consultori Prematrimoniali e Matrimoniali (UCIPEM) e che operano sul territorio nazionale.

1. Fondamenti Antropologici

- 1.1 L'UCIPEM assume come fondamento e fine del proprio servizio consultoriale la persona umana e la considera, in accordo con la visione evangelica, nella sua unità e nella dinamica delle sue relazioni sociali, familiari e di coppia.
- 1.2 L'UCIPEM si riferisce alla persona nella sua capacità di amare, ne valorizza la sessualità come dimensione esistenziale di crescita individuale e relazionale, ne potenzia la socialità nelle sue diverse espressioni, ne rispetta le scelte, riconoscendo il primato della coscienza, favorendone lo sviluppo nella libertà e nella responsabilità morale.
- 1.3 L'UCIPEM riconosce che la persona umana è tale fin dal suo concepimento.

2. Il Servizio Consultoriale

- 2.1 Il servizio consultoriale è un'attività di promozione, di consulenza, di aiuto, anche negli aspetti di informazione, di prevenzione e di educazione.
- 2.2 Esso è offerto a tutti e si rivolge a singoli, coppie, nuclei familiari, gruppi sociali, per l'evoluzione graduale ed armonica dei rapporti interpersonali, con particolare riferimento al campo della sessualità e per il trattamento delle difficoltà inerenti.

3. Il Gruppo Consultoriale

- 3.1 Il servizio consultoriale è prestato da un gruppo di lavoro, formato da operatori sociali che affrontano la domanda, secondo le metodiche proprie del Consultorio, nella collaborazione interdisciplinare, a partire dalle loro competenze specifiche: educative, sociali, psicologiche, mediche, giuridiche, etiche e di altre scienze umane.
 - 3.2 Il gruppo tiene conto della globalità della domanda anche inespressa e della dinamica delle relazioni vissute, con una presa in carico che si manifesta nell'ascolto, nel dialogo, nel sostegno
-

nella relazione d'aiuto, volti a favorire nell'utente la presa di coscienza della propria situazione, per la maturazione di scelte autonome e responsabili.

- 3.3 Il gruppo verifica collegialmente, con l'eventuale supervisione di un esperto, la metodologia comune, analizza i casi e i problemi emersi nel rapporto di consulenza, assume la responsabilità delle ipotesi di lavoro e delle possibili soluzioni in armonia con l'orientamento del Consultorio.

- 3.4 I membri del gruppo condividono la concezione della persona sopraenunciata, concordano sugli obiettivi e sulla metodologia comuni, operano secondo la deontologia propria della loro professione e nel rispetto dei valori cui la persona fa riferimento.

- 3.5 Nel gruppo, per l'accoglimento della domanda e per la sua evoluzione, nonché per il coordinamento dei possibili interventi specialistici, assume un ruolo peculiare il consulente coniugale e familiare.

4. Consultorio e Territorio

- 4.1 I consultori familiari dell'UCIPEM, essendo inseriti nella realtà territoriale, offrono il proprio servizio specifico agli individui e alle comunità, nella distinzione degli ambiti, degli strumenti e delle finalità proprie di ciascuno; collaborano con quanti, persone ed enti, operano nella società per la promozione umana.

L'ACCREDITAMENTO

Il Consultorio offre da oltre trent'anni un insieme coordinato di servizi per i bisogni di salute e relazionali della persona, della coppia e della famiglia.

In passato l'urgenza di molte difficoltà familiari e la necessità di offrire un rimedio, hanno sollecitato il Centro Italiano Femminile di Mantova a costituire una struttura consultoriale che affrontasse i problemi della vita di relazione: nasce così nel novembre del 1967 il Centro di consulenza familiare - Consultorio Prematrimoniale e Matrimoniale.

All'inizio la struttura trova un valido modello operativo nell'istituto "La Casa" di Milano che dal 1948 offre in Italia un servizio di consulenza alle famiglie.

Nel 1976 la costituzione del Centro di consulenza familiare in Associazione consente di legittimare la posizione giuridica e definire gli scopi e l'organizzazione del servizio.

In quegli stessi anni la Regione autorizzava con propria legge (Legge N° 405 del 29 luglio 1975) l'istituzione di Consultori familiari privati e il Centro di Consulenza di Mantova otteneva l'autorizzazione della Regione Lombardia e il finanziamento pubblico (Decreto N° 85 del 23-02-1978). Tale riconoscimento, oltre ad alleviare la difficile situazione economica, ha messo l'associazione in una singolare posizione: quella di un Consultorio privato che eroga un pubblico servizio. Con i fondi

regionali si è potuto garantire l'ordinaria amministrazione e contribuire alle spese di aggiornamento del personale che ha continuato a prestare servizio volontario.

L'ultimo e più recente passaggio ha visto, alla luce delle nuove direttive regionali (Delibera N° 3264 del 26-01-2001) non solo la conferma, per il Consultorio, dell'autorizzazione al funzionamento ma anche l'accREDITAMENTO e la firma del contratto con l'Asl di Mantova, ora ATS Val Padana.

Tutto ciò, oltre ad avere riconosciuta la qualità del lavoro in questi anni, ha consentito agli utenti di accedere ai servizi alle stesse condizioni del Consultorio pubblico, pur nel rispetto della diversità di ispirazione.

AMMINISTRAZIONE

Sono organi dell'Amministrazione¹:

- L'Assemblea dei soci
- Il Consiglio di Indirizzo
- Il Presidente
- Il Direttore
- L'organo di Controllo.

EQUIPE

Il Gruppo consultoriale è composto dalle seguenti figure professionali:

- Psicologo e Psicoterapeuta
- Consulente Familiare e Counsellor
- Legale
- Mediatrice Familiare
- Pedagogista
- Assistente sanitaria
- Ostetrica
- Medico Ostetrico Ginecologo
- Moralista
- Assistente Sociale

¹ Art.7 Statuto

SEDE

Il Consultorio si trova a Mantova, viale Albertoni n. 4/C, in un edificio autonomo di due piani fuori terra. Il servizio è facilmente raggiungibile sia in autobus, con una fermata della linea urbana situata a pochissimi metri dall'ingresso della struttura, sia in automobile, essendovi alcuni parcheggi nelle vicinanze.

APPUNTAMENTI E PRENOTAZIONI

Gli appuntamenti vengono fissati tramite la segreteria del Consultorio, aperta dal *lunedì* al *giovedì* dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00, mentre il venerdì è aperta dalle ore 09:00 alle ore 13:00. E' possibile fissare gli appuntamenti via telefonica al numero 0376-323797 o presentandosi di persona.

Gli orari della prestazione verranno concordati con lo specialista di riferimento.

Al fine di evitare disagi e malfunzionamenti, si richiede agli utenti di avvisare, con un anticipo di almeno 24 ore, comunicando eventuali assenze o impedimenti.

Per quanto riguarda le prestazioni Medico-Ginecologiche, le prenotazioni sono accolte sulla base delle disponibilità fornite dai Medici e fino ad esaurimento dei posti disponibili.

AREE DI INTERVENTO E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Il Consultorio offre diversi servizi sia nell'ambito ginecologico ed ostetrico che in quello del sostegno e orientamento per singoli, famiglie e minori. Inoltre sono offerti percorsi di prevenzione ed educazione alla salute.

Di seguito vengono riportate le prestazioni ad elevata integrazione socio-sanitaria, in regime di esenzione totale per l'utente senza obbligo di prescrizione da parte del medico curante:

Prestazioni ad elevata integrazione socio-sanitaria

| |
|--|
| Colloqui di accoglienza e orientamento |
| Colloquio di consultazione |
| Colloqui di valutazione psicodiagnostica |
| Colloquio di sostegno |
| Visita colloquio |
| Consulenza familiare |
| Mediazione familiare |
| Osservazione e somministrazione test |

| |
|---|
| Relazioni complesse |
| Incontri di gruppo con utenti |
| Assistenza domiciliare |
| Tutti gli interventi di psicoterapia nelle aree di competenza |
| Attività con altri enti e servizi sia in sede che fuori sede |

A seguito delle Deliberazioni adottate da Regione Lombardia lo scorso anno – in particolare la DGR 1878 del 12.02.2024 e la DGR 3630 del 16.12.2024 – le prestazioni erogate presso i Consultori non appartengono più all’ambito dell’assistenza specialistica ambulatoriale e pertanto tali servizi sono ad accesso libero. Di conseguenza, sono state introdotte due importanti novità:

- 1 - non è necessario che venga compilata una ricetta per l’accesso alle prestazioni consultoriali; alle attività del Consultorio si accede senza prescrizione medica;
- 2 - non è richiesto il pagamento di alcun ticket; ciò a prescindere da eventuali esenzioni che erano previste dalla normativa per ragioni di reddito, per patologia o per appartenenza a particolari fasce o condizioni sociali (es. donne in stato di gravidanza, donatori di sangue e di midollo, soggetti minori di anni 14 etc.), indipendentemente dal reddito familiare.

PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

A seguito dell’approvazione del Consiglio di Indirizzo, a partire dal 2025 presso il Consultorio verranno erogate prestazioni socio-sanitarie in regime di solvenza, più specificamente gli interventi di psicoterapia. Tali prestazioni sono previste solo per i pazienti che hanno già seguito un ciclo di incontri presso il Consultorio e hanno la funzione di completare la presa in carico iniziata secondo le disposizioni regionali.

In una prima fase di sperimentazione sarà prevista una tariffa unica di € 45,00 (quarantacinque/00); il predetto importo rimarrà in vigore sino al 31.12.2025, allorquando il Consiglio di Indirizzo valuterà eventuali aggiornamenti e modifiche.

Il costo della prestazione in solvenza verrà ugualmente imputato all’utente qualora costui non si presenti all’appuntamento oppure non comunichi la disdetta con un preavviso di almeno 48 ore.

Gli interventi di psicoterapia in solvenza dovranno essere svolti nella stanza “presidenza” al piano terra e negli orari in cui la segreteria del Consultorio è aperta, ovvero dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00, mentre il venerdì solo dalle ore 09:00 alle ore 13:00

L'ITER DEI PERCORSI PSICOLOGICI, LEGALI E SOCIALI: ACCESSO E DURATA

Ai nuovi utenti che si rivolgono al Consultorio per una consulenza psicologica, legale o sociale, vengono fissati uno/due colloqui di accoglienza e orientamento, allo scopo di raccogliere sia le informazioni anamnestiche che quelle relative al tipo di bisogno del singolo, della coppia o della famiglia. Individuata la domanda, la persona verrà indirizzata verso il percorso meglio rispondente al bisogno espresso. A cadenza regolare, il primo e il terzo giovedì di ogni mese, si riunisce l'equipe multidisciplinare per discutere, valutare e confrontarsi sui tipi di percorsi intrapresi.

La normativa prevede per ogni tipologia di prestazione, ad eccezione della consulenza legale, un numero massimo di interventi erogabili, al termine dei quali il Consultorio dovrà chiudere la consulenza.

LE ATTIVITA' DI GRUPPO E LE INIZIATIVE DI PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE

L'attività di gruppo rappresenta una modalità di accoglienza delle richieste che permette, attraverso la condivisione di esperienze e vissuti, di incrementare le risorse individuali e sociali per far fronte a situazioni di disagio e ai cambiamenti critici nelle varie fasi del ciclo di vita personale e familiare.

I percorsi di gruppo vengono divulgati attraverso i canali social del Consultorio o tramite comunicazione diretta da parte degli operatori a coloro che sono già seguiti in Consultorio e potrebbero rientrare nella tipologia di utenza per quel determinato gruppo.

Le attività proposte constano di due o più incontri su tematiche specifiche e sono rivolte a gruppi omogenei di utenti.

PERCORSI DI GRUPPO: sono in svolgimento cicli di incontri di gruppo sui seguenti temi:

- Incontri sull'allattamento, sull'alimentazione e sul sonno di neonati e bimbi sino ai 12 mesi
 - Relazioni in musica, canto materno e musica dopo la nascita
 - Incontri sull'universo sessuale maschile
 - Gruppo sulla dipendenza affettiva
 - Gruppi di parola per genitori separati e genitori di adolescenti
 - Gruppi di elaborazione del lutto
-

-
- Essere donna: spazio di scoperta, confronto e condivisione
 - Gruppo sulle tecniche di rilassamento
 - Quando non è questione di età
 - Conosciamo il nostro pavimento pelvico.

Vengono altresì attuati, con ciclicità:

- Corsi di accompagnamento alla nascita e preparazione alla genitorialità per coppie in gravidanza, diretti da una equipe multidisciplinare (psicologia, ostetrica, ginecologa) nei quali vengono affrontate le tematiche del passaggio da coppia a famiglia, del ruolo di madre e padre e della gestione dei figli maggiori; fornendo informazioni su travaglio, parto e allattamento.
- Corsi post- parto condotti dall'ostetrica e dalla psicofonista, per aiutare i neo-genitori ad affrontare i momenti critici che seguono la nascita di un figlio, nei quali viene insegnato alla mamma a prendersi cura del neonato attraverso pratiche di canto e massaggio.

Il Consultorio, inoltre, realizza sul territorio, in collaborazione con enti e istituzioni, delle iniziative di Prevenzione ed Educazione alla Salute negli ambiti:

- Genitorialità
- Affettività e sessualità
- Relazioni di coppia e familiari
- Ciclo di vita

PERCORSO NASCITA FISIOLÓGICO

Il Consultorio fa proprie le linee di indirizzo del percorso nascita fisiologico, previste da Regione Lombardia con la DGR 268 del 28.06.2018 e con il successivo decreto D.G. Welfare n. 14243 del 05.10.2018. Tali disposizioni concernono le modalità operative per l'accompagnamento delle donne durante la gravidanza e nei primi mille giorni di vita del bambino, tramite la proposta di vari servizi. Attraverso l'agenda del percorso nascita, viene sostenuto l'allattamento al seno e viene promossa la gestione ostetrica delle gravidanze fisiologiche ovvero a basso rischio.

Il Consultorio lavora in sinergia con gli altri enti del territorio, in particolare l'Ospedale, per essere a fianco dei genitori e dei neonati in questo periodo così importante.

Le attività proposte sono le seguenti: visite ostetriche durante la gravidanza, bilancio di salute ostetrico-prima visita e bilancio di salute ostetrico-controllo; training autogeno; visita domiciliare dell'ostetrica nella fase del puerperio; incontri su tematiche di crescita relative ai primi mille giorni di vita.

IL FASCICOLO SOCIO-ASSISTENZIALE E SANITARIO

Il Consultorio adotta un fascicolo socio-assistenziale sanitario (*FaSaS*) per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita completo di consenso informato dell'assistito/tutore/curatore o amministratore di sostegno.

Il *FaSaS* è composto almeno da:

1. Sezioni anamnestiche
2. Strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione) e relativa classificazione ove prevista
3. Valutazioni dei diversi professionisti (esame obiettivo, scheda infermieristica, riabilitativa, sociale, psicologica, educativo-animativa)
4. Progetto individuale P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato): progetto personalizzato in cui vengono individuati bisogni, problemi e propensioni dell'utente, obiettivi qualitativi e quantitativi, tempi di attuazione, frequenza degli interventi, indicatori di risultato e figure professionali coinvolte.
5. Diario degli eventi ed interventi
6. Documentazione/modulistica riferita ad aspetti assistenziali

La richiesta di copia del fascicolo deve essere presentata dall'utente per iscritto al direttore, che, previa conferma del Consiglio di Indirizzo, ne rilascerà copia al richiedente entro 30 giorni, nel rispetto della normativa in materia di privacy. Il rilascio di copia dei fascicoli contenenti prestazioni rivolte alla coppia richiede l'autorizzazione scritta di entrambi i componenti della coppia stessa.

PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Per accedere ai servizi erogati l'utente deve firmare il modulo relativo al trattamento dei *dati personali, sensibili e giudiziari*, autorizzando l'utilizzo di questi sia nel *FaSaS* che nella comunicazione ad ATS Val Padana ed eventualmente al medico curante nel caso ci sia necessità.

Per le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale e per gli interventi di psicoterapia è inoltre necessario compilare il modulo di dichiarazione di consenso informato nel quale il paziente

conferma di aver ben compreso ed accettato il trattamento che verrà intrapreso.

Per l'erogazione dei servizi nei confronti di un utente minorenni è necessaria la firma di entrambi i genitori.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PRESTAZIONI DEL CONSULTORIO

Allo scopo di conoscere il grado di soddisfazione degli Utenti circa le prestazioni ricevute e al fine di individuare eventuali iniziative a sostegno delle attività del Consultorio e migliorare il servizio, è stato predisposto un Questionario anonimo.

L'utente trova il Questionario nella sala d'attesa del Consultorio; una volta che sarà stato compilato andrà riposto nell'apposito raccoglitore.

In allegato viene fornita una copia del modello.

I risultati del sondaggio sul grado di soddisfazione degli Utenti verranno pubblicati sul Sito Web del Consultorio www.consultorioucipemmantova.it ed inoltre esposti in bacheca, per facilitarne la pubblica consultazione.

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

La presente procedura descrive i criteri di gestione degli eventuali reclami provenienti dagli utenti del Consultorio. Gli obiettivi principali sono i seguenti:

- la risoluzione tempestiva delle problematiche evidenziate;
- il raggiungimento della soddisfazione degli utenti;
- l'analisi di informazioni utili al miglioramento del servizio offerto.

Fase 1: ricezione del reclamo

I reclami possono pervenire verbalmente, al personale di segreteria o ad un professionista, tramite lettera scritta consegnata a mani o spedita alla sede del Consultorio, oppure tramite pec o mail ordinaria. Non vengono accettati e presi in considerazione i reclami anonimi, in quanto la mancata identificazione del reclamante rende impossibile la valutazione della fondatezza e della veridicità del reclamo stesso.

Fase 2: modalità di risposta

In caso di reclamo verbale, l'operatore della segreteria o il professionista che lo ha raccolto, se valuta l'opportunità di un colloquio, fissa un appuntamento per un chiarimento verbale con l'amministrativa sig.ra Meschieri Alessandra. Nel caso in cui l'oggetto del reclamo sia l'operato di un professionista, l'appuntamento potrà essere fissato con il direttore Gementi Andrea.

All'esito del suddetto appuntamento, se l'utente riterrà di aver ricevuto una risposta esauriente e risolutiva, il reclamo sarà archiviato; in caso contrario, l'utente sarà invitato a formalizzare il proprio reclamo trasmettendolo per iscritto al Consultorio.

In ipotesi di reclamo scritto, esso verrà consegnato al direttore per una prima analisi del caso.

Se il reclamo viene giudicato inammissibile, esso viene archiviato fornendo entro 30 giorni relativa

motivazione scritta al reclamante, al quale potranno essere date eventuali ulteriori informazioni utili in possesso del Consultorio.

Se il reclamo viene giudicato ammissibile, il direttore, di concerto con il Consiglio di Indirizzo e sentito l'operatore coinvolto, analizza le cause del reclamo e valuta il successivo trattamento; entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo viene inviata al reclamante un'appropriata risposta scritta.

Mantova, gennaio 2025

La Presidente

Dr.ssa Cinzia Leoni