



CARTA DEI SERVIZI

CHI SIAMO

Il Consultorio Familiare Mani di Scorta è un servizio socio-sanitario accreditato dalla Regione Lombardia con dgr n. 10316 del 06/11/2014 che nasce dalla collaborazione tra due cooperative sociali:

- Servire - nata nel 1979, negli anni ha specializzato la sua area di intervento nel settore degli anziani gestendo sia interventi di domiciliarità (SAD ed ADI) che servizi diurni (CDI e CDI Alzheimer) - dal 03.11.2014 incorporata per fusione in Namastè cooperativa sociale
- Il Pugno Aperto - nata nel 1991, opera: attraverso interventi di promozione della comunità locale con attenzione specifica a bambini, giovani e famiglie; nella tutela di minori e famiglie; nell'inclusione sociale di adulti fragili mosse dal comune desiderio di offrire servizi - di prevenzione, informazione ed educazione socio-sanitaria - che si rivolgono alle famiglie accompagnandole nelle diverse fasi della loro vita (giovane coppia, coppia con figli piccoli, coppia con figli adolescenti, famiglia con anziani) nella consapevolezza che al mutare della fase di vita della famiglia deve corrispondere un'offerta adeguata di sostegno.

Da gennaio 2017 è un servizio a contratto con Regione Lombardia; si trova all'interno dell'Ambito di Dalmine e collabora con i diversi comuni di tale Ambito.

I NOSTRI VALORI

Come la Cooperativa anche il Consultorio si ritrova nell'assunto di **"essere a servizio delle fragilità per trasformarle in risorsa"**.

I nostri valori:

- **Il valore dell'incontro:** la prima attenzione a cui ci dobbiamo richiamare è la disponibilità e la predisposizione all'incontro. Perché si possa parlare di incontro è necessario che ci si predisponga ad un incontro vero, autentico, scevro da ogni forma di sguardo giudicante e aperto ad accogliere dentro di sé l'altro. Ciò ci richiede preventivamente di essere liberi e vuoti. Solo se un incontro è vero, e quindi messaggero di bellezza, porta con sé il potenziale autentico di trasformazione. E' all'interno di questa visione che la cooperativa è chiamata a costruire processi di contaminazione con gli altri, con il territorio che abita affinché si possa contribuire alla costruzione del Bene Comune.
- **Il valore dell'accoglienza:** ammettere che la fragilità è costitutiva dell'essere umano richiede innanzitutto che, nell'incontro, venga anch'essa accolta e custodita come qualcosa di prezioso. L'accoglienza è il primo gesto che un bambino apprende fin dalla sua nascita; c'è un mondo che, con tutte le sue contraddizioni, è qui ad accoglierlo. Nel percorso di vita di ciascuno di noi, dalla nascita alla morte, siamo dediti a costruire **legami** (con noi stessi e con gli altri), a disfarli, a ri-significarli e a ri-generarli; investiamo la maggior parte del nostro tempo e delle nostre energie a costruire significati nuovi rivolti a ciò che lega "noi e l'altro". Le fatiche e le gioie di ciascuno di noi sono spesso legate a come accogliamo, ci dedichiamo e ci disponiamo alla costruzione di questi significati.
- **Il valore dell'ascolto:** L'incontro presuppone un atteggiamento di ascolto, di rispetto e di reciproca comprensione di ciò che è l'altro. E' importante lasciare che l'altro ci raggiunga. Non possiamo

pensare di comprendere le cose se ce ne stiamo separati. Perché si possa costruire un legame, un interesse reciproco è necessario che gli interlocutori si predispongano all'ascolto e facciano emergere le reciproche diversità, e fragilità, come luoghi e spazi di potenzialità. In questo modo l'altro è in grado di "rivelarmi" altre cose, di consentire "nuove conoscenze". Per la cooperativa la capacità di ascolto rappresenta una leva importante anche da un punto di vista imprenditoriale. In una fase storica di trasformazione della costruzione di progetti e servizi dall'offerta alla domanda, il valore dell'ascolto della realtà e della domanda diventa strategico.

- Il valore della cura: La relazione di cura è la dimensione in cui mi avvicino all'altro; è un prendersi cura. La cura delle relazioni è nello stare, la cura è esserci. Nella relazione di cura tuttavia c'è una dimensione intrinseca di reciprocità. E' anche un incontro, se autentico, di ferite dove la persona che cura è il primo elemento di cura. Quindi chi cura non deve vedersi come un salvatore, ma come una persona che nella relazione viene anche curata.
- Il valore dell'accompagnamento: L'accompagnamento implica la disponibilità ed il desiderio di essere compagni di viaggio nel tratteggiare percorsi di vita e quindi, in primis di "esser-ci". L'accompagnamento è desiderio di ricerca, di vicinanza. Implica una dimensione di **consapevolezza** di ciò che stiamo vivendo, di chi stiamo incontrando, di come stiamo ascoltando, della cura che reciprocamente stiamo agendo. E' una consapevolezza che ha in sé il potenziale di trasformazione e che ci porta a costruire processi e legami liberi e non vincolati o chiusi. E' grazie a questa consapevolezza che siamo in grado, come persone e come cooperativa, di trasformare le fragilità in risorsa, in opportunità per noi e per gli altri. Nel processo di accompagnamento ciascuno di noi, come persone e come cooperativa, in base ai percorsi che sta facendo, può essere un attore protagonista, una comparsa, un regista, un testimone del processo di trasformazione che si deve donare agli altri.

ORARI DI APERTURA E CONTATTI

Il Consultorio Familiare è aperto nei seguenti giorni ed orari:

	Mattino		Pomeriggio	
	dalle	alle	Dalle	alle
Lunedì	10.00	13.00		
Martedì			15.00	19.00
Mercoledì			15.00	19.00
Giovedì				
Venerdì	9.00	12.00	14.00	17.00

Durante l'anno solare chiude indicativamente due settimane nel periodo natalizio; una settimana nel periodo pasquale e 2/3 settimane nel mese di agosto.

Durante l'orario di apertura del consultorio è garantita una funzione di accoglienza, sia in presenza che telefonica al numero 035/6221081.

Durante l'orario di chiusura è in funzione una segreteria telefonica, un cellulare di servizio e il richiamo è garantito durante la successiva fascia di apertura del servizio.

E' inoltre possibile inviare comunicazioni via fax al numero 035/692093 o all'indirizzo e-mail info@manidiscorta.it indicando il proprio recapito telefonico; nella prima di fascia di apertura utile seguirà quindi un contatto telefonico da parte del personale di segreteria.

PRIVACY E TUTELA DEGLI UTENTI

Il *Codice sulla privacy* garantisce che il trattamento dei dati personali e/o sensibili delle persone fisiche e giuridiche si svolge nel rispetto dei loro diritti, delle loro libertà fondamentali, nonché della loro dignità, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Il trattamento dei dati che intendiamo effettuare sarà quindi improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti e in particolare dei diritti alla riservatezza per ciascuna persona che accede al Consultorio.

Il trattamento previsto ha le seguenti finalità: diagnostiche e terapeutiche; adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili; gestione amministrativa del rapporto; adempimento degli obblighi contrattuali; supporto e informazione in merito ai servizi da Lei acquisiti; verifica della soddisfazione degli utenti;

Il trattamento previsto sarà effettuato con l'uso di supporti cartacei e di sistemi automatizzati;

Il conferimento dei dati è obbligatorio per i dati personali e/o sensibili utilizzabili per lo svolgimento delle attività istituzionali della Namastè Società Cooperativa Sociale, fermo restando che gli stessi, previo assenso scritto, potranno essere utilizzati per: statistiche anonime; referenze; informazioni su annunci di nuovi servizi da parte nostra.

I dati saranno passibili di essere comunicati a società di tutela del credito e potranno essere comunicati e/o diffusi a società che effettuano indagini inerenti alla soddisfazione degli utenti;

Nel caso di utilizzo di immagini dell'utenza per ragioni di promo, l'assenso sarà richiesto preventivamente in forma scritta.

In relazione al trattamento previsto ogni persona che accede al consultorio potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dalla legge citata; in particolare potrà conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare, opporsi al trattamento dei dati, ecc.

Il Titolare dei dati è la Namastè Società Cooperativa Sociale, con sede legale in: Cenate Sopra (Bg), via Valcalchera 5.

Per quanto concerne i FASAS, questi sono archiviati in armadi chiusi a chiave e di accesso esclusivo al personale del Consultorio; i diversi documenti online sono protetti da password.

CONTROLLI E VERIFICHE

Per gestire al meglio le diverse attività del Consultorio ci si è dotati di diversi strumenti di controllo e verifica che agiscono a diversi livelli e a seconda delle competenze e dei profili professionali dei diversi interlocutori coinvolti.

Si evidenziano di seguito le diverse forme di controllo e verifica:

- Incontri tra il coordinatore e i singoli operatori
- Incontri tra il responsabile di servizio e gli operatori delle singole aree di intervento
- Incontri tra il responsabile di servizio e il coordinatore
- Stesura dettagliata e ordinata dei fasas da parte dei professionisti
- Raccolta di reclami
- Raccolta del grado di soddisfazione attraverso un questionario anonimo; i dati saranno riportati nella relazione finale in visione nella bacheca del consultorio; la relazione finale è a disposizione di chiunque la possa richiedere
- Controlli sistematici da parte dei servizi preposti da ATS Bergamo
- Tavoli di raccordo tra diversi Consultori
- Tavoli interni alla cooperativa
- Predisposizione della verifica annuale dell'andamento del servizio con presentazione in equipe multidisciplinare agli operatori e distribuzione cartacea
- Raccordi con il Responsabile delle risorse umane della cooperativa e con il consigliere delegato dell'area "famiglia"

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALL'ACCESSO

Ogni cittadino ha diritto ad accedere alla prestazione che vengono erogate dal Consultorio e ha perciò diritto a ricevere adeguate informazioni. La presente carta dei servizi è esposta nella bacheca a fianco alla reception; è altresì pubblicata sul sito del Consultorio: www.manidiscorta.it.

Le attività che vengono regolarmente organizzate vengono diffuse attraverso il sito, la pagina facebook, la realizzazione di volantini o locandine e la diffusione attraverso newsletter che vengono inviate dietro consenso. Ogni persona che accede liberamente al Consultorio può visitarlo e ricevere tutte le informazioni necessarie da parte del personale di segreteria sempre presente negli orari di apertura.

DIRITTO A RICEVERE PRESTAZIONE APPROPRIATE ED EFFICACI

Ogni cittadino che accede al Consultorio ha diritto a ricevere prestazione che possano rispondere in modo efficace ed efficiente alle richieste in entrata. Ciascuno dei professionisti, per la propria funzione si impegna al meglio per accogliere e accompagnare le persone che accedono al servizio.

Ogni cittadino ha altresì il diritto di interrompere in modo libero il rapporto con il Consultorio. Gli accessi per tutte le prestazioni vengono registrate su appositi registri predisposti all'interno del Fasas; sarà cura dell'operatore interessato monitorare, valutare e indicare la chiusura degli accessi da parte di chi interrompe liberamente l'accesso al consultorio.

ACCOGLIENZA, MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TEMPI MEDI DI ATTESA

Durante la fase di accoglienza, in loco o telefonica, la persona è invitata ad esporre sinteticamente il motivo del contatto. Se la richiesta attiene all'area sanitaria l'operatore fissa l'appuntamento con il professionista individuato (puntando alla più rapida soddisfazione della domanda posta). Se la richiesta attiene all'area psico-sociale l'operatore raccoglie la domanda ed i recapiti della persona, individua il professionista ritenuto più pertinente raccordandosi con la Coordinatrice del servizio, ed entro qualche giorno richiama la persona interessata per fissare il primo colloquio. E' comunque garantita la possibilità che, anche successivamente, la consulenza sia integrata con altre competenze del servizio stesso o che la persona sia orientata verso un servizio diverso.

Il giorno del primo appuntamento viene chiesto all'utente di compilare la scheda anagrafica contenuta nel fascicolo, di rilasciare il consenso al trattamento dei dati e di firmare il regolamento del consultorio.

Qualora l'utente sia preso in carico per un percorso, composto quindi da più prestazioni, durante il primo colloquio l'operatore (nello specifico l'assistente sociale) e l'utente individueranno: bisogno espresso, obiettivo atteso, attività prevista (es.: numero di colloqui, periodicità, somministrazione di test, ecc. secondo la normativa in essere), verifica finale.

Le dimissioni possono avvenire per scelta libera delle persone in carico che dichiarano di voler interrompere il percorso; le dimissioni possono esserci perché il percorso si è concluso; le dimissioni possono avvenire perché l'equipe del Consultorio valuta di accompagnare la situazione in carico verso altri servizi specialistici. Ogni professionista del Consultorio condivide con la Coordinatrice le dimissioni e le modalità di passaggio verso altre strutture.

I tempi medi di attesa di erogazione delle prestazioni nell'area psicologica, all'atto della richiesta, variano tra i 2/3 mesi (tempi variabili in base ai diversi periodi dell'anno). La lista di attesa è regolarmente registrata dal personale di segreteria. L'accesso al file è ad uso degli operatori in particolare dalla Coordinatrice e del Responsabile di Servizio e del personale di Segreteria. Il primo colloquio di accoglienza è fatto dall'assistente sociale che quindi su indicazioni della segreteria incontra le persone per la raccolta del bisogno e per l'apertura del fascicolo personale. La lista d'attesa ha un ordine cronologico; ogni qual volta vi è un'assegnazione al professionista è cura della segreteria aggiornare e modificare la lista d'attesa. Le persone

in lista vengono contattate per un massimo di 3 telefonate. I colloqui verranno effettuati in orario di apertura al pubblico, verranno valutate delle situazioni eccezionali per venire incontro alle esigenze dell'utente.

Il referto del pap test, affidato a laboratorio esterno, è disponibile mediamente entro 20 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'esame; il referto può essere ritirato presso la segreteria del consultorio o inviato – su richiesta – per posta elettronica. Nell'attuale situazione pandemica, il referti verranno consegnati solo via email.

FIGURE PROFESSIONALI

Presso il consultorio familiare operano diverse figure professionali che collaborano in modo sinergico tra loro:

- Ostetrica
- Ginecologa
- Infermiera
- Assistente sociale
- Psicologa e psico-terapeuta
- Psico-Pedagogista
- Consulente familiare
- Mediatore familiare
- Educatore Professionale
- Coordinatrice
- Responsabile di servizio
- Referente Sanitario

Tutti gli operatori sono riconoscibili dall'apposito cartellino di riconoscimento recante il logo e la denominazione del servizio, nome e cognome, qualifica professionale e fotografia.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Consultorio Familiare è strutturato in aree di intervento: maternità e salute della donna, psico-sociale, promozione della salute e mutualità familiare, al cui interno svolgono la loro attività i professionisti indicati al paragrafo "figure professionali", coordinati dalla Coordinatrice di servizio e dall'operatore di territorio e supportati da un operatore di segreteria.

La visione d'insieme e la ricerca di una risposta globale ai bisogni dell'utenza è garantita da:

- équipe multiprofessionale – l'eterogeneità del gruppo di lavoro ne determina la ricchezza, raccogliendo in sé e favorendo la condivisione delle competenze e specificità di ogni professionista;
- équipe cooperativa – assicura il dialogo ed il confronto tra il Consultorio Familiare, i servizi delle cooperative promotrici ed i soggetti attivi sul territorio di riferimento.

LE PRESTAZIONI OFFERTE DAL CONSULTORIO IN REGIME GRATUITO AD ECCEZIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE CHE SONO SOGGETTE A TICKET SONO:

➤ **Percorso nascita**

- Ambulatorio della gravidanza fisiologica
- Percorso di accompagnamento alla nascita
- Sostegno ostetrico a domicilio
- Spazio allattamento
- Incontri post parto
- Corsi massaggio

➤ **Salute della donna**

- Consulenza ostetrica (contraccezione, fertilità, allattamento, menopausa)
- Pap test
- Visita ginecologica
- Corso sulla menopausa
- Corso di rieducazione del pavimento pelvico

➤ **Ascolto e sostegno**

- Colloqui di accoglienza e consultazione
- Visite colloquio per situazioni complesse
- Consulenza familiare
- Supporto psicologico
- Mediazione familiare
- Valutazione psico-diagnostica
- Visite a domicilio per valutare l'ambiente, il clima familiare e situazioni particolari
- Osservazione e somministrazione di test attraverso strumenti standardizzati quali test , scale.
- Incontri in sede e fuori sede con altri professionisti (ciò solo dopo aver registrato e aperto un Fasad)

Gli interventi di quest'area potranno attuarsi con incontri individuali, di coppia o allargati al nucleo familiare ma anche con incontri allargati a gruppi di persone accomunate dall'interesse su specifici argomenti.

➤ **Educazione alla salute**

Percorsi informativi e/o formativi, rivolti alle scuole di ogni ordine e grado (alunni, genitori, insegnanti) ed alle altre agenzie educative ed aggregative del territorio (oratori, spazi gioco, centri socializzanti) ma anche ad aziende e soggetti privati, su diversi temi, quali:

- affettività e sessualità
- violenze di genere
- cyber bullismo
- relazione e conflitto (tra i pari, in famiglia, nei luoghi di lavoro)
- ciclo di vita femminile
- anzianità e demenze

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La continuità assistenziale si declina in "gestione delle emergenze" e in "continuità della presa in carico". Sul versante della Gestione delle Emergenze può succedere, come in qualsiasi struttura aperta al pubblico, che un utente, un accompagnatore e/o un operatore abbia un malessere.

Nei casi di malessere, le uniche operazioni consentite al personale non medico, in ordine cronologico, sono:

1. Porre "il paziente" su un piano rigido
2. Sollevare gli arti inferiori
3. Tranquillizzare "il paziente"
4. Chiamare il Medico Specialista eventualmente presente e/o l'IP eventualmente presente.
5. Portare rapidamente il kit di primo soccorso dove si è verificata l'emergenza

Il Medico Specialista e/o l'IP, se presenti, procedono a:

- Rilevare il polso
- Misurare la pressione arteriosa

Il medico provvederà inoltre, se necessario, alle manovre di sua competenza strettamente legate alla valutazione delle condizioni della persona ed al tipo di malessere riscontrato. Dove non sia possibile risolvere l'urgenza, la Segreteria contatta telefonicamente il 112 per il trasporto della persona al Pronto Soccorso dell'Ospedale di competenza, avvisando subito dopo il Responsabile del servizio dell'accaduto.

In assenza del medico / IP il personale che ha riscontrato l'urgenza provvede immediatamente a CHIEDERE L'INTERVENTO DEL 112 rassicurando il paziente, avvisando subito dopo il Responsabile del servizio dell'accaduto.

Sul versante della Continuità Assistenziale sono due le fattispecie che necessitano di una procedura specifica:

- Area Psicosociale. La continuità assistenziale va garantita nei casi in cui un professionista interrompa la collaborazione con la struttura o sia temporaneamente impossibilitato a prestare la sua opera e ci sia quindi bisogno di inviare il caso ad altri professionisti. In questi casi l'équipe multidisciplinare garantisce e tutela tutte le prese in carico e si attiva, attraverso incontri di passaggio di consegne, lettura e condivisione del diario e del Fasas, per una riassegnazione del paziente ad altro professionista. Sarà cura dell'assistente sociale del Consultorio incontrare il soggetto/famiglia interessato per comunicare e giustificare il passaggio.

Va inoltre garantita nelle situazioni in cui si evidenzia la necessità di inviare la persona/nucleo ad altri servizi specialistici (es. Neuropsichiatria infantile, SERT, CPS, etc..). In questo caso è sempre l'équipe multidisciplinare che effettua la valutazione. Il professionista prende contatto con il servizio specialistico, trasferisce le informazioni e registra nel FASAS tutti i passaggi. Ciò vale ed è previsto anche per le situazioni di dimissioni; se si ritiene necessaria la dimissione le persone vengono coinvolte e a loro viene spiegata la ragione di tale scelta con eventualmente la possibilità di essere inviati c/o altri servizi.

- Area Maternità e Salute della Donna. In questa area la continuità assistenziale riguarda l'Ambulatorio di Gravidanza Fisiologica e le diverse prestazioni erogate nell'area ostetrico ginecologica. Nel caso di necessità (es. problemi, perdite anomale, dolori) che si presentino tra un appuntamento e l'altro le donne possono contattare telefonicamente in qualsiasi momento l'ostetrica, che provvede ad una valutazione della situazione e invita la donna a recarsi al pronto soccorso oppure a fissare una visita d'urgenza presso il consultorio. La segreteria del Consultorio è attiva negli orari di apertura del servizio e può raccogliere eventuali problemi, che vengono immediatamente riportati alla ginecologa. Nel caso di chiusura del consultorio è attiva una segreteria telefonica che viene ascoltata quotidianamente.

COSTI

Le prestazioni sono gratuite o soggette al pagamento di ticket e quota fissa come previsto dalla normativa regionale.

Prestazione	Tariffa convenzionata*
Visita ginecologica con ecografia ginecologica	€ 51,30
Visita ginecologica con ecografia ginecologica + pap test	€ 70,85
Pap test	esente**
Pap Test	€ 19,55
Ambulatorio gravidanza fisiologica (4 visite con l'ostetrica e 2 con la ginecologa e ostetrica, + 2 ecografie)	esente

Percorso di accompagnamento alla nascita-Training prenatale	€ 60,00
Visita domiciliare in puerperio	esente
Consulenza ostetrica	esente
Consulenza e Supporto psicologico individuale	esente
Consulenza e Supporto psicologico di coppia/famiglia	esente
Consulenza psicopedagogica	esente
Mediazione familiare	esente

*in applicazione della convenzione stipulata con l'Asl di Bergamo e/o con riferimento a quanto stabilito dalle DGR Regione Lombardia n. 2027 del 20.07.2011 e n. 4597 del 28.12.2012.

Tutte le prestazioni sono comunque erogate in esenzione per motivi di: patologia, malattie rare, condizioni invalidanti, età, reddito.

** tra i 25 ed i 64 anni di età, ogni tre anni

*** Il DM Ministero della Sanità 10.09.1998 prevede che siano esenti le seguenti prestazioni connesse alla gravidanza: ecografia ostetrica per un massimo di tre, prima visita e di controllo ginecologico, prima visita e di controllo ostetrico. Il nostro consultorio ha deciso però di adottare e proporre un modello più articolato, da cui scaturisce la tariffa indicata.

ATTIVITA' PRIVATA

Alcune prestazioni sono offerte, dai medesimi professionisti, anche in regime privato, nei giorni di:

- Lunedì: dalle 13 alle 18
- Martedì dalle 9 alle 14
- Mercoledì: dalle 9 alle 14
- Giovedì: mattina e pomeriggio a orari variabili

con le tariffe di seguito indicate:

Prestazione	Tariffa convenzionata*	Tariffa privata
Visita ginecologica con ecografia ginecologica	€ 51,30	€ 80,00
Visita ginecologica con ecografia ginecologica + pap test	€ 70,85	€ 110,00
Pap test	esente ¹	€ 30,00
Ambulatorio gravidanza fisiologica e bilancio di salute (7 visite con l'ostetrica e 1 in presenza ginecologa e ostetrica, + 1 ecografie+ 2 colloqui psicologici)	€ 60,00 (contributo 2 visite ostetriche)	
Inserzione dispositivo contraccettivo intrauterino (I.U.D)	€ 16.15 (+ costo Kit monouso)	

¹ Ogni tre anni, tra i 25 e i 64 anni di età, altrimenti 19.55 € con ricetta rossa.

Visita domiciliare in puerperio (1 accesso) o per consulenza psicologica	esente	€ 60,00
Consulenza ostetrica	Esente (se in gravidanza e con ricetta) oppure € 22,40	
Consulenza familiare e supporto psicologico individuale	esente	€ 55,00
Consulenza e supporto psicologico di coppia	esente	€ 65,00
Percorso psicologico familiare	esente	€ 70,00
Counseling educativo individuale	/	€ 57,75 (iva 5% compresa)
Counseling educativo di coppia	/	€ 68,25 (iva 5% compresa)
Mediazione educativa familiare	esente	€ 68,25 (iva 5% compresa)
Percorso educativo familiare	esente	€ 73,50 (iva 5% compresa)

SISTEMI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Ogni utente e chiunque abbia un legittimo interesse, può avanzare alla Responsabile di servizio, via A.Arioli Dolci 12 tel. 035 6221081, e-mail direzione@manidiscorta.it osservazioni, suggerimenti e reclami sia in forma scritta sia verbale, che diventeranno materiale utile per il miglioramento della qualità del servizio. La risposta alle osservazioni scritte verrà fornita entro 30 giorni. Il reclamo può essere redatto in forma libera o utilizzando l'apposita scheda disponibile presso la segreteria e qui allegata (all.1).

Nel caso di inadempienze da parte dell'Ente Gestore (Cooperativa Namasté), il cittadino può rivolgersi a:

- UFFICIO RELAZIONI con il PUBBLICO (U.R.P.) presso Distretto Socio Sanitario di Via Betelli 2 a Dalmine
Tel. 035 378111

oppure a

- UFFICIO di PUBBLICA TUTELA (U.P.T.) presso l'ATS di Via Galliccioli 4 a Bergamo
Tel. 035 385296

E' inoltre messo a disposizione dell'utenza un questionario di soddisfazione (all. 2) per verificare il livello di gradimento percepito del servizio e delle prestazioni erogate. Tale documento, di cui è prevista la compilazione in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale. Annualmente i questionari vengono analizzati ed i risultati diffusi attraverso gli strumenti di comunicazione esterna (bilancio sociale della cooperativa Namasté e sito internet del servizio). Quanto rilevato dai questionari e dagli eventuali reclami pervenuti viene condiviso con la direzione generale della cooperativa e vengono programmati interventi correttivi e/o di miglioramento per l'anno successivo.

ACCESSO AGLI ATTI

Ogni utente e chiunque abbia un legittimo interesse può accedere agli atti secondo quanto indicato nel relativo regolamento (all. 3).

DOVE SIAMO

Il Consultorio Mani di Scorta si trova in via Arioli Dolci 12; Il numero di telefono della segreteria è 035 6221081. In autobus: Linea 5/B - venendo da Bergamo fermata Via A. Galetti venendo da Dalmine fermata Piazza Monsignor Benedetti.

