

COPERTINA	Edizione n° 3/2016
------------------	--------------------

IGEA

Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI
CONSULTORIO FAMILIARE KAPPADUE

INDICE	Edizione n° 3/2016
---------------	--------------------

INDICE

Titolo		Pagina
INDICE		Pag. 2
PRESENTAZIONE		Pag. 3
	Perché la carta dei servizi	Pag. 4
	Società Cooperativa Sociale IGEA/Consultorio Familiare Kappadue	
	Realtà attuale	
	Rapporto con il territorio	
PRINCIPI FONDAMENTALI		Pag. 6
I NOSTRI SERVIZI	CONSULTORIO FAMILIARE KAPPADUE	Pag. 8
I NOSTRI OPERATORI		Pag. 12
LA RETE TERRITORIALE		Pag. 13
QUALITA'		Pag. 14
DIRITTI / DOVERI DEL CITTADINO		Pag. 15
COME CONTATTARCI		Pag. 17
ALLEGATI (1)		Pag. 18

PRESENTAZIONE

Edizione n° 3/2016

PRESENTAZIONE

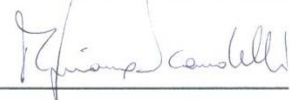
La cooperativa Sociale IGEA è parte integrante della rete di servizi rivolti ai cittadini, nata grazie alle iniziative autonome delle cooperative sociali. L'appartenenza al cosiddetto "terzo settore" rappresenta per la nostra Cooperativa un forte impegno articolato su vari fronti, ed è per questo motivo che abbiamo ritenuto indispensabile informare la comunità locale su tutto ciò che riguarda la nostra attività, attraverso la presente *Carta dei Servizi*.

La cooperativa Sociale IGEA, in specifico attraverso il **Consultorio Familiare "KAPPADUE"** come verrà spiegato in seguito, mette la propria esperienza nell'ambito del sociale; in questo modo, la cooperativa Sociale KRIKOS persegue l'intento di creare una struttura completa e capace di offrire alla cittadinanza risposte sempre più mirate ed efficaci, relativamente ai bisogni evidenziati.

Ci auguriamo che il lettore colga dalla presente *Carta dei Servizi* tutte le informazioni di cui necessita in modo chiaro e costruttivo, e che sia un'occasione utile per instaurare un rapporto di reciproca fiducia e trasparenza.

Il Presidente

Maria Simona Scandelli



Perché la carta dei servizi	<p>In ottemperanza all'art. 13 della L.328/2000, la Cooperativa Sociale IGEA ha istituito la presente Carta dei Servizi, in particolare per il servizio del CONSULTORIO FAMILIARE "KAPPA-DUE". L'obiettivo è di fornire tutte le indicazioni riguardanti le prestazioni, cioè: modalità di richiesta, tipologia dei servizi offerti, qualifica degli operatori e diritti e doveri degli utenti. La Carta dei Servizi potrà essere migliorata col supporto dei cittadini, grazie al monitoraggio del livello di soddisfazione che la Cooperativa Sociale IGEA ha già attivato.</p>
Consultorio Familiare Kappadue	<p>Lo statuto della Cooperativa Sociale IGEA prevede l'organizzazione di un'impresa che persegue scopi sociali, economici ed educativi, inserendosi nel contesto sociale della comunità. L'obiettivo preposto è di attuare iniziative mutualistiche, di lavoro e di servizi, ottenendo l'affidamento di tali attività da Enti pubblici e privati.</p> <p>All'interno della Cooperativa Sociale IGEA sono previste figure qualificate, la cui forma e modalità di collaborazione sono, di volta in volta, scelte in relazione agli scopi prefissati, dai singoli progetti o servizi attivati.</p> <p>Il Consultorio Familiare Kappadue è attivo dal 2010 ed è riconosciuto dalla Regione Lombardia come servizio e struttura accreditata questo sulla base delle effettive garanzie sulla qualità delle prestazioni e dei servizi (standard funzionali e strutturali) , ad erogare servizi per conto del servizio pubblico.</p> <p>Il Consultorio valorizza la famiglia come comunità solidale all'interno della quale tutti i componenti possano trovare le risorse utili per superare i momenti di difficoltà.</p> <p>Fiducia, integrità, riservatezza e discrezione, ma anche capacità di ascolto, di risposta e di orientamento sono gli elementi che caratterizzano l'operato del Consultorio .Gli operatori intervengono ponendo particolare attenzione al rispetto della privacy e secondo i principi deontologici professionali ed etici.</p> <p>Il Consultorio erogando un servizio di pubblica utilità in regime di accreditamento ha predisposto questa Carta dei Servizi e dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio e di attivare un sistema attento di gestione dei reclami.</p>

Rapporto con il territorio	<p>La Cooperativa Sociale IGEA realizza progetti nell'ambito del sociale, cooperando con le molteplici realtà locali site nella provincia di Cremona, sia di natura pubblica che privata</p> <p>Il Consultorio Kappadue oltre alla peculiarità del Servizio socio-sanitario realizza progetti nell'ambito del sociale , in qualità di Partner con Enti/soggetti pubblici e privati del territorio e collabora in rete e favorisce collaborazioni e coprogettazioni con i Servizi Sociali e Sanitari territoriali (Comuni, Azienda Ospedaliera, ATS (ex ASL) , Istituti Scolastici ...)</p>
-----------------------------------	--

PRINCIPI FONDAMENTALI

Edizione n° 3/2016

PRINCIPI FONDAMENTALI	La “legge quadro” 328/2000 rispecchia gli articoli della Costituzione che sanciscono i diritti di uguaglianza fra tutti i cittadini. La “Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994” indica ulteriori principi fondamentali, che la Società Cooperativa Sociale IGEA recepisce come guida necessaria. Tali principi possono essere riassunti come segue.
Eguaglianza	Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l’accesso ai medesimi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell’erogazione del servizio può essere compiuta in merito al sesso, razza, religione ed opinioni politiche dell’assistito. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
Imparzialità	I soggetti erogatori ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Su tali criteri la Cooperativa Sociale IGEA ha istituito le clausole delle condizioni generali e specifiche per l’erogazione dei propri servizi.
Continuità	L’erogazione dei servizi deve essere regolare continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore.
Diritto di scelta	Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l’utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. In particolare, il diritto di scelta riguarda i servizi distribuiti sul territorio.
Partecipazione	La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L’utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L’utente può produrre memorie e documenti, pro-

	spettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. A tal scopo, la Cooperativa Sociale IGEA acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità dei servizi.
Efficienza ed efficacia	Il servizio deve essere erogato in modo che siano garantite sia l'efficienza che l'efficacia. La Cooperativa Sociale IGEA, a tal scopo, effettua il costante monitoraggio delle proprie attività, attraverso l'operato del proprio ufficio qualità.
Riservatezza	È un principio fondamentale per il rispetto degli utenti; tutte le informazioni personali, infatti, vengono trattate nel rispetto delle leggi vigenti sul trattamento dei dati personali. La medesima attenzione viene posta sia sulla gestione dei dati sensibili, sia su tutte le informazioni di cui la Cooperativa Sociale IGEA viene in possesso lavorando a stretto contatto con gli utenti.

I NOSTRI SERVIZI

Edizione n° 3/2016

<p>CONSULTORIO FAMILIARE "kappadue"</p>	<p>Il CONSULTORIO FAMILIARE "KAPPADUE" ubicato a Crema in Via Capergnanica 8/h al 1° piano – int.22 , è un servizio sociosanitario rivolto al singolo, alla coppia ed alla famiglia, dove è possibile affrontare problemi e difficoltà che riguardano la vita affettiva, sessuale, relazionale, la genitorialità, la procreazione responsabile, la maternità e la paternità, e la prevenzione dei disturbi dell'apparato genitale femminile. Il Consultorio familiare è aperto a tutti , offre un sostegno alle persone in cerca di possibili soluzioni alle proprie problematiche personali e familiari .Aiuta a leggere il disagio e i bisogni nell'ambito delle relazioni familiari in un'ottica promozionale e preventiva . Si propone la crescita della persona e della coppia aiutando gli interessati a realizzare scelte autonome e responsabili; non impone soluzioni ma valorizza l'autonomia della persona nel rispetto del segreto professionale e delle convinzioni personali.</p>
<p>Servizi proposti da Consultorio Familiare Kappadue</p>	<ul style="list-style-type: none"> • colloqui di accoglienza /orientamento : primo spazio di ascolto per accogliere ,valutare ed orientare la domanda espressa dall'utente <p>I principali servizi offerti afferiscono all'area sanitaria, psicologica, psicoeducativa e sociale</p> <p><u>AREA SANITARIA :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪visite ginecologiche ▪assistenza alla gravidanza ▪assistenza menopausa ▪consulenza per uso ed efficacia dei metodi contraccettivi ▪certificazione medica per interruzione volontaria della gravidanza e supporto medico/psicologico <p><i>assistenza mamma e bambino:</i> Corsi pre-parto Corsi post –parto Corsi massaggio infantile</p> <p><i>Punto Nascita :</i> uno spazio dedicato alla mamma ed al bambino dopo il parto per ricevere consulenza ed assistenza sulla gestione quotidiana del bambino (allattamento, sonno, coliche etc...)</p> <p><i>Consulenza sessuologica :</i> perché la salute sessuale è parte integrante del benessere di ogni individuo e richiede riconoscimento e promozione.</p>

AREA PSICOLOGICA**CONSULENZA INDIVIDUALE :**

sostegno ed accompagnamento psicologico in situazioni di disagio e criticità personale

CONSULENZA FAMILIARE : la consulenza familiare offre un sostegno alle persone in cerca di soluzioni alle proprie problematiche nell'ambito delle relazioni familiari. Si rivolge sia ai nuclei familiari che alle singole persone adulte nel contesto familiare.

CONSULENZA di COPPIA la consulenza di coppia offre uno spazio comunicativo efficace e funzionale per affrontare situazioni di conflittualità e criticità, affinché la coppia sia accompagnata a recuperare le risorse relazionali.

CONSULENZA GENITORIALE : consulenza psicologico-educativa per le problematiche connesse al rapporto genitori figli mirata al rafforzamento ed alla valorizzazione delle competenze e delle funzioni genitoriali. Si rivolge ai singoli genitori e/o alla coppia genitoriale

SOSTEGNO PSICOLOGICO MINORI: si rivolge ai minori accompagnati dai genitori per uno spazio di ascolto finalizzato al sostegno emotivo e/o all'orientamento verso Servizi specialistici territoriali

SPAZIO GIOVANI “ filo diretto con adolescenti e giovani “

Attraverso i canali dei social network (face book, mini-sito K2) e numero cellulare ad accesso diretto.

MEDIAZIONE FAMILIARE:

E' un servizio che offre consulenza ed aiuto specifico alla coppia genitoriale durante la difficile transizione della separazione, per accompagnarli a raggiungere accordi soddisfacenti per sé e per i propri figli anche quando la convivenza non è più possibile. Il servizio è assolutamente riservato ed è autonomo dall'iter legale

SPAZIO SALUTE

Consultazione psicologica mirata all'inquadramento dei comportamenti disfunzionali legati all'area alimentare e legati all'area del GAP (gioco patologico d'azzardo) finalizzati alla prevenzione del rischio ed alla promozione del benessere .

CONSULENZA SOCIALE

CONSULENZA LEGALE nell'ambito del diritto di famiglia

PROGETTI FORMATIVI

▪ percorsi formativi di prevenzione e promozione della salute in collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado del territorio

	<p>▪ Piccoli gruppi di confronto e condivisione presso il Consultorio finalizzati a favorire l'elaborazione di difficoltà inerenti l'area relazionale affettiva del nucleo familiare, con particolare riferimento alle seguenti tematiche : rapporto genitori –figli, infanzia/adolescenza, educazione sessuale/affettiva, convivenza con soggetti anziani/disabili</p> <p><i>Gruppi Siblings:” i fratelli senza voce“:</i> La diagnosi di malattia e/o disabilità modifica la situazione familiare. I fratelli e le sorelle, i così detti siblings, rischiano di rimanere senza voce a vivere sentimenti contrastanti, spesso nella silenziosa sofferenza. Si prevedono incontri di gruppo a cadenza settimanale per minori dai 6 ai 12 anni guidati da psicologi e formatori.</p>
<p>Chi usufruisce del servizio</p>	<p>Il singolo, la coppia, la famiglia, l'adolescente.</p>
<p>Come accedere al servizio</p>	<p>- Per via telefonica o per via diretta in orari di apertura al pubblico per la prima accoglienza e la prenotazione della prima visita-colloquio (esclusivamente su appuntamento)</p> <p>Il Consultorio essendo una struttura accreditata dalla Regione Lombardia eroga attività e prestazioni a titolo gratuito ad eccezione delle prestazioni sanitarie che sono soggette a ticket</p> <p>Per le prestazioni di tipo sanitario la segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista richiesto .</p> <p>L'accesso alla consulenza avviene tramite contatto telefonico ; la segreteria (tel.0373/85536) segnala le disponibilità orarie degli operatori che effettuano l'attività di prima accoglienza (colloquio di accoglienza/orientamento) e si concorda il primo appuntamento richiedendo : cognome , nome e numero di telefono. L'erogazione delle prestazioni avviene mediamente entro 15/20 giorni.</p> <p>E' compito dell'operatore e dell'equipe valutare la richiesta , verificare che rientri nei servizi offerti dal Consultorio ed assegnare l'utente all'operatore più appropriato; preso in carico, l'utente e l'operatore concorderanno un progetto di intervento individuale e il numero di incontri disponibili nel percorso nel rispetto dei criteri previsti dalla normativa . Gli utenti hanno</p>

	<p>diritto di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio.</p> <p>Con la condivisione del progetto di intervento l'utente si impegna a partecipare con continuità ai colloqui concordati, avvertire in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento la Segreteria, il più celermente possibile e comunque con almeno 48 ore di anticipo, così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal Consultorio.</p>
--	--

I NOSTRI OPERATORI

Edizione n° 3/2016

CONSULTORIO FAMILIARE KAPPADUE	La Cooperativa IGEA si avvale di figure professionali operative esperte e/o qualificate al fine di garantire il livello elevato di qualità dei servizi proposti.
Qualifiche degli Operatori	<p><i>Al servizio della famiglia un'équipe di professionisti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> →Ginecologo →Ostetrica →Sessuologo →Assistente sanitaria →Psicologo →Psicoterapeuta →Consulente familiare →Mediatore familiare →Assistente sociale →Educatore →Consulente legale

LA RETE TERRITORIALE	Edizione n° 3/2016
-----------------------------	--------------------

La rete territoriale dei servizi	La Cooperativa Sociale IGEA ha come obiettivi statutari e di qualità la partecipazione e/o attivazione di una rete di servizi territoriali quali enti pubblici (SERVIZI SOCIALI, UONPIA, ASL, AZIENDA OSPEDALIERA, PSICHIATRIA, AMMINISTRAZIONI COMUNALI, MEDICI DI MEDICINA GENERALE, ISTITUTI SCOLASTICI) e privati (ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, COOPERATIVE SOCIALI E LORO CONSORZI ED ASSOCIAZIONI, FAMIGLIE).
Come si entra in contatto con i servizi	<p>Diverse procedure sono state impostate per la pubblicizzazione dei servizi rivolgendo l'attenzione agli stakeholders della rete territoriale dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contatto diretto con gli operatori dell'ente; - pubblicazione sul sito del Consultorio Familiare Kapadue dell'opuscolo informativo e/o la presente carta dei servizi; - invio email di materiale illustrativo dei servizi; - esposizione a bacheca sociale e bacheche presso sedi operative dei servizi di materiale illustrativo; - organizzazione eventi.

QUALITA'	Edizione n° 3/2016
----------	--------------------

Certificazione di qualità	<p>La Cooperativa Sociale IGEA, per il servizio del CONSULTORIO FAMILIARE "KAPPADUE" ha conseguito la certificazione del sistema Gestione Qualità, secondo la norma UNI ISO 9001:2008. Tale norma regola la gestione della qualità di tutte le imprese, e determina precise procedure da attuare al fine di monitorare costantemente l'efficienza dei propri servizi.</p>
Cosa vuol dire Qualità	<p>Il sistema di gestione della Qualità della Cooperativa Sociale IGEA permette di rilevare l'efficacia dei servizi attraverso la valutazione soggettiva da parte degli utenti. Lo stesso sistema permette di individuare eventuali disservizi e risolverli, eliminando a livello procedurale la possibilità che si ripetano.</p> <p>Per comprendere e valutare meglio le eventuali critiche degli utenti, la Cooperativa Sociale IGEA ha attivato un sistema di gestione dei reclami, che permette di intervenire rapidamente e con più precisione nella gestione dei propri disservizi, e di migliorare le proprie prestazioni (vedi allegato n°1).</p> <p>Un altro strumento è la somministrazione periodica di questionari utili a monitorare la cosiddetta 'customer satisfaction' (soddisfazione del cliente).</p> <p>Attraverso tali questionari, Cooperativa Sociale IGEA raccoglie sia il livello di soddisfazione dei propri clienti ed utenti, sia i loro eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio del Consultorio Familiare Kappadue</p> <p>La stessa attenzione è stata posta anche ai processi interni di lavoro, ai quali sono stati assegnati specifici indici di valutazione, aggiornati costantemente. Questo autocontrollo permette di avere sempre il quadro dell'intera attività della Cooperativa Sociale IGEA.</p>

DIRITTI/DOVERI DEL CITTADINO

Edizione n° 0

Perché diritti e doveri	La Cooperativa Sociale IGEA in rispetto alle norme vigenti ed in armonia con la propria filosofia aziendale, stabilisce le regole interne che riguardano i diritti dei propri clienti, bilanciati dai doveri ai quali i clienti stessi devono adeguarsi; il rapporto e l'equilibrio fra diritti e doveri dei cittadini utenti e/o clienti della Cooperativa Sociale IGEA permette lo svolgimento delle attività in un clima sereno, produttivo e di reciproco rispetto. A seguire l'elenco dei diritti e doveri.
DIRITTI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il Cliente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. ✓ Il Cliente ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita. ✓ Il Cliente ha diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; egli ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono. ✓ Il Cliente ha diritto di privacy, e che venga mantenuto il rispetto dei dati sensibili e di ogni informazione che lo riguarda, relativi a qualsiasi circostanza. ✓ Il Cliente ha diritto di porre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati; effettuato l'esame dell'eventuale reclamo, il Cliente deve essere tempestivamente informato del relativo esito (vedi modulo reclami, allegato n°1). <p>Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, dandone comunicazione al responsabile della Cooperativa con preavviso di 30 giorni.</p>
DOVERI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste; ✓ Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate. L'informazione deve essere tempestiva affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse, così da consentire ad altri Clienti di usufruire delle stesse presta-

	<p>zioni.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente la documentazione messa a disposizione, al termine di ogni prestazione.✓ Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel contratto tra il Cliente stesso e la Cooperativa.
--	--

COME CONTATTARCI	Edizione n° 3/2016
-------------------------	--------------------


	SEDE LEGALE	Numero telefono	Numero fax	Email/sito
Cooperativa Sociale IGEA	Via Olivetti n. 19	0373/83105	0373/259440	www.consorzioarcobaleno.it

Orari segreteria	dal Lunedì al Venerdì 8,30 – 12,30 // 13,30 – 17,00
-------------------------	---

	Sede operativa	n.tel./fax	e-mail/sito
CONSULTORIO FAMILIARE "KAPPADUE"	Via Capergnanica 8/H – int.22	0373 85536	Kappadue@consorzioarcobaleno.it www.consorzioarcobaleno.it/krikos

Orari di Apertura servizio	<table> <tr> <td>Lunedì</td> <td>10,00 - 12,30</td> <td>15,00 - 18,00</td> </tr> <tr> <td>Martedì</td> <td></td> <td>15,30 - 19,00</td> </tr> <tr> <td>Mercoledì</td> <td></td> <td>9,00 - 13,00</td> </tr> <tr> <td>Giovedì</td> <td></td> <td>15,30 - 19,30</td> </tr> <tr> <td>Venerdì</td> <td>10,00 - 12,00</td> <td>14,00 - 17,00</td> </tr> </table>	Lunedì	10,00 - 12,30	15,00 - 18,00	Martedì		15,30 - 19,00	Mercoledì		9,00 - 13,00	Giovedì		15,30 - 19,30	Venerdì	10,00 - 12,00	14,00 - 17,00
Lunedì	10,00 - 12,30	15,00 - 18,00														
Martedì		15,30 - 19,00														
Mercoledì		9,00 - 13,00														
Giovedì		15,30 - 19,30														
Venerdì	10,00 - 12,00	14,00 - 17,00														

Allegato n°1	Edizione n° 3/2016
--------------	--------------------

	Codice documento:	MOD-QUA-008	Rev.:	00
	Titolo:	RECLAMO	Data:	05.02.07

RECLAMO N° _____ del _____

COOPERATIVA _____

Motivo del reclamo

Rilevato da _____ Da inoltrare a _____

Azioni da intraprendere (riferimenti ad eventuali azioni correttive/preventive):

Resp.:

Chiusura Reclamo entro: _____

Controllo da eseguire dopo le azioni intraprese:

Esito del controllo: Positivo

Negativo

Data chiusura _____