



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA  
A.S.P. "Carlo Pezzani"



# ***CARTA DEI SERVIZI DEL CONSULTORIO FAMILIARE***

***Accreditato da Regione Lombardia***

**1° Edizione 2009, revisione n°17 del 24/02/2025**

**CARTA DEI SERVIZI DEL CONSULTORIO FAMILIARE  
"LA NUOVA AURORA"**

## **INDICE**

1. DEFINIZIONE
2. STATUS GIURIDICO
3. CHI SIAMO
4. POSSESSO DEI REQUISITI
5. PRINCIPI
6. DIRITTI DEI CITTADINI
7. STILE DI LAVORO E DOVERI DEGLI OPERATORI
8. FIGURE PROFESSIONALI
9. MODALITA' DI ACCESSO: PRENOTAZIONI E APPUNTAMENTI
10. DOVE SIAMO
11. ORARI DI APERTURA
12. ATTIVITA' SPECIFICHE
13. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI
14. IL RITIRO DEI REFERTI
15. TICKET E PARTECIPAZIONE ALLA SPESA
16. PRESTAZIONI EROGABILI
17. MODALITA' DI PAGAMENTO DEL TICKET

18. INDICAZIONI DISDETTA PRESTAZIONI PSICO-SOCIALI E SANITARIE
19. TEMPI DI ATTESA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI
20. QUALITA' DEL SERVIZIO
21. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
22. RAPPORTO DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024
23. MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO/DISSERVIZIO
24. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
25. LE ISTANZE ED I RECLAMI
26. ISTRUTTORIA ED EVASIONE DELLE ISTANTE E DEI RECLAMI
27. COME RAGGIUNGERE IL CONSULTORIO FAMILIARE

## **1. DEFINIZIONE**

Il Consultorio Familiare (regolamentato 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 sociosanitaria a sostegno di una politica sociale per la famiglia, per la coppia e per la donna.

L’obiettivo della normativa nazionale e regionale emanata è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia, realizzando interventi di prevenzione, informazione ed educazione sanitaria attraverso l’integrazione tra interventi sanitari e sociosanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio.

Il Consultorio Familiare è un servizio sociosanitario che garantisce prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA), opera attraverso un’équipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall’utenza.

Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche relative a maternità, infertilità, sterilità, contraccezione, menopausa, sfera sessuale, relazioni di coppia, relazioni genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà dei giovani adulti e adulti a seguito di eventi critici della vita.

## **2. STATUS GIURIDICO**

Il Consultorio Familiare “La Nuova Aurora” di Voghera con sede in Viale della Repubblica, 86 è gestito dall’Azienda di Servizi alla Persona “Carlo Pezzani” ed eroga prestazioni sociosanitarie ad alta integrazione.

## **3. CHI SIAMO**

L’Azienda di Servizi alla Persona “Carlo Pezzani” è una ex ipab fondata nel 1877 dall’avv. Carlo Pezzani con testamento segreto in data 28.1.1867 e fu eretta in ente morale con Regio Decreto 31.1.1877. La trasformazione in Azienda di Servizi alla Persona è avvenuta con D.G.R. n. 17281 del 23.4.2004 e con decreto n. 11597 del 7.7.2004 pubblicato sul B.U.R.L. n. 30 del 19.7.2004.

L’Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione(C.D.A.) costituito da n. 5 membri nominati da:

n. 2 dalla Giunta regionale su proposta dell’Assessore competente per materia,

n. 2 dalla Giunta comunale del Comune di Voghera,

n. 1 dal Sindaco del Comune di Voghera.

Il C.D.A. nomina al Suo interno il Presidente che è il legale rappresentante dell’Ente. Altri organi sono: il Direttore, nominato dal C.D.A, responsabile della gestione dell’azienda, il Collegio dei Revisori dei conti, organo di controllo interno.

Nella nuova sede di Viale Repubblica 86, Voghera, sono attive:

- due RSA per l' accoglienza di anziani non autosufficienti; all' interno della residenza un nucleo è stato dedicato all' ospitalità di 20 anziani affetti da demenza di Alzheimer .
- un CDI (centro diurno integrato)
- un Consultorio Familiare
- R.S.A. Aperta, servizio attivo da luglio 2022

#### **4. POSSESSO DEI REQUISITI**

Il Consultorio Familiare “La Nuova Aurora” ha ottenuto in data 27/05/2009 l'accreditamento definitivo secondo il D.G.R. n. 9509.

#### **5. PRINCIPI**

Le prestazioni del Consultorio sono erogate nell'osservanza dei sottoelencati principi:

- **Eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.
- **Rispetto:** ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.
- **Personalizzazione:** il Servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.
- **Continuità:** il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna laddove ne rilevi la necessità a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi.
- **Efficacia:** il Consultorio è valutato in base alla capacità di raggiungere obiettivi previsti.
- **Efficienza:** il Consultorio è valutato secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

## 6. DIRITTI DEI CITTADINI

I principi/obiettivi del Consultorio garantiscono la tutela dei sottoindicati diritti:

- **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai Servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione.
- **Informazione:** ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha il diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha il diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la sfera di decisione e responsabilità.
- **Suggerimenti e reclami:** ogni cittadino ha il diritto di presentare suggerimenti e reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

## 7. STILE DI LAVORO E DOVERI DEGLI OPERATORI

### **Integrazione con il territorio**

È rivolta particolare attenzione all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (Consultori Asl, Consultori privati accreditati, presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi di associazioni, agenzie educative etc.) alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

### **Lavoro d'équipe**

L'attività erogata è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni di équipe e l'offerta sanitaria può non essere separata da quella psico-sociale. Nella riunione di équipe si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel Consultorio.

### **Accoglienza**

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

## **Formazione permanente**

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. È finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa

## **8. FIGURE PROFESSIONALI**

L'elemento che caratterizza il modo di lavorare del Consultorio Familiare è **l'integrazione** e la **multidisciplinarietà** che si realizza tra le figure a competenza sanitaria, psicologica, sociale e socioassistenziale, sia mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio (Azienda Ospedaliera, Medici di medicina generale, etc) che a vario titolo si occupano della salute della persona.

L'integrazione e la multidisciplinarietà delle prestazioni rese dall'équipe consultoriale è tra l'altro perseguita attraverso la pratica del "consulto" tra gli operatori, che dicano alla discussione collegiale dei casi, almeno una riunione settimanale. È infine agevolata dalla compresenza, per il 30% delle ore settimanali di apertura, di almeno tre delle diverse figure professionali che operano all'interno del Consultorio Familiare.

Nel Consultorio Familiare "La Nuova Aurora" operano le figure professionali:

N. 1 MEDICO GINECOLOGO

N. 1 OSTETRICA

N. 1 INFERMIERA PROFESSIONALE

N. 7 PSICOLOGHE - PSICOTERAPEUTE

N. 1 ASSISTENTE SOCIALE

N. 1 MEDIATRICE FAMILIARE

N. 1 PSICOLOGA PSICOTERAPEUTA ESPERTA IN DISTURBI DELL'APPRENDIMENTO E PSICOLOGIA SCOLASTICA

N. 1 PSICOLOGA PSICOTERAPEUTA ESPERTA IN ETA' EVOLUTIVA E INFANT OBSERVATION

## **9. MODALITA' DI ACCESSO: prenotazione appuntamenti**

Il primo contatto può avvenire telefonicamente oppure presentandosi di persona per ricevere l'appuntamento, in tal caso un operatore, fisserà un appuntamento con la figura professionale qualificata a rispondere alla domanda posta dall'utente. Gli specialisti ricevono per appuntamento presso la sede del Consultorio Familiare.

Il Consultorio Familiare si impegna ad evitare, per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti concessi e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti.

A tutti gli utenti si raccomanda la medesima correttezza, chiedendo **la cortesia di avvisare almeno 24 ore prima**, per eventualmente disdire gli appuntamenti stabiliti, al fine di evitare di creare vuoti nelle liste degli appuntamenti che determinano un mal funzionamento del servizio e causano spiacevoli allungamenti di attesa a coloro che devono ricevere la prestazione.

## **10. DOVE SIAMO**

Il Consultorio Familiare “La Nuova Aurora” è collocato all’interno dell’Azienda di Servizi alla Persona “Carlo Pezzani”, in viale della Repubblica, 86 a Voghera (PV)

### **Ufficio segreteria:**

**0383 644411 TASTO 5** Consultorio - per fissare TUTTI gli appuntamenti (VISITE GINECOLOGICHE-OSTETRICHE, COLLOQUI CON ASSISTENTE SOCIALE, PSICOTERAPEUTA, MEDIATRICE FAMILIARE) **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 11.00**

**Cellulare Consultorio Familiare 346 6406548** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 11.00

**Ufficio ragioneria per prestazioni in regime di solvenza : 0383 644401**

**Lunedì – Giovedì 9.00 – 12.00 14.00-16.00 Venerdì 9.00 – 12.00**

Per informazioni generali e disdette di appuntamenti è possibile utilizzare anche l'indirizzo di posta elettronica:

**e-mail :** [segreteria@aspvoghera.it](mailto:segreteria@aspvoghera.it), [consultorio@aspvoghera.it](mailto:consultorio@aspvoghera.it)

**sito web:** [www.aspvoghera.it](http://www.aspvoghera.it)

## **11. ORARI DI APERTURA**

Il Consultorio Familiare “La Nuova Aurora” è aperto nei seguenti giorni:

**dal lunedì al giovedì** dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00

**venerdì** dalle ore 08.00 alle ore 12.00

Gli appuntamenti vengono concessi in orari e giorni **anche diversi** (dal lunedì al sabato) secondo il calendario delle presenze degli specialisti.



## **12. ATTIVITA' SPECIFICHE**

Il Consultorio Familiare è un Centro multiprofessionale di prevenzione, assistenza sanitaria, psicologica, sociale rivolto al singolo individuo, alla donna, al minore, all'adolescente, alla coppia, alla famiglia.

### **ATTIVITÀ OSTETRICO GINECOLOGICA**

#### **Contracezione**

Il Consultorio svolge la funzione di “aiuto” nei confronti delle donne e delle coppie per aiutarle a scegliere tra le varie possibilità contraccettive quella che più si adatta ai propri valori culturali ed etici ed ai propri bisogni e stili di vita, tenendo conto della fase della vita riproduttiva. Garantisce informazione sui metodi contraccettivi, visita ginecologica e scelta personalizzata del metodo contraccettivo, controlli periodici.

#### **Sterilità e infertilità**

Informazione e assistenza riguardo ai problemi dell'infertilità e sterilità della coppia nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita. Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche fisiche, indirizza la coppia verso le strutture più idonee all'iter diagnostico e terapeutico.

#### **Certificazione interruzione di gravidanza**

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria, informazioni e certificazioni per l'applicazione della L.194/1978 (interruzione volontaria di gravidanza). Inoltre, sono previste possibilità di consulenze mediche e sostegno psicologico e sociale (pre e post interruzione volontaria di gravidanza) alla donna e/o famiglia che si trovano ad affrontare una gravidanza indesiderata o problematica.

#### **Attività ginecologica**

Assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti disturbi ginecologici e piccole patologie.

#### **Pap Test**

Esecuzione gratuita del Pap-test per l'individuazione precoce del tumore del collo dell'utero, prenotando in segreteria **0383-644411 tasto 5 Consultorio.**

### **Screening PAP Test e Screening HPV Test Regione Lombardia**

Le donne con età compresa tra i 25 e i 29 anni ricevono una lettera d'invito da parte di Regione Lombardia per sottoporsi al Pap-test.

Per le donne di età compresa tra i 30 e i 64 anni viene inviata una lettera d'invito per sottoporsi al test per la ricerca del virus HPV (Human Papilloma Virus – papillomavirus umano).

Se si rientra in uno o entrambi criteri anagrafici è possibile partecipare anche se non è stata ricevuta la lettera via posta: contattare il Centro Screening per ottenerla al **numero verde 800034933** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00; oppure scrivendo a: [screening2@ats-pavia.it](mailto:screening2@ats-pavia.it)

Le donne che hanno ricevuto il vaccino contro l'HPV entro i 15 anni di età non saranno invitate a sottoporsi a Pap-test a 25 anni, ma direttamente a HPV test a 30 anni. Il test serve a individuare la presenza del virus ed è indicato anche se è stato precedentemente somministrato il vaccino. Questo è infatti protettivo solo nei confronti di alcuni ceppi di HPV esistenti e la ricerca del virus è pertanto indicata anche per le donne vaccinate.

### **Menopausa**

Sostegno psicologico, sociale e sanitario alle donne nel periodo post-fertile per aiutarle a vivere il passaggio fisiologico della menopausa e i cambiamenti fisici, ma anche sociali, familiari che esso comporta.

### **Gravidanza**

Il Consultorio garantisce un percorso che offre alla donna e alla coppia un sostegno sanitario, psicologico e sociale finalizzato alla tutela della mamma e del nascituro. Visite ginecologiche, controlli ostetrici, prescrizione esami diagnostici che hanno come obiettivo la valutazione e la sorveglianza dell'evolversi della gravidanza.

Verranno effettuati **corsi di accompagnamento alla nascita**, di assistenza post-parto, sostegno all' allattamento materno, riabilitazione del pavimento pelvico, incontri di gruppo per neogenitori condotti da psicologa e ostetrica.

All'interno del Consultorio è previsto uno spazio dove i neogenitori con i propri bambini possono ricevere informazioni, indicazioni e sostegno nell'accudimento e cura del neonato nel corso del suo sviluppo.

### **Attività sanitaria**

Vengono garantiti in ambulatorio prestazioni sanitarie quali: rilevazione parametri vitali, somministrazione terapie intramuscolo, educazione sanitaria.

## **ATTIVITA' PSICOLOGICA – SOCIALE**

### **Attività psicologica**

Il Consultorio Familiare offre consulenza psicologica, consultazione psicodiagnostica, colloqui psicologici, psicoterapie brevi e sostegno psicologico alla persona, alla coppia, alla famiglia per affrontare crisi insorte in seguito a eventi della vita personale, di coppia, familiare, difficoltà di comunicazione e adattamento, conflittualità che possono provocare reazioni di stress intenso e prolungato e disagio fino a determinare problemi psicologici.

Trattamento dei disturbi d'ansia, fobie e panico.

Colloqui psicologici e psicoterapie brevi rivolte ad affrontare il disagio psicologico personale e familiare, gli eventi critici della vita, i disturbi dell'età evolutiva.

**Incontri di gruppo con utenti:** finalizzato a confrontarsi sulle difficoltà familiari, genitoriali, adolescenziali e quelle legate alla convivenza con soggetti anziani, nonché ogni aspetto che aiuti a vivere meglio all'interno del nucleo familiare.

### **Attività psicosociale**

Attività di prevenzione e sostegno rivolte alle persone con situazioni problematiche connesse a malattia, disabilità, disoccupazione, terza età. Orientamento all'utilizzo dei servizi sociali presenti sul territorio. Sostegno e consulenza alle persone immigrate.

### **Interventi di prevenzione ed educazione alla salute**

Vengono garantiti interventi scolastici (a gruppi o a classi) a carattere educativo e formativo.

Su richiesta di scuole, enti, privati, parrocchie, etc. il Consultorio Familiare può realizzare presso le loro specifiche sedi gli interventi di PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE, oltre a corsi di formazione o interventi brevi su tematiche sociali, psicologiche, educative diversificate, anche in risposta a particolari domande delle singole realtà, progettate congiuntamente con l'ente richiedente. Le attività di PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE organizzate dal Consultorio se formalmente approvate dall'ASL sono realizzate senza oneri per i partecipanti o gli enti richiedenti.

### **Consultazione e psicoterapie brevi con gli adolescenti e preadolescenti**

Viene realizzata da psicoterapeuti per difficoltà legate a questa particolare fase della crescita (problematiche sessuali, difficoltà di comunicazione con l'altro sesso, con i genitori, insuccessi scolastici, condotte devianti), con la finalità di accogliere il disagio del giovane, valutarne la provenienza e restituire delle ipotesi di intervento terapeutico. La consulenza prevede, qualora fosse indicato, il coinvolgimento dei genitori attraverso colloqui conoscitivi.

### **Mediazione familiare**

Intervento finalizzato a sollecitare e promuovere nei genitori separati le competenze genitoriali e la motivazione al dialogo, stimolando la cooperazione e la genitorialità condivisa. Ascolto e sostegno ai genitori per affrontare le difficoltà familiari, relazionali, economiche insorte in seguito alla separazione o al divorzio, al fine di prevenire il disagio nei figli.

### **Spazio Giovani**

Spazio dedicato ai giovani per trovare informazioni riguardo affettività, sessualità, contraccezione, gravidanza, curiosità, incertezze, malesseri della vita quotidiana. Accesso diretto senza prenotazione.

**Orari Spazio Giovani: mercoledì dalle ore 14 alle ore 16**

## **13. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Gli operatori che lavorano nel Consultorio sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile dall'utente, con l'indicazione del nome, cognome e qualifica professionale. All'ingresso di ogni studio è presente una targa con l'indicazione del professionista che vi opera.

## **14. IL RITIRO DEI REFERTI**

Il ritiro dei referti (esito Pap-Test, tamponi vaginali etc.) può essere effettuato, trascorsi almeno 20 giorni dall'esecuzione dell'esame, dal lunedì al venerdì, presso la Segreteria della struttura. Il ritiro può essere effettuato di persona oppure usando apposita delega, con esibizione di un documento di riconoscimento nell'ufficio segreteria negli orari di apertura. I referti degli Screening effettuati nell'ambito della campagna di Regione Lombardia vengono inviati al domicilio dell'utente.

## **15. TICKET E PARTECIPAZIONE ALLA SPESA (SOLO PER PRESTAZIONI SOLVENTI: RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO) – MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Al pagamento del ticket viene rilasciata la relativa fattura fiscalmente detraibile.

La modalità di pagamento del ticket è diretta presso l'ufficio amministrativo Rag. Malaspina Antonio negli orari di apertura degli uffici: dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00, il venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.00. Il pagamento deve essere effettuato **prima** dell'esecuzione della prestazione ed esibito al personale all'atto della prestazione.

## **16. DISDETTE**

L'utente che per qualsiasi ragione non può presentarsi all'appuntamento deve comunicare la disdetta:

- **telefonando a 0383/644411 almeno 1 giorno prima** della data convenuta oppure
- **inviando un sms al numero di cellulare del professionista almeno 1 giorno prima** della data convenuta
- E-mail: [segreteria@aspvoghera.it](mailto:segreteria@aspvoghera.it) oppure [consultorio@aspvoghera.it](mailto:consultorio@aspvoghera.it)

Chi non comunica la disdetta entro i termini indicati, è tenuto a versare una penale di € 30,00.

Al fine di consentire una gestione più efficiente degli appuntamenti e delle liste di attesa da parte del Servizio, l'utente è tenuto a **disdire la prenotazione delle prestazioni ENTRO 24 ORE** dalla data prevista. Comunicare tempestivamente la disdetta della prenotazione agevola una buona organizzazione del Servizio; è importante dare la disdetta perché un utente che non comunica la propria impossibilità di recarsi ad effettuare la prestazione, impedisce a un altro di riceverla. Se l'impossibilità ad effettuare la prestazione prenotata è dovuta ad evento imprevisto ed improvviso, si può evitare la sanzione producendo un'autocertificazione attestante le motivazioni ed eventuali documenti (es. certificato medico).

**La successiva prestazione potrà essere effettuata in seguito alla presentazione della ricevuta di pagamento al professionista di riferimento.**

**Prima di poter effettuare una successiva prestazione** i suddetti pagamenti devono essere effettuati presso l'ufficio ragioneria nei seguenti orari:

**Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00**

**Dal lunedì al giovedì dalle ore 13.30 alle ore 16.00**

## 17. LISTA D'ATTESA

- ✓ La possibilità di usufruire di ulteriori colloqui con il SSN, al termine della presa in carico, è vincolata all'inserimento nella **lista di attesa**.
- ✓ L'équipe si riserva una valutazione discrezionale nella gestione della lista d'attesa applicando criteri di priorità per problematiche complesse che necessitano di una tutela, coinvolgono minori, subentrano ad eventi traumatici impreveduti.
- ✓ **Non** possono essere presi in carico dal Consultorio familiare utenti con patologie psichiatriche o con problematiche di dipendenza. Il professionista in fase di consultazione iniziale valuterà la possibilità/compatibilità di una presa in carico per situazioni complesse e/o di particolare gravità, in relazione ai limiti di colloqui previsti dalla normativa regionale.
- ✓ Si ricorda agli utenti che i **colloqui singoli** hanno una durata di **40 minuti**, quelli di coppia/familiari 60 minuti. **Si chiede la collaborazione nel rispetto delle tempistiche.**

## 19. I TEMPI DI ATTESA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Salvo periodi di particolare affluenza alle prestazioni ambulatoriali, nell'assegnazione degli appuntamenti si cercano di garantire i seguenti tempi di attesa:

Aree di consulenza **tempo massimo** di attesa per primo appuntamento:

Consulenza psicologica e sociale 30 giorni

Consulenze e visite ostetriche e/o ginecologiche 15 giorni

## 20. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le prestazioni vengono erogate secondo "standard" che orientano l'azione del Servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni al Consultorio stesso:

- ✓ Qualifica professionale degli operatori
- ✓ Formazioni continue degli operatori
- ✓ Interventi personalizzati
- ✓ Valutazione multidisciplinare d'équipe dei bisogni degli utenti
- ✓ Informazione trasparente agli utenti

## **21. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Riguardo alla modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare “La Nuova Aurora” opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti, a produrre relazioni annuali sull’attività svolta, a fare riunioni con gli operatori ed indagini sulla soddisfazione degli utenti, anche mediante distribuzione periodica di questionari di gradimento del servizio agli utenti.

## **22. RAPPORTO DI CUSTOMER SATISFACTION**

Il questionario di rilevazione per il grado di soddisfazione degli utenti circa i servizi offerti dalla Consultorio Familiare costituisce un allegato sostanziale della Carta dei Servizi; è strutturato in modo da analizzare gli aspetti più rilevanti dei servizi offerti e delle modalità di strutturazione degli stessi (prenotazione, tempi di attesa, organizzazione e qualità dell’ambiente, chiarezza delle informazioni, disponibilità e gentilezza del personale etc.). Le domande proposte presuppongono una risposta a scelta tra alternative proposte in base al livello di soddisfazione dell’utente relativamente al parametro indagato. Si riferiscono ad aspetti che si ritengono modificabili e presuppongono la possibilità di intervenire in merito adottando azioni correttive e/o migliorative.

Nella parte conclusiva il questionario prevede uno spazio per l’espressione libera di osservazioni, proposte e suggerimenti con l’intendimento di favorire la partecipazione costruttiva degli utenti al miglioramento delle condizioni generali dei servizi proposti al Consultorio Familiare. La compilazione effettuabile in forma anonima è semplice e veloce essendo sufficiente barrare la casella corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente. I questionari sono stati messi a disposizione in sala d’attesa, in un posto ben visibile, in modo da poter essere compilati in forma anonima e poi riposti nell’apposita cassetta di raccolta. Gli operatori si sono limitati a ricordare agli utenti la presenza dei questionari, lasciando a loro la libera scelta rispetto alla compilazione. Gli esiti dei questionari non hanno evidenziato criticità particolari né sono state rilevate problematiche significative. Le risposte fornite rivelano nel complesso un ottimo livello di soddisfazione globale degli utenti rispetto ai servizi offerti dal Consultorio Familiare, alle modalità organizzative e alla qualità degli stessi.

Agli utenti che hanno usufruito delle prestazioni del Consultorio Familiare e che hanno accettato di rispondere è stato somministrato il seguente questionario:

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RIVOLTO AGLI UTENTI DEL CONSULTORIO FAMILIARE “La Nuova Aurora”

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ANNO 2025**

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere il Suo parere sui servizi offerti dal Consultorio Familiare “La Nuova Aurora”. Ogni suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare il servizio offerto. **Il questionario è anonimo ed i dati da Lei forniti verranno trattati nel rispetto della privacy.**

Come è venuto a conoscenza del Consultorio Familiare “La Nuova Aurora”?

- Da amiche/i, conoscenti, famigliari
- Da volantini pubblicitari
- Dal Medico di base/pediatra
- Su internet
- Da altri servizi (ospedale, enti pubblici o privati etc)
- A scuola
- Altro \_\_\_\_\_;

Ha scelto di venire in Consultorio perché:

- Per l’esperienza positiva di chi me l’ha consigliato
- Perché penso che venga assicurata la privacy
- Perché è gratuito
- Perché mi sono trovato bene in passato
- Perché è vicino a casa
- Perché non serve l’impegnativa del medico
- Perché me l’ha consigliato il medico o un altro operatore
- Perché non sapevo a chi rivolgermi
- Altro \_\_\_\_\_

Ha avuto difficoltà a trovare la sede del Consultorio?






- SI
- NO







Di quale servizio ha usufruito?

- Consulenza Ginecologica o Ostetrica
- Consulenza Psicologica Adulti
- Consulenza Psicologica Età evolutiva
- Consulenza Sociale
- Servizio di Mediazione Familiare
- Consulenza legale

Quanto è rimasto soddisfatto per: (barrare la casella)

	<b>Per nulla</b> 	<b>Poco</b> 	<b>Soddisfatto</b> 	<b>Molto</b> 	<b>Moltissimo</b> 
<b>cortesìa degli operatori</b>					
<b>chiarezza delle informazioni</b>					
<b>risposta ricevuta</b>					
<b>tempi di attesa</b>					
<b>locali del Consultorio</b>					

Come valuta complessivamente l'accoglienza ricevuta?

Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
				

Indichi cosa dovrebbe o potrebbe essere modificato o migliorato:

---

**NOTIZIE DI CHI COMPILA IL QUESTIONARIO:**

Età \_\_\_\_\_;

Sesso:

- Maschio
- Femmina

Nazionalità:

- Italiana
- Straniera

Titolo di studio:

- Nessuno
- Elementari
- Scuola media inferiore
- Scuola media superiore
- Laurea

Condizione lavorativa:

- Lavoratore dipendente
- Lavoratore autonomo
- Casalinga
- Studente/studentessa
- Pensionata/o
- Disoccupato

***Ringraziamo per la preziosa collaborazione  
Lo staff del Consultorio Familiare "La Nuova Aurora"***

### **23. MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO/DISSERVIZIO**

Si possono segnalare eventuali disservizi o suggerimenti scegliendo tra le seguenti modalità:

- Segnalazione al personale del Consultorio Familiare, verbale o scritta, consegnando il relativo modulo esposto al pubblico o depositandolo nell'apposita urna per la raccolta di reclami. Il personale avrà poi il compito di trasmetterlo, immediatamente ed in via riservata, assicurandone la registrazione mediante protocollo, al Direttore Generale dell'A.S.P. per la valutazione della segnalazione e l'avvio della successiva istruttoria.
- Segnalazione all' ufficio relazioni con il pubblico.

### **24. L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Presso la Sede Legale dell'A.S.P., in Viale Repubblica n. 86, è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale e sul funzionamento dell'A.S.P. nonché sulle prestazioni erogate.

Le attività di comunicazione pubblica sono finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività dell'A.S.P. e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi, promovendone la conoscenza;
- d) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla Legge 7/8/1990, n. 241 ed al "Regolamento per la trasparenza (per l'accesso ai documenti amministrativi e per l'esercizio del diritto di visione degli atti e dei provvedimenti nonché per il rilascio di copie a favore dei cittadini) dell'A.S.P.;
- e) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l'utenza adottato dall'ASP.

L'U.R.P. deve, inoltre, raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell'utente, con l'obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.

Dietro richiesta ed apposita delega, l'U.R.P. svolge operazioni amministrative in favore di utenti ricoverati che non possano provvedervi autonomamente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.

## **25. LE ISTANZE ED I RECLAMI**

Gli utenti ed i loro familiari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'A.S.P. possono presentare, all'U.R.P. in Viale Repubblica n. 86, osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza dell'A.S.P.. Il preposto all'Ufficio, responsabile del procedimento, riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quant'altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti. È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative presso la Direzione dell'A.S.P., nonché in via giurisdizionale. I soggetti individuati al primo capoverso esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:

- mediante lettera inviata all'A.S.P. - anche tramite fax o posta elettronica - oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;
- mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso l'U.R.P.;
- mediante segnalazione telefonica o nel corso di colloquio con il personale addetto all'U.R.P.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda-segnalazione; in ogni caso devono risultare espressamente i dati identificativi della persona che effettua la segnalazione.

## **26. ISTRUTTORIA ED EVASIONE DELLE ISTANZE/RECLAMI**

Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Direzione per necessaria immediata conoscenza. Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il personale preposto all'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili delle Unità Operative interessate, affinché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari - anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente. Il personale preposto all'U.R.P. provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria vengono trasmesse al Direttore per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza, entro lo stesso termine di 30 gg. di cui sopra. La risposta inviata all'utente va fornita in copia alle strutture interessate per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie. Il personale preposto all'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi. Qualora la segnalazione riguardi il Segretario/Direttore Amministrativo e/o il Coordinatore Scientifico Sanitario e/o il Responsabile dell'area socio sanitaria, il personale preposto all'U.R.P. trasmette d'ufficio la stessa al Direttore per la trattazione del caso.

## **27. COME RAGGIUNGERE IL CONSULTORIO FAMILIARE**



**L'ENTE SI TROVA IN VIALE DELLA REPUBBLICA 86 A VOGHERA (PV), IN ZONA CENTRALE E RESIDENZIALE**

### **COME RAGGIUNGERCI**

#### **IN AUTO**

Da Pavia, SS 35 dei Giovi

Da Milano, autostrada A7 uscita Casei Gerola

Da Genova, autostrada A7; svincolo Tortona seguire per Voghera sull'autostrada A21 TO-PC

Da Torino/Piacenza, autostrada A21

#### **IN TRENO**

Stazione ferroviaria di Voghera; autobus n. 3