



Direzioni Territorio
Brescia
e Hinterland Est

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Spedali Civili

1



IL CONSULTORIO FAMILIARE

CARTA DEI SERVIZI
CONSULTORIO FAMILIARE PUBBLICO
di FLERO
VIA MAZZINI 15

ASST degli Spedali Civili di Brescia – Sede Legale: Piazzale Spedali Civili, 1 – 25123 Brescia
Telefono 0303995.1 – Fax 030303300 | Email: protocollo.spedalicivilibrescia@legalmail.it | www.asst-spedalicivili.it
P.IVA 03775110988 – C.F. 03775110988

Indice

1. Cos'è il Consultorio Familiare	Pg.3
2. Principi	Pg.4
3. Diritti dei cittadini	Pg.5
4. Stile di lavoro e doveri degli operatori	Pg.6
5. Chi trovi (Figure professionali)	Pg.7
6. Modalità di riconoscimento degli operatori	Pg.7
7. Come si accede al Consultorio Familiare	Pg.7
8. Giorni e orari di apertura	Pg.8
9. Costo delle prestazioni (Ticket)	Pg.8
10. Aree di intervento e prestazioni	Pg.8
11. Qualità del servizio	Pg.13
12. Valutazione della qualità del servizio	Pg.14
13. Trattamento dei dati personali (sensibili)	Pg.14
14. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/elogia	Pg.14
15. Accesso alla documentazione socio-sanitaria	Pg.15
16. Dove si trova e come si raggiunge il Consultorio Familiare	Pg.16
17. Contatti	Pg.16
18. Gli altri Consultori Familiari	Pg.17
19. Allegati	Pg.18



1. Cos'è il Consultorio Familiare

Il Consultorio Familiare è un servizio territoriale che intende promuovere e tutelare la salute della donna, del bambino, della coppia e della famiglia.

Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche connesse alle relazioni di coppia e familiari, all'adozione, alla genitorialità, alla gravidanza ed all'interruzione della gravidanza, al parto, al puerperio, alla menopausa, alla salute.

Ha l'obiettivo di garantire un servizio in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia.

Gli interventi di prevenzione, informazione e di promozione della salute si realizzano attraverso l'integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e il collegamento tra le diverse attività presenti sul territorio.

E' un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria che garantisce prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA) e opera attraverso un'èquipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall'utenza.

I Consultori familiari dell'ASST Spedali Civili di Brescia erogano prestazioni socio-sanitarie integrate. Tali Servizi sono autorizzati al funzionamento e accreditati avendo documentato il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle Delibere di Giunta Regionale n. 2594/00 e n. 3264/01.

2. Principi

Le prestazioni dei consultori sono erogate nell'osservanza dei sottoelencati principi:

- ✚ **eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- ✚ **imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste;
- ✚ **rispetto:** ogni cittadino e assistito è 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, ad orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi;
- ✚ **efficacia:** il Consultorio è valutato in base alla sua capacità di raggiungere gli obiettivi previsti;
- ✚ **efficienza:** il Consultorio è valutato secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.



3. Diritti dei cittadini

I principi/obiettivi della rete consultoriale, garantiscono la tutela dei sotto indicati 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 diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse;
- ✚ **trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate;
- ✚ **fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità;
- ✚ **suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi ed in modo adeguato;
- ✚ **equifruizione:** il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

4. Stile di lavoro e doveri degli operatori

Integrazione con il territorio

6 Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (Presidi ospedalieri, Enti Istituzionali, Servizi sociali dei Comuni, Scuole, Gruppi, Associazioni, agenzie educative, ecc...) ed alla necessità di stabilire rapporti significativi, al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona ed in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

Lavoro di équipe

L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare e gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe. L'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

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 ed i bisogni, per fornirgli risposte utili e qualificate ed un supporto in momenti critici della vita.

Continuità delle cure

La continuità delle cure verso altri Servizi e/o Strutture è assicurata tramite la documentazione, accuratamente e chiaramente compilata dagli operatori, in possesso dell'utente, e/o attraverso la programmazione di consulenze o incontri, per la presentazione della situazione in oggetto.

Formazione permanente

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



realtà lavorativa.

5. Figure professionali

Le figure professionali che operano obbligatoriamente nei Consultori sono:
ginecologo, ostetrica, assistente sanitaria, psicologo e assistente sociale.

L'elemento che caratterizza il modo di lavorare dei Consultori Familiari è l'integrazione che si realizza sia tra le figure a competenza sanitaria, psico-sociale e socio-assistenziale ed il mantenimento di un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio che a vario titolo, si occupano della salute psico-fisica della persona.

L'integrazione è ulteriormente garantita dalla pratica del "consulto" tra gli operatori.

6. Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile all'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.

7. Come si accede al Consultorio Familiare

Il cittadino può accedere liberamente al servizio, non è necessaria la richiesta del medico curante e non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale.

Gli appuntamenti per le prestazioni ostetrico-ginecologiche si fissano telefonando allo ☎ **030.3537122**; il Centro Unico di Prenotazione è attivo dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 8.30 alle 16.30.

Per le prestazioni dello psicologo, dell'assistente sociale e sanitaria è sufficiente telefonare o recarsi presso la sede del Consultorio Familiare durante gli orari di ricevimento al pubblico del professionista.

8

Il Centro Unico di Prenotazione gestisce le liste d'attesa per quanto riguarda le visite ostetriche-ginecologiche, mentre gli altri operatori gestiscono autonomamente le loro liste d'attesa utilizzando il criterio della temporalità e dell'urgenza; è generalmente garantito un colloquio di accoglienza in tempi brevi.

Hanno priorità assoluta nelle liste d'attesa, le richieste relative all'interruzione volontaria di gravidanza.

Al Consultorio Familiare il cittadino si rivolge spontaneamente; generalmente i primi due incontri sono dedicati alla comprensione della richiesta, che può esitare in un ulteriore approfondimento, in un progetto di intervento o un invio ad altro professionista o servizio. La dimissione avviene quando il Progetto concordato con l'utente si è concluso.

8. Giorni e orari di apertura

Il Consultorio familiare è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore **8,30** alle ore **13,00** e dalle ore **13,30** alle **16,00**.

E' possibile, previo appuntamento, usufruire di alcuni servizi oltre l'orario di chiusura.

9. Costo delle prestazioni (ticket)

Per alcune prestazioni è richiesto, come previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente, il versamento del ticket. L'ammontare del ticket per le diverse prestazioni è riportato su apposita cartellonistica esposta al pubblico.

10. Aree di intervento e prestazioni

Area preconcezionale (prima della gravidanza)



La salute della donna prima della gravidanza, è un fattore importante per un normale decorso della gravidanza e dello sviluppo fetale. Interventi di prevenzione nei confronti dei diversi fattori di rischio, come ad esempio nutrizione inadeguata, scarsa assunzione di folati, obesità e patologie materne, uso di alcol e fumo, potrebbero essere inutili, sulla salute materna e del nascituro, se fatti quando si è già gravide.

Quindi, nel periodo prima della gravidanza andrebbero rafforzati i fattori protettivi (stili di vita, alimentazione adeguata compreso il supplemento di folati, eliminazione alcool, fumo ed altre sostanze d'abuso, promozione dell'attività fisica ecc.), ma anche andrebbe fatta l'immunizzazione contro alcune malattie infettive pericolose in gravidanza come ad esempio la rosolia. Andrebbero poi evitate eventuali esposizioni ambientali lavorative o domestiche nocive, identificati eventuali altri fattori di rischio relativi a specifiche patologie nella storia familiare e personale ed eseguiti alcuni esami di laboratorio.

🚦 Presso il Consultorio Familiare è possibile ricevere informazioni, partecipare a gruppi di confronto su sani stili di vita, fare visite preventive e di controllo ginecologico con prescrizione di esami del sangue.

Sterilità e Infertilità

🚦 Presso il Consultorio Familiare è possibile ricevere informazioni riguardo ai problemi di infertilità e sterilità della coppia, nonché delle tecniche di procreazione medicalmente assistita.

Gravidanza e percorso di accompagnamento alla nascita

🚦 Presso il Consultorio Familiare, le donne/le coppie sono seguite per tutto il corso della gravidanza e nel puerperio tramite visite e controlli ostetrici, corsi di accompagnamento alla nascita (anche di coppia), consulenza e sostegno psicologico, assistenza e sostegno al puerperio, supporto all'allattamento al seno e all'accudimento del neonato;

- ✚ nell'ambito del percorso nascita alle donne viene proposto lo screening del benessere psicologico perinatale;
- ✚ viene assicurata consulenza e assistenza alla gravidanza a rischio, in collaborazione con i centri specialistici ospedalieri (visite periodiche, prescrizione e valutazione esami);
- ✚ viene assicurata assistenza a domicilio a mamma e neonato dopo il parto (servizio di dimissione protetta); le neomamme che lo desiderano possono aderire, compilando un apposito modulo disponibile nei Punti Nascita, al percorso di continuità assistenziale che prevede anche la possibilità di visite domiciliari con una ostetrica o un'assistente sanitaria. Per i codici rossi è assicurata, sempre a domicilio, la presenza di un'assistente sociale;
- ✚ vengono organizzati incontri di gruppo post parto, ai quali possono partecipare le mamme con i loro bambini, al fine di confrontare esperienze, emozioni, fatiche, parlare di allattamento e cure al neonato;
- ✚ vengono organizzati incontri di sostegno alla genitorialità con mamme e papà per imparare ad osservare ed ascoltare il proprio bambino, condividere pensieri, emozioni, esperienze intorno alla crescita dei figli.

Interruzione volontaria di gravidanza (IVG)

- ✚ Il Consultorio fornisce informazioni, consultazioni, sostegno sociale e psicologico alla donna, anche minorenni e/o alla famiglia che si trova ad affrontare una gravidanza indesiderata o problematica, consulenze ostetriche, mediche e il rilascio della certificazione per IVG necessaria per effettuare l'intervento presso la sede Ospedaliera. E' previsto un percorso consultoriale dedicato durante la richiesta di interruzione della gravidanza sia nella fase pre e post interruzione oltre alla consulenza contraccettiva. Il percorso IVG intende attuare una corretta applicazione della legge.

L'accompagnamento viene effettuato secondo la procedura aziendale, nel rispetto della legge n°194/78; l'accesso è garantito anche alle minorenni (art. 12).

11

Contracezione e sessualità

- Il Consultorio offre informazioni, visite ginecologiche, controlli periodici, consulenze ostetriche, consulenza psicologica e sociale. Sono previste anche attività di gruppo.

Prevenzione oncologica femminile (Diagnosi precoce dei tumori)

- Il Consultorio assicura consulenza e assistenza per la diagnosi precoce dei tumori dell'apparato sessuale femminile (pap-test, addestramento all'autopalpazione al seno, visite ginecologiche periodiche);

Relativamente alla prevenzione del tumore del collo dell'utero, le donne possono eseguire il pap test

- gratuitamente, ogni tre anni, nella fascia di età compresa fra i 25 e i 64 anni, quando invitate dal programma di screening di ATS. La risposta del pap test, per le donne invitate, viene spedita a casa;
- con il pagamento del ticket (salvo esenzioni), al di fuori del programma di screening, quando il medico di famiglia o lo specialista del consultorio ritiene che ci sia una indicazione clinica. Le risposte di questi pap test si ritirano presso il Consultorio dove è stato effettuato il prelievo, dalla interessata o da persona munita di apposita delega.

Promozione della salute

- Sono programmati, in collaborazione con ATS, le agenzie educative e sociali del territorio, interventi rivolti a gruppi omogenei di popolazione (studenti, genitori, insegnanti) su tematiche quali: sessualità e affettività, relazioni di coppia e familiari, contraccezione e procreazione

responsabile, sani stili di vita, prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili, preparazione alle diverse fasi della vita.

12

Menopausa

- ✚ Il Consultorio offre visite preventive e di controllo ginecologico alla donna in pre-menopausa e in menopausa, interventi di consulenza e sostegno psicologico, di consulenza sociale e ostetrica;
- ✚ Vengono proposti incontri di gruppo, gestiti dall'Équipe, per meglio approfondire gli aspetti biologici, relazionali ed affettivi legati a questo periodo della vita.

Maltrattamento, stalking e violenza sulla donna

- ✚ Il consultorio offre alle donne aiuto, informazioni, consulenza sociale e presa in carico psicologica.

Conflittualità familiare

Il Consultorio assicura:

- ✚ consulenza e presa in carico di coppie in situazione di conflittualità, anche nei casi di separazione e/o divorzio;
- ✚ consulenza alla coppia/genitori e al singolo, sul tema della separazione e della conflittualità coniugale.

Adozione Nazionale e Internazionale

Il Consultorio assicura:

- ✚ incontri di informazione e corsi di formazione per le coppie che intendono aprirsi alla genitorialità adottiva. Questi incontri sono organizzati presso il Consultorio Familiare di Brescia Centro;

- ✚ valutazione delle coppie che danno la disponibilità all'adozione nazionale e internazionale;
- ✚ percorsi di accompagnamento e sostegno alla coppia sia nel periodo dell'adozione sia in quello post-adottivo.

13

Relazioni Familiari

- ✚ Il Consultorio assicura consulenze e presa in carico psicologica del singolo, della coppia e dei nuclei familiari per le tematiche relative al rapporto genitori/figli e al benessere delle relazioni familiari.

Tutela Minori

Il Consultorio, a seguito di provvedimento della Magistratura Minorile Ordinaria e Penale, garantisce:

- ✚ indagini/presa in carico per minori in situazione di rischio, maltrattamento fisico e psicologico, grave trascuratezza, abbandono e abuso sessuale;
- ✚ indagini/presa in carico per minori con condotta irregolare o soggetti a procedura penale;
- ✚ valutazione diagnostica, valutazione e sostegno delle capacità genitoriali.

11. Qualità del servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo “standard” che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità. Sono definiti da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento) e dalle linee guida dell'ASST:

- ✚ qualità professionale degli operatori;
- ✚ formazione continua degli operatori;
- ✚ interventi personalizzati;
- ✚ valutazione multidisciplinare d'èquipe dei bisogni degli utenti;

☒ informazione trasparente degli utenti.

12. Valutazione della qualità del servizio

14 Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare 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 enunciati e ad informare annualmente sull'attività svolta.

13. Trattamento dei dati sensibili

Il Consultorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. Gli utenti leggono firmano il modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Generale sulla protezione dei dati (RGPD 2016/679). Per i minori è necessario la firma ed i documenti di entrambi i genitori/tutori.

14. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/elogia

Si possono segnalare eventuali reclami, disservizi o elogi attraverso le seguenti modalità:

- ☒ colloquio con Responsabile S.S. Consultori Familiari;
- ☒ colloquio con la Direzione di appartenenza del Consultorio;
- ☒ compilazione di un modulo. Il modulo compilato può essere
 - a) inviato tramite e-mail urp@asst-spedalicivili.it;
 - b) inviato tramite posta ordinaria o via fax, con copia documento di identità a UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO ASST degli Spedali Civili di Brescia- P. le Spedali Civili n.1, 25123 Brescia Telefono: ☎030



3995808 - da lunedì a venerdì ore 09.00–12.30 / 14.00-16.00;

c) lasciato nella sede del Consultorio,

I tempi di risposta ad un reclamo non superano i trenta (30) giorni.

Annualmente è rilevata la soddisfazione dell'utente attraverso un questionario anonimo. La rilevazione della customer viene fatta, ogni anno e per tre settimane consecutive, dalla metà di novembre sino alla prima settimana di dicembre. In allegato copia del **questionario di gradimento (1)** e modulo di segnalazione **reclamo/disservizio/elogio (2)**.

15

15. Accesso alla documentazione socio-sanitaria

E' previsto l'accesso ed il rilascio della documentazione socio-sanitaria all'utente, secondo il regolamento aziendale. L'utente per richiedere la documentazione deve compilare un apposito modulo.

Per il rilascio di copie sono dovuti i seguenti costi:

Documentazione	Quota fissa per diritti di ricerca	Formato A/4	Formato A/3
Archivio corrente	Euro 3.00	Euro 0,20 per fotocopia Euro 0,25 fronte/retro	Euro 0,35 per fotocopia Euro 0,40 fronte/retro
Archivio di deposito e/o storico	Euro 6.00	Euro 0,20 per fotocopia Euro 0,25 fronte/retro	Euro 0,35 per fotocopia Euro 0,40 fronte/retro
Esibita dall'interessato o nelle immediate disponibilità dell'operatore (per cui non è necessaria alcuna ricerca)	//	Euro 0,30 per fotocopia Euro 0,35 fronte/retro	Euro 0,40 per fotocopia Euro 0,45 fronte/retro

Sul sito aziendale, all'indirizzo di seguito evidenziato, sono disponibili sia il regolamento sull'accesso documentale sia il modulo utilizzabile per la richiesta dei documenti.

<http://www.territorio.asst-spedalicivili.it/contenuto/contenuti--ecm/1regolamento-accesso-agli-atti-e-documenti-amministrativi.ashx>

I tempi di evasione della richiesta non superano i trenta (30) giorni.

Per maggiori informazioni contattare l'U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico), da lunedì a venerdì ore 9,00 - 12,00.

Numero telefonico: ☎ **030-2499902** E-mail: urp.bresciahinterland@asst-spedalivicivi.it

16

16. Dove si trova e come si raggiunge

Il Consultorio di Flero si trova in via Mazzini al numero civico 15

Mezzi di trasporto: è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto sia pubblici sia privati. Il Consultorio è raggiungibile da Brescia con il bus - linea n.10 Concesio-Flero-Poncarale. E' possibile, cliccando l'indirizzo sottostante, trovare precise indicazioni su come raggiungere il Consultorio

<http://www.asst-spedalivicivi.it/servizi/cartografiagoogle/cartografiagooglev3.aspx>

17. Contatti

Numero telefonico Segreteria ☎ 030-2499810 **Fax** 030-2499851

E-mail: famiglia.bresciahinterland@asst-spedalivicivi.it

✚ **Con le Ostetriche:** telefono ☎ 030 2499802/860/833 /**E-mail:**
consultorio.hinterlandest@asst-spedalivicivi.it

✚ **Con la Psicologa:** telefono ☎ 030 2499865

✚ **Con l'Assistente sociale:** telefono ☎ 030 2499806

✚ **Con l'Assistente sanitaria:** telefono ☎ 030 2499833



18. Gli altri Consultori Familiari

Tutte le sedi consultoriali sono facilmente raggiungibili con i mezzi di trasporto.

Sedi	Indirizzo	N. di Telefono ☎
Consultorio di Rezzato	Via F.lli Kennedy n.115	030.2499811
Consultorio Brescia Centro	Viale Duca degli Abruzzi, 13	030-333 3667/3639/3626
Consultorio di Via dei Paganini	Via Paganini n.1	030-333 3433/3439/3440
Consultorio di Gussago	Via Richiedei n. 8/b	030.2499911
Consultorio di Roncadelle	Via Fermi n. 32	030.2499980
Consultorio di Travagliato	Via Raffaello n. 24	030.2499900



19. Allegati 1 e 2

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

(Indicare da 1 a 5 dove 1 corrisponde a "per niente soddisfatto" e 5 corrisponde a "molto soddisfatto")

- **Servizio di prenotazione**
(Orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute) 1 2 3 4 5
- **Il tempo di attesa che è intercorso tra la sua richiesta e l'appuntamento** 1 2 3 4 5
- **L'orario di apertura del Servizio rispetto ai suoi impegni personali?** 1 2 3 4 5
- **Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti riservati all'attesa**
(Sale visite, servizi igienici, ecc.) 1 2 3 4 5

Esprima un giudizio complessivo esclusivamente sul personale col quale è entrata/o in contatto

- Ostetrica**
- Cortesia e disponibilità 1 2 3 4 5
- Chiarezza delle informazioni fornite e del materiale consegnato 1 2 3 4 5
- Rispetto della riservatezza personale 1 2 3 4 5
- Ginecologo/a**
- Cortesia e disponibilità 1 2 3 4 5
- Chiarezza delle informazioni fornite e del materiale consegnato 1 2 3 4 5
- Rispetto della riservatezza personale 1 2 3 4 5
- Assistente sociale**
- Cortesia e disponibilità 1 2 3 4 5
- Chiarezza delle informazioni fornite e del materiale consegnato 1 2 3 4 5
- Rispetto della riservatezza personale 1 2 3 4 5
- Assistente sanitaria**
- Cortesia e disponibilità 1 2 3 4 5
- Chiarezza delle informazioni fornite e del materiale consegnato 1 2 3 4 5
- Rispetto della riservatezza personale 1 2 3 4 5
- Psicologo/a**
- Cortesia e disponibilità 1 2 3 4 5
- Chiarezza delle informazioni fornite e del materiale consegnato 1 2 3 4 5
- Rispetto della riservatezza personale 1 2 3 4 5

- **Come giudica complessivamente il rapporto con il/i professionisti?** 1 2 3 4 5

Le domande seguenti sono riservate solo a coloro che si sono rivolti per la prima volta, come nuovi utenti, a questo Consultorio Familiare

- **Quanto si è sentita/o accolta/o dagli operatori?** 1 2 3 4 5
- **Come giudica le prestazioni ottenute presso il Consultorio Familiare rispetto alle sue aspettative?** 1 2 3 4 5

AS
Telefono

escia
edalicivili.it

Sesso:

M. F.

Stato civile:

Single Coniugato

Titolo di studio:

Nessuno Elementare

Professione:

Libera professionista Casalinga



Se lo ritiene utile può dare suggerimenti e fare osservazioni

Che cosa le è piaciuto di più

Che cosa non le è piaciuto

Data _____ *Grazie per l'attenzione e la disponibilità*

Consultorio Familiare _____ Anno _____



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

ASS
Telefono 0

Gentile Signora, Gentile Signore,

Siamo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo, ai consultori familiari dell'ASST Spedali Civili, in particolare sul personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni saranno molto utili per capire quali sono i problemi esistenti e quali i possibili interventi per migliorare la qualità delle prestazioni. Il questionario che Le chiediamo di compilare è assolutamente anonimo: se Lei desidera però può anche firmarlo, mantenendo comunque il diritto alla massima riservatezza da parte dell'ASST. Una volta compilato, può essere imbucato nelle apposite cassette. La ringraziamo per la collaborazione e per la franchezza dei giudizi che vorrà esprimere.

Cordialmente,

Il Direttore Generale

DOPO LA COMPILAZIONE
IMBUCARE NELLE
APPOSITE CASSETTE
GRAZIE

3
civili.it




Direzioni Territorio
Brescia
e Hinterland Est

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Spedali Civili

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Spedali Civili Ufficio Relazioni con il Pubblico	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO o DISSERVIZIO o ELOGIO
--	---

Io sottoscritto _____ segnalo quanto verificatosi il
giorno _____ presso _____

SEGNALAZIONE RECLAMO DISSERVIZIO ELOGIO

Breve descrizione dei fatti:

Segnalo quindi la necessità di:

Ai sensi dell'articolo 13 del *Regolamento Generale sulla protezione dei dati (RGPD 2016/679)* in materia di protezione dei dati personali, la informiamo che i dati personali richiesti nel presente modulo saranno trattati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico ASST Spedali Civili - nel rispetto delle norme contenute nel citato Regolamento Generale e per le finalità connesse alla gestione del suo reclamo/segnalazione;



<p style="font-size: small;">Sistema Socio Sanitario</p> <p style="font-size: small;">Regione Lombardia ASST Spedali Civili</p> <p style="font-size: x-small;">Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>	<p>SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO o DISSERVIZIO o ELOGIO</p>
--	--

- esclusivamente dai responsabili o dagli incaricati, appositamente formati, ciascuno per quanto di competenza; Ufficio Relazioni con il Pubblico

- su supporto cartaceo adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il conferimento del consenso è facoltativo ma il mancato consenso comporterà necessariamente l'impossibilità di dare corso alla segnalazione e di fornire risposte in merito.

L'interessata/o può esercitare i diritti di cui all'articolo 13 del *Regolamento Generale sulla protezione dei dati (RGPD 2016/679)* presentando la richiesta al responsabile della protezione dei dati.

Titolare del trattamento dei dati è l'ASST Spedali Civili, legalmente rappresentata dal Direttore Generale.

Accetto Non Accetto

Data _____ Firma leggibile _____

Indirizzo _____ città _____ cap _____

Tel. _____ mail _____

Consegnare al personale o inviare tramite e-mail, posta ordinaria o via fax, con copia documento di identità dello scrivente a:

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO
ASST degli Spedali Civili di Brescia
P.le Spedali Civili n. 1, 25123 Brescia

Telefono: 030 3995808 - da lunedì a venerdì ore 09.00-12.30 / 14.00-16.00

Fax: 030 3996544 E-mail: urp@asst-spedalivicili.it

Qualora lo scrivente si riferisca a fatti accaduti ad altra persona, dichiara di aver ricevuto

delega dall'interessato signor _____

(allegare documento di identità)

Firma dell'interessato

(delegante) _____

La risposta in forma scritta è garantita solo per i moduli completi di dati anagrafici corretti e leggibili e copia documento di identità.