

# Carta dei Servizi

Consultori Familiari di Treviglio e Caravaggio



**AGAPE**  
Cooperativa sociale



CONSULTORI FAMILIARI  
DI TREVIGLIO E CARAVAGGIO

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Bergamo

Member of CISO Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015  
N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010

Via Casnida, 19 - 24047 Treviglio (BG)  
amministrazione@centrofamiglia.org  
P.IVA 02911360168 - tel 0363 46480

MAGGIO 2024



# INDICE

1. CARTA D'IDENTITÀ	5
2. I CONSULTORI FAMILIARI	11
3. MULTIPROFESSIONALITÀ E LAVORO DI EQUIPE	19
4. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	21
5. IL CENTRO PER LA FAMIGLIA DI TREVIGLIO	23
6. IL PUNTO FAMIGLIA DI CARAVAGGIO	25
7. AREA SANITARIA AMBULATORI DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA:	27
8. SERVIZIO DI CONSULENZA SULLA REGOLAZIONE NATURALE DELLA FERTILITÀ' (RNF)	29
9. AREA PERCORSO NASCITA	31
10. AREA PSICO-SOCIALE ADULTI	34
11. AREA PSICOSOCIALE MINORI	39
12. LE PRESTAZIONI DELL'AREA FORMAZIONE	43
13. INCONTRI DI GRUPPO	57

<b>14. LE RISORSE UMANE</b>	59
<b>15. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	60
<b>16. MIGLIORIAMO INSIEME!</b>	62
Allegato A – È soddisfatto dei nostri servizi?	63
Allegato B – Tariffario in vigore dal 1 marzo 2022	64

# 1. CARTA D'IDENTITÀ

## LA COOPERATIVA SOCIALE “AGAPE”

*AGAPE è una cooperativa sociale, senza scopo di lucro, ONLUS di diritto, che opera per “il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini, attraverso al gestione di servizi sociosanitari ed educativi” (L.381/91)*

Sorta per iniziativa delle comunità cristiane degli ambiti territoriali di Treviglio (Diocesi di Milano) e di Caravaggio (Diocesi di Cremona), la cooperativa Agape rappresenta la concreta attuazione dell'impegno pastorale delle comunità cristiane locali, nel sostegno alle persone e alle famiglie in condizioni di bisogno, al fine di promuoverne il benessere integrale (fisico, spirituale, relazionale).

La Cooperativa assume, come principi ispiratori, la visione dell'uomo e della famiglia proposta dall' antropologia cristiana, il rispetto della legge e della normativa vigente, nonché delle norme interne, in un quadro di integrità, correttezza e riservatezza.

La Cooperativa AGAPE ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 n. 22184/10/S-G2 il 25.10.2010 per la “gestione di servizi sociosanitari integrati: Consultorio Familiare e Centro di Psicoterapia Integrato” (Ente Certificatore RINA – Genova – Multisito COESI-CSA Servizi Bergamo).

Gestisce due consultori familiari accreditati e un centro di psicoterapia privato. Ai consultori privati è riconosciuta, attraverso l'accreditamento, una funzione pubblica, secondo le finalità indicate dalla legge regionale.

## AGAPE - SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE

<b>Indirizzo sede legale</b>	via Casnida, 19 – 24047 Treviglio (BG)
<b>Forma Giuridica</b>	Società Cooperativa Sociale (L. 381/1991).
<b>Tipologia</b>	Coop. A - Impresa sociale (D.Lgs.112/2017)
<b>Data di costituzione</b>	30/10/2001
<b>Codice Fiscale</b>	02911360168
<b>Partita IVA</b>	02911360168
<b>Registro Imprese</b>	ReA 33343
<b>N° Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative</b>	A114028 N° matricola ConfCooperative 53533
<b>Iscrizione Albo Regionale Cooperative sociali</b>	Registro Prefettizio Provincia di BG n° 494 Produzione Lavoro; 148 (A) Sez. VIII - Coop. Sociali
<b>Telefono</b>	0363 46480
<b>Email</b>	amministrazione@centrofamiglia.org
<b>PEC</b>	agape.soc.coop.soc@legalmail.it
<b>Certificazione di Qualità</b>	CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015 N. 22184/10/S-G2 DEL 25/10/2010 Ente Certificatore: RINA

<b>Codice Ateco</b>	889900
---------------------	--------

<b>Codice Univoco</b>	SUBM70N
-----------------------	---------

**Appartenenza  
a reti associative**

- Fe.L.Ce.A.F. - Federazione Lombarda  
Centri di Assistenza alla Famiglia
- C.F.C. Confederazione Italiana dei Consulitori  
Familiari di Ispirazione Cristiana
- CoonfCooperative – Unione di Bergamo
- CSA -COESI SERVIZI Bergamo

## **CONSULTORIO FAMILIARE “CENTRO PER LA FAMIGLIA”**

via Casnida, 19 - 24047 TREVIGLIO – BG

tel. 0363 46480 – fax 0363 344894

[segreteria@centrofamiglia.org](mailto:segreteria@centrofamiglia.org)

*Codice Consultorio 325-001273*

## **CONSULTORIO FAMILIARE “PUNTO FAMIGLIA”**

circonvallazione Papa Giovanni Paolo II, 23 - 24043 CARAVAGGIO – BG

tel. 0363 51555 – fax 0363 1920130

[segreteria.caravaggio@centrofamiglia.org](mailto:segreteria.caravaggio@centrofamiglia.org)

*Codice Consultorio 325-001452*

*Info e aggiornamenti per le attività dei consultori di Treviglio e Caravaggio:*

[www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org)

---

## **CENTRO DI PSICOTERAPIA INTEGRATO “AGAPE”**

via Casnida, 19/b - 24047 TREVIGLIO – BG

tel. 0363 303638 – fax 0363 1842560

[agape@centrofamiglia.org](mailto:agape@centrofamiglia.org)

*Info e aggiornamenti per le attività del Centro di Psicoterapia Integrato “Agape”:*

[www.centropsicoterapiaagape.org](http://www.centropsicoterapiaagape.org)

*L'Ufficio Amministrativo si trova in via Casnida, 19 a Treviglio (Bg)  
ed è aperto da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30  
tel.: 0363 46480 – [amministrazione@centrofamiglia.org](mailto:amministrazione@centrofamiglia.org)*



## ACCREDITAMENTI E ADESIONI

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Bergamo

I consultori familiari della Cooperativa Agape sono accreditati dalla Regione Lombardia e contrattualizzati con l' ATS – Azienda di Tutela della Salute di Bergamo



Fe.L.Ce.A.F

Federazione Lombarda  
dei Centri di  
Assistenza alla Famiglia

I consultori aderiscono alla Federazione Lombarda dei Centri di Assistenza alla Famiglia (Fe.L.Ce.A.F. – Milano)



CONFEDERAZIONE ITALIANA  
CONSULTORI FAMILIARI  
DI ISPIRAZIONE CRISTIANA  
O.N.L.U.S.

I consultori aderiscono inoltre alla Confederazione Italiana Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana (CFC – Roma)

La cooperativa è associata a:

---



La cooperativa Agape è capofila del progetto:  
Familyper – Il Centro Famiglia dell'Ambito di Treviglio

---



**familyper**

Il Centro Famiglia dell'ambito di Treviglio



## 2. CONSULTORI FAMILIARI

### 2.1 LE FINALITÀ

Il Consultorio Familiare si connota come servizio territoriale istituito con lo scopo di fornire prestazioni socio-sanitarie integrate rivolte alle persone, alle coppie e alle famiglie. Il Consultorio Familiare si presenta come unità d'offerta caratterizzata dall'esercizio contestuale e complementare di funzioni psicosociali e sanitarie finalizzate alla promozione e/o al mantenimento del benessere e dell'armonia familiare.

I principi che ispirano le attività consultoriali hanno origine da una visione caratterizzata:

- dall'integralità, dalla globalità e relazionalità delle diverse dimensioni della persona umana;
- dal riconoscimento del ruolo della famiglia nella formazione dell'individuo e della sua dimensione relazionale;
- dall'affermazione della dignità e del rispetto della vita umana sin dal concepimento;
- dalla promozione del benessere della persona, del rispetto e della tutela della vita umana in tutte le sue forme.

In coerenza con i principi che ispirano la propria attività, i consultori gestiti dalla Cooperativa AGAPE non effettuano attività direttamente o indirettamente connesse alla interruzione volontaria della gravidanza. La cooperativa garantisce pertanto la facoltà di dichiarare obiezione di coscienza ai sensi dall'art.9 della L.194 del 22 maggio 1978 "Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza".

## 2.2 VALORI E POLITICA PER LA QUALITA'

La Cooperativa ispira il proprio servizio alla visione cristiana della persona, della sessualità e della famiglia, con chiaro riferimento ai contenuti del magistero della Chiesa. Essa rappresenta la concreta attuazione dell'impegno pastorale delle comunità parrocchiali del distretto di Treviglio – Caravaggio (delle Diocesi di Milano e di Cremona) nel sostegno alle famiglie e alle persone in condizioni di fragilità. La visione cristiana ispira le attività di prevenzione e cura, che sono orientate a realizzare queste istanze.

### *Il coinvolgimento delle comunità ecclesiali.*

Questa scelta si realizza nella partecipazione delle parrocchie alla base sociale, nell'invio degli utenti ai servizi e attraverso un sostegno economico annuale.

### *Una particolare attenzione alle famiglie più fragili*

I Consultori si caratterizzano come servizi socio-sanitari di base e la loro azione è rivolta in particolare a sostenere le famiglie nelle difficoltà relazionali per favorire il raggiungimento del maggior benessere integrale (fisico, mentale e relazionale). Questa attenzione si concretizza:

- nella scelta dell'accreditamento regionale e contrattualizzazione con l'ATS di Bergamo al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni sanitarie e psico-sociali in forma gratuita;
- con il contenimento delle tariffe delle prestazioni erogate in forma privata;
- con la istituzione di un Fondo di solidarietà familiare per favorire l'accesso ai servizi delle famiglie meno abbienti.

### *La partecipazione al coordinamento con i servizi sociali e sociosanitari del territorio.*

L'azione dei consultori si colloca all'interno della rete dei servizi sociali e sanitari del distretto. Viene perseguito un sempre maggiore radicamento e collegamento con gli altri servizi socio-educativi e sanitari del territorio, sia del privato sociale che del pubblico.

### ***La qualificazione degli interventi***

Il Consultorio tende ad una sempre maggiore qualificazione degli interventi e a diversificare le offerte di servizio, promuovendone di nuove quando necessario, per rispondere alle domande delle famiglie del territorio.

In tal senso:

- i responsabili delle diverse attività raccolgono le nuove domande all'interno delle équipes dei servizi e le pongono all'attenzione della Direzione;
- si raccolgono i bisogni emergenti attraverso la partecipazione ai tavoli tecnici dell'Ente pubblico

### ***Multiprofessionalità e lavoro di équipe.***

La cooperativa riconosce e valorizza l'apporto e l'integrazione delle diverse figure professionali nella diagnosi e cura delle situazioni che si presentano ai servizi. Valorizza il lavoro di équipe quale strumento per un più efficace trattamento delle problematiche portate dai pazienti. A tal fine organizza e sostiene all'interno delle aree e dei servizi momenti e spazi per il confronto, la supervisione e la gestione delle situazioni.

### ***Continuità assistenziale***

La Cooperativa garantisce la continuità dell'assistenza nei confronti dei propri utenti, in relazione alla complessità e tipologia della utenza trattata dalle diverse aree e servizi. In caso di invio o passaggio ad altro servizio la cooperativa, previa autorizzazione dell'utente, mette a disposizione tutte le informazioni sul percorso effettuato presso i propri servizi, evidenziare le motivazioni della richiesta ed accompagnando l'utente nella fase di passaggio.

### ***Creare rapporti di fiducia***

La Cooperativa aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con tutte le categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la propria missione o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento. Rientrano in quest'ambito le Istituzioni, i collaboratori, i cittadini-utenti, i fornitori, i partners, le organizzazioni che rappresentano singoli o gruppi, le comunità locali in cui l'Cooperativa opera, le associazioni, le generazioni future.

### *La buona reputazione*

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. Favorisce gli investimenti delle istituzioni e dei partner, la fedeltà dei cittadini-utenti, l'attrazione delle migliori risorse umane e professionali, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno dell'organizzazione, essa contribuisce a prendere ed attuare decisioni senza tensioni e ad organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi di autorità.

Nel "*Codice Etico*" e nel documento "*Valori e Politica per la Qualità*" sono illustrati in dettaglio la mission, i valori e gli stili che orientano l'azione della Cooperativa nel servizio agli utenti.

I documenti sono consultabili e scaricabili dal sito: [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) - sezione "Amministrazione Trasparente".

## **2.3 A CHI CI RIVOLGIAMO**

I diversi servizi del Consultorio si rivolgono alla popolazione in generale, in particolare a:

- persone in condizioni di disagio psicologico/relazionale;
- coppie e famiglie con problemi di rapporti interpersonali con implicazioni di carattere psicologico e sociale;
- coppie con problemi di genitorialità anche in situazione di conflitto e problematiche educative genitori – figli;
- coppie con problemi di conflittualità coniugale anche in caso di separazione e divorzio;
- donne in gravidanza per la tutela della maternità e la preparazione alla maternità e paternità responsabili;
- preadolescenti, adolescenti e giovani per l'educazione alla sessualità e affettività;
- giovani coppie per la regolazione della fertilità;
- donne per prevenzione sanitaria e tutela della salute in ambito ostetrico – ginecologico.

## 2.4 I CRITERI DI FUNZIONAMENTO

I criteri di funzionamento assunti come valori che orientano le attività sono:

- **l'uguaglianza:** la cooperativa non opera alcuna distinzione o selezione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- **l'imparzialità:** il personale della cooperativa opera nei confronti dell'utente secondo criteri di obiettività e imparzialità;
- **la continuità:** il servizio viene assicurato in modo regolare e continuo secondo gli orari indicati;
- **il diritto di scelta:** la cooperativa garantisce la possibilità in ogni momento agli utenti di scegliere altri erogatori di analoghe prestazioni;
- **l'efficienza e l'efficacia:** la cooperativa garantisce la predisposizione di sistemi di monitoraggio e controllo di gestione che consentano il perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia;
- **la partecipazione:** la cooperativa opera in sinergia con le altre realtà del territorio (pubbliche e del terzo settore); chiede la collaborazione del singolo utente attraverso la espressione del gradimento del servizio.

## 2.5 DIRITTI DEGLI UTENTI

### **Tutela della Privacy.**

Il consultorio mette in atto ogni iniziativa atta a tutelare il diritto alla privacy delle persone che usufruiscono dei servizi ai sensi del DPGR (EU) 2016/679. A questo scopo agli utenti viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa. Le cartelle e la documentazione prodotta relativa agli utenti vengono custodite in archivio chiuso con serratura a chiave ed i documenti elettronici sono protetti da password. Tutti gli operatori del servizio sono chiamati al rispetto della privacy, secondo i principi deontologici professionali ed etici.

### **Diritto all'informazione e alla partecipazione.**

Diversi sono gli strumenti che i consultori della Cooperativa Agape hanno adottato per garantire il diritto all'informazione e alla partecipazione. La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso la bacheca dell'area accoglienza del Consultorio e viene duplicata in copia per gli utenti che ne fanno richiesta. E' inoltre possibile consultare la Carta dei servizi sul sito internet [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org)

Ulteriore informazione circa le prestazioni e le attività periodicamente proposte sono assicurate attraverso dépliant, locandine e spedizioni email.

La Cooperativa Agape predispose ogni anno il **Bilancio sociale** nel quale vengono presentate le attività svolte e i risultati conseguiti nel corso dell'anno. Tale documento viene diffuso e reso disponibile in modo da promuovere una cultura della corresponsabilità nella gestione delle attività e degli interventi della cooperativa. E' possibile consultare o scaricare il Bilancio Sociale sito internet [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org)

Nel corso del processo di presa in carico l'utente è chiamato a condividere e ad essere parte consapevole e attiva del trattamento attraverso un progetto individuale/familiare che declina obiettivi, interventi proposti, professionalità impiegate e articolazione e tempi dei percorsi.

**Al termine del percorso di presa in carico**, sarà cura dell'operatore di riferimento fornire indicazioni all'utente in relazione alla conclusione del progetto individuale/familiare condiviso e all'eventualità di dare continuità al percorso intrapreso presso altra struttura. In questo caso, al fine di assicurare un'adeguata continuità assistenziale, l'operatore di riferimento si premurerà di offrire all'utente una preliminare informazione sulle risorse consigliate e di svolgere un'azione di accompagnamento e di raccordo con le realtà di destinazione, previo consenso e autorizzazione espressa dell'utente stesso.

### **Diritto a usufruire di prestazioni appropriate ed efficaci.**

L'attenzione all'efficacia e all'effettiva ricaduta degli interventi, alla qualità dei servizi offerti e alle altre dimensioni che assicurano la tutela degli utenti



sono i fattori verso le quali l'organizzazione tutta si impegna a lavorare e a migliorare.

Gli utenti hanno inoltre il diritto di interrompere in ogni momento in piena libertà il rapporto con il servizio. Per gestire le attività in modo da assicurare all'utenza il grado di appropriatezza e qualità richiesta ad una struttura accreditata, i Consulenti di Agape hanno messo in atto alcuni strumenti e procedure di controllo e monitoraggio che agiscono su più livelli in modo integrato:

- adozione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) e di procedure di registrazione e trattamento dei dati e della documentazione relativa alle prestazioni erogate conformi alle indicazioni normative atti a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, dell'appropriatezza e della tracciabilità degli interventi pianificati ed attuati
- incontri settimanali dell'equipe integrata e raccordi costanti tra coordinatore e singoli collaboratori per il monitoraggio dell'attività del servizio e delle prestazioni, la valutazione sui casi e la loro assegnazione, la verifica di eventuali criticità organizzative e progettuali; - attività di supervisione sui casi complessi;
- procedure di monitoraggio del grado di soddisfazione sia degli utenti che degli operatori
- costante raccordo e collaborazione con l'ATS di Bergamo per le attività di programmazione, rendicontazione e controllo del rispetto dei criteri dell'accreditamento regionale e dell'appropriatezza delle prestazioni

### **Diritto alla tutela in caso di inadempienza.**

Agli utenti vengono offerte diverse possibilità di segnalare fattori di insoddisfazione o inadempienze conferendo direttamente con il coordinatore di area o inviandogli (via fax, email o posta) comunicazione scritta. Sarà cura del coordinatore di area consultarsi con la direzione e, entro il periodo di 20 giorni lavorativi, rispondere in forma scritta o a convocare la persona interessata per aprire il confronto sulle problematiche portate. Per la segnalazione di eventuali disservizi, ma anche di note di apprezzamento o proposte di miglioramento, è disponibile la Scheda di soddisfazione / reclami allegata alla presente Carta dei Servizi.

E' inoltre facoltà dell'utente accedere agli atti di propria competenza uti-

lizzando strumenti e procedure definite dal “Regolamento di accesso agli atti amministrativi” (ai sensi della L. 241/90 e L.R. 1/12), consultabile nelle bacheche dei servizi o sito internet [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org)

## **2.6 I DOVERI DEGLI UTENTI**

Con la condivisione del progetto individuale / familiare di intervento l'utente si impegna a:

- partecipare con continuità e in spirito di collaborazione alle prestazioni concordate, avvertire il più presto possibile la segreteria in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento e comunque con almeno 48 ore di anticipo, così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal Consultorio;
- esplicitare le proprie motivazioni in un incontro conclusivo con l'operatore referente del progetto individuale/familiare nell'eventualità che decida di esercitare il diritto ad interrompere il percorso.

## **2.7 SICUREZZA E PREVENZIONE**

La Cooperativa adotta tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa per la gestione del servizio consultoriale (D.Lgs. 81/2008). Ha definito ed implementato inoltre il Protocollo Operativo Pandemico per l'attuazione delle misure di contrasto e contenimento della diffusione della pandemia nei consultori familiari.

### 3. MULTIPROFESSIONALITÀ E LAVORO DI EQUIPE

Al fine di valorizzare l'integrazione delle diverse figure professionali nel trattamento delle situazioni che si presentano al consultorio la cooperativa garantisce all'interno delle aree consultoriali spazi per il confronto, la supervisione. Sono attive diverse équipes multidisciplinari integrate (micro équipes) tra il consultorio di Treviglio e il consultorio di Caravaggio che vedono la presenza di tutte le figure professionali operanti presso il consultorio, oltre ai tirocinanti e ai professionisti volontari.

Lo scopo delle micro équipes è una supervisione in ordine alla presa in carico degli utenti e una condivisione delle azioni di miglioramento sulla organizzazione dell'attività dell'area.

Le équipes attive, su un calendario stabilito annualmente, sono le seguenti:

- Area Psicosociale Adulti, ogni 15 giorni;
- Area Psicosociale Minori, ogni 15 giorni;
- Area Sanitaria / Percorso Nascita, ogni mese;
- Area Formazione, ogni mese.

Ogni équipe è gestita da un coordinatore di area che partecipa al coordinamento tecnico (coordinatori di area e direzione), una équipe multidisciplinare di coordinamento che si tiene mensilmente.

Il coordinamento tecnico è garante della presa in carico multidisciplinare degli utenti. Esso funge inoltre da raccordo con le altre aree e i servizi di supporto della cooperativa.



## 4. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

### **Accoglienza e registrazione**

Ad ogni nuovo utente si offre un colloquio di accoglienza con una delle figure operanti nel consultorio, sulla base della domanda portata.

Attraverso il colloquio di accoglienza:

1. si raccoglie la domanda di bisogno compilando apposito modulo;
2. si presenta ciò che il Consultorio potrebbe offrire in relazione alla sua problematica;
3. si predispone la "cartella" riferita all'utente e/o ad eventuali familiari;
4. si attivano le valutazioni necessarie per l'eventuale presa in carico;
5. si raccolgono i dati e documenti anagrafici;
6. si consegna la carta dei servizi ed il questionario di gradimento.

*Per fissare un appuntamento e per maggiori informazioni, l'utente è invitato a rivolgersi al consultorio a partire dalla domanda presentata.*

Per ricevere prestazioni sanitarie presso gli ambulatori ostetrico-ginecologici può telefonare da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 18.00 al numero 0363 46480. Per prestazioni relative al percorso nascita può telefonare il lunedì dalle 14.00 alle 16.00 o il giovedì dalle 11.00 alle 13.00 al numero 351 630 8254; è possibile inoltre prenotare una chiamata dal sito [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) o inviare una mail con il proprio nome e numero di telefono all'indirizzo: [percorso.nascita@onlineagape.org](mailto:percorso.nascita@onlineagape.org) Per ricevere prestazioni in ambito psicosociale l'utente può telefonare il lunedì dalle 11.30 alle 13.30 o il martedì dalle 12.00 alle 14.00 al numero 351 587 3191

### **Lista di attesa**

I criteri per la lista d'attesa sono cronologici. Il tempo massimo di attesa tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione risulta normalmente essere contenuto in 20 giorni; in alcuni periodi dell'anno, quando vi è molta richiesta, i tempi di attesa possono essere più lunghi.

## **Criteria di presa in carico e gestione del Fascicolo Socio Assistenziale**

A seguito dell'affidamento del caso all'operatore competente viene predisposto il progetto personalizzato continuamente monitorato durante l'espletamento delle prestazioni, attraverso interventi e professionalità multidisciplinari ed eventuale supervisione dell'Équipe. Particolare attenzione viene data ai problemi dell'individuo qualora coinvolgano coinvolgono i familiari (coniuge, genitori, figli). Ogni prestazione o colloquio viene riportato sul Diario, che viene costantemente aggiornato in occasione di altri interventi, come ad esempio telefonate o incontri con enti esterni ed insegnanti, registrando tutti i colloqui e gli interventi previsti dai codici regionali (DGR 6131/2016). L'operatore interessato raccoglie tutte le informazioni necessarie per definire il progetto e il programma di intervento e lo registra sull'apposito modulo. Il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS) è identificato con un codice formato da un numero progressivo e dall'anno di ingresso. Viene aperto durante la prima prestazione fornita all'utente ed è cura dell'operatore aggiornarlo costantemente:

- stendendo, al termine di ciascun incontro, un aggiornamento rispetto alla situazione e ai relativi sviluppi;
- redigendo ed aggiornando la documentazione sulla base delle indicazioni emerse e condivise all'interno dell'équipe.

Tutta la documentazione prodotta è conservata nel FASAS. Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza in riferimento ai dati raccolti. La verifica del FASAS viene eseguita periodicamente dall'operatore stesso che controlla la corrispondenza tra le date poste sui poste sul Diario e il Registro delle prestazioni. Trascorso un mese dalla chiusura dell'intervento, è prevista l'archiviazione del fascicolo.

Il termine dell'intervento può avvenire secondo tre modalità:

- nel momento in cui l'operatore e l'utente definiscono che gli obiettivi prefissati per l'intervento sono stati raggiunti;
- nel momento in cui l'operatore valuta indispensabile l'invio dell'utente presso un altro Servizio;
- nel momento in cui l'utente decide di interrompere l'intervento.

Quando si verifica una di queste condizioni, l'operatore provvederà all'aggiornamento della Cartella Psicosociale relativamente al termine dell'intervento o alla sua interruzione e alla causa che ha l'ha provocata.

## 5. IL CENTRO PER LA FAMIGLIA DI TREVIGLIO

Via Casnida, 19 – 24047 Treviglio (BG)

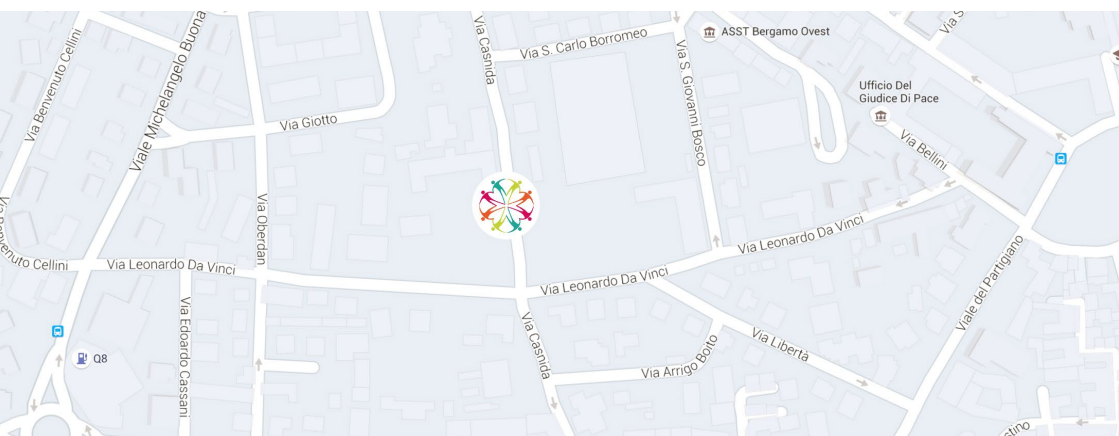
Il Consultorio ha sede in Via Casnida, 19 – 24047 Treviglio (Bg). E' collocato nella sede della Fondazione Mons. A. Portaluppi (già Orfanotrofio Femminile di Treviglio), adiacente alla Chiesa di S. Giuseppe, nei pressi dell'Oratorio S. Agostino.

Il servizio si trova ad un chilometro (15 minuti a piedi) dalla stazione Centrale FS di Treviglio (tratta MI-BS; passante ferroviario S5-S6). E' raggiungibile in automobile da Milano / Brescia autostrada A35 – BreBeMi - Uscita Casirate o Caravaggio; in autobus utilizzando le autolinee SAI linea F e F10 Treviglio-Bergamo, fermata p.zza Mentana (a 500 metri dal consultorio).

### Per contattarci

Tel 0363 46480

Mail [segreteria@centrofamiglia.org](mailto:segreteria@centrofamiglia.org)



## Gli orari di apertura

Il Consultorio è aperto per l'accoglienza degli utenti e per l'erogazione delle prestazioni nei seguenti orari:

Lunedì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Martedì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Mercoledì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Giovedì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Venerdì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Sabato	9.00 - 12.00 (ogni 15 gg)	

In questi orari è possibile comunicare con la segreteria e ritirare i referti.

I giorni di apertura del servizio sono programmati sulla base del calendario annuale. Il servizio è chiuso normalmente due settimane mese di agosto (gli utenti si possono rivolgere al consultorio di Caravaggio) e due settimane nel periodo natalizio.

Giorni e orari di apertura al pubblico aggiornati sono resi noti all'utenza tramite targa apposta all'esterno del servizio o con altri strumenti informativi a disposizione del servizio (sito internet, ecc.).

Il giorno di chiusura per la festa patronale è il 28 febbraio (29 febbraio negli anni bisestili), festa della Madonna delle Lacrime di Treviglio.

### Per fissare un appuntamento e per maggiori informazioni:

- ambulatorio ostetrico-ginecologico: telefonare da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 18.00 al numero 0363 46480
- percorso nascita: telefonare lunedì dalle 14.00 alle 16.00; giovedì dalle 11.00 alle 13.00 al numero 351 630 8254 – è possibile inoltre prenotare una chiamata dal sito [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) o inviare una mail con il proprio nome e numero di telefono all'indirizzo: [percorso.nascita@onli-neagape.org](mailto:percorso.nascita@onli-neagape.org)
- area psicosociale: telefonare il lunedì dalle 11.30 alle 13.30 e il martedì dalle 12.00 alle 14.00 il numero 351 587 3191



## 6. IL PUNTO FAMIGLIA DI CARAVAGGIO

Circonvallazione Papa Giovanni Paolo II, 23 -CARAVAGGIO (BG).

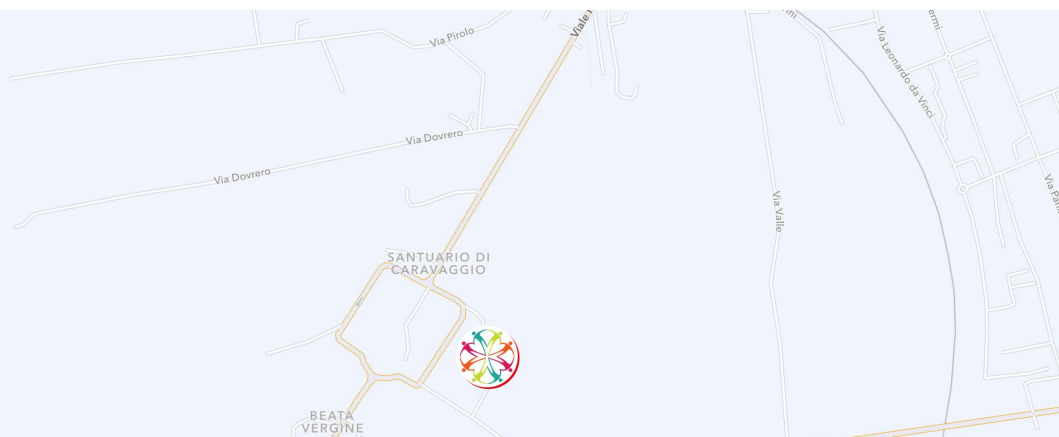
Il consultorio è situato presso il Santuario S. Maria del Fonte di Caravaggio, circonvallazione Papa Giovanni Paolo II, n. 23. L'ingresso si trova nel lato est del complesso (parcheggio libero e a pagamento). E' posto a circa 1 Km dalla stazione FS di Caravaggio (Cremona- Treviglio - Milano).

E' raggiungibile in automobile da Milano / Brescia autostrada A35 – BreBe-Mi - Uscita Caravaggio; in autobus utilizzando le autolinee SAI (info sul sito [saiautolinee.it](http://saiautolinee.it)) - linea T (Treviglio – Chiari) e linea U (Treviglio-Bergamo), fermata stazione FS (a 2 Km dal consultorio).

### Per contattarci

Tel 0363 51555

Mail [segreteria.caravaggio@centrofamiglia.org](mailto:segreteria.caravaggio@centrofamiglia.org)



## Gli orari di apertura

Per informazioni telefonare al consultorio nei seguenti orari:

lunedì	9.00 - 13.00	chiuso
Martedì	9.00 - 13.00	13.00 - 18.00
Mercoledì	9.00 - 13.00	13.00 - 18.00
Giovedì	9.00 - 13.00	13.00 - 18.00
Venerdì	9.00 - 13.00	chiuso
Sabato	chiuso	

In questi orari è possibile comunicare con la segreteria e ritirare i referti.

I giorni di apertura del servizio sono programmati sulla base del calendario annuale delle festività, distribuito entro la fine dell'anno precedente a tutti gli operatori. Il servizio è chiuso di norma le tre settimane centrali del mese di agosto e due settimane nel periodo natalizio.

Giorni e orari di apertura al pubblico aggiornati sono resi noti all'utenza tramite targa apposta all'esterno del servizio o con altri strumenti informativi a disposizione del servizio (sito internet, ecc.).

Il giorno di chiusura per la festa del patronale è il 26 maggio, festa di S.Maria del Fonte del Santuario di Caravaggio.

## Per fissare un appuntamento e per maggiori informazioni:

- ambulatorio ostetrico-ginecologico: telefonare da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 18.00 al numero 0363 46480
- percorso nascita: telefonare lunedì dalle 14.00 alle 16.00; giovedì dalle 11.00 alle 13.00 al numero 351 630 8254 – è possibile inoltre prenotare una chiamata dal sito [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) o inviare una mail con il proprio nome e numero di telefono all'indirizzo: [percorso.nascita@onli-neagape.org](mailto:percorso.nascita@onli-neagape.org)
- area psicosociale: telefonare il lunedì dalle 11.30 alle 13.30 e il martedì dalle 12.00 alle 14.00 il numero 351 587 3191

## 7. AREA SANITARIA. AMBULATORI DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA

**Gli operatori** Ginecologo/a – ostetrica – infermiera professionale

**I destinatari** La popolazione femminile in generale; le coppie.

**I servizi offerti** Presso gli ambulatori di ostetricia e ginecologia dei due consultori si possono richiedere le seguenti prestazioni:

- visite ginecologiche
- visite ostetriche
- gestione della gravidanza a basso rischio ostetrico (BRO)
- ecografie trans-vaginali, addominali e ostetriche
- pap-test, pap-check (ricerca hpv)
- tampone
- ecografia mammaria bilaterale
- colposcopia

Nel corso delle visite si possono affrontare tematiche relative a:

- problematiche dell'adolescenza
- contraccezione
- prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse
- problematiche della menopausa
- sessualità e procreazione responsabile
- consulenze per fertilità di coppia
- consulenze per fertilità di coppia

**Le modalità di accesso** per accedere alle prestazioni dell'area sanitaria è necessario fissare un appuntamento telefonando al numero 0363 46480 da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 18.00

### **La gestione delle liste di attesa**

Per ogni operatore sanitario sono stabiliti orari di presenza e cadenza degli appuntamenti. Le richieste vengono accolte dalla segreteria negli orari di accoglienza telefonica che fissa gli appuntamenti in base alle mansioni di ogni operatore, alla specificità della richiesta della paziente, alla continuità assistenziale. Le attività sanitarie svolte nell'ambito dei consultori escludono interventi di urgenza. I tempi di attesa si attestano mediamente su:

prevenzione/ pap-test:	10 giorni
gravidanza	15 giorni
ginecologia	30 giorni

### **Il costo delle prestazioni**

Si veda tariffario (allegato "B").

## 8. SERVIZIO DI CONSULENZA SULLA REGOLAZIONE NATURALE DELLA FERTILITA'

**Gli operatori** Operatore dei metodi naturali per la regolazione della fertilità

- I destinatari**
- Coppie che desiderano regolare la propria fertilità per ricercare, distanziare o evitare la gravidanza, in un'ottica di rispetto per la persona e per la vita.
  - Adolescenti e giovani per maturare una adeguata conoscenza della propria corporeità, nell'ambito di una educazione integrale della persona alla sessualità e all'amore.
  - Donne che desiderano conoscere l'andamento del proprio ciclo mestruale ed evidenziare eventuali patologie disfunzionali, individuabili attraverso il Metodo Naturale.

**I servizi offerti** Incontri di gruppo e percorsi di consulenza personalizzata alla coppia, fino al raggiungimento della autonomia di comprensione e di uso del metodo insegnato.  
"I metodi naturali per la regolazione della fertilità si basano sulla conoscenza dei processi biologici per cui una gravidanza può essere ricercata o evitata grazie alla osservazione dei segni e dei sintomi della fase fertile del ciclo mestruale".  
(definizione della Organizzazione Mondiale della Sanità)

**Le modalità di accesso**

È possibile prenotare il colloquio telefonando negli orari d'apertura dei consultori di Treviglio e Caravaggio.

**La gestione delle liste di attesa**

Per questo servizio non vi sono liste di attesa

**Il costo delle prestazioni**

Il servizio è gratuito.

## 9. AREA PERCORSO NASCITA

**Gli operatori** Ostetrica - Psicologa – Esperta Massaggio Infantile

**I destinatari** Donne in gravidanza e bambini fino ad un anno di vita. Sono stati programmati percorsi ed interventi, rivolti alle mamme e ai papà, per aiutarli ad affrontare il delicato momento della nascita del loro bambino.

**I servizi offerti** I consultori famigliari accreditati “Centro per la famiglia” a Treviglio e “Punto famiglia” a Caravaggio mettono a disposizione delle mamme una serie completa ed integrata di interventi che aiutano ad affrontare serenamente la gravidanza e la nascita di un figlio. Presso i due consultori è attiva la gestione della gravidanza a Basso Rischio Ostetrico da parte delle ostetriche. Il percorso inizia con il *primo colloquio ostetrico*, nel corso del quale le mamme ricevono tutte le informazioni sanitarie utili e i consigli sullo stile di vita e di alimentazione da tenere.

### **Corsi di accompagnamento alla nascita diurni e serali.**

I corsi diurni: 8 incontri condotti dall'ostetrica e dalla psicologa. I corsi serali sono dedicati in particolare alle coppie. Il periodo di svolgimento si colloca, in genere, tra il 7° e l' 8° mese. E' necessario prenotarsi per tempo (5° - 6° mese)

### **Spazio Mamma-Bambino**

Ogni settimana è attivo, nei due centri, lo spazio Mamma - Bambino, ad accesso libero e gratuito. Si tratta di

uno spazio dedicato, accogliente e tranquillo, in cui poter controllare la crescita dei propri bambini e condividere con un'ostetrica e una psicologa e con le altre mamme presenti dubbi, incertezze, timori, gioie ed emozioni riguardanti il bambino, l'essere mamma e papà.

### **Visita domiciliare ostetrica e/o psicologica.**

E' possibile richiedere inoltre, gratuitamente, la visita domiciliare da parte dell'ostetrica e/o della psicologa. E' un servizio che ha come obiettivo primario quello di sostenere, aiutare, accompagnare la neo mamma e la sua famiglia, offrendo un aiuto per affrontare eventuali difficoltà legate alla cura del bambino (allattamento, igiene, ...) ed ai nuovi equilibri individuali e familiari. E' anche possibile richiedere colloqui di sostegno psicologico, per affrontare meglio le problematiche che questa fase delicata può far emergere, a livello personale o di coppia.

### **Incontri a tema e corsi prenatali e postnatali**

Gli stessi professionisti conducono periodicamente, presso le sedi dei consultori, incontri a tema e corsi pre e post gravidanza, riguardanti diversi aspetti quali l'organizzazione della vita con il nuovo nato, le tappe di sviluppo, lo svezzamento e altre tematiche quali: posizioni e tecniche di rilassamento in travaglio, gestione del dolore in travaglio, ginnastica post parto, cambiamenti corporei e fertilità dopo il parto, ginnastica perineale... Per le donne in generale vengono realizzati anche incontri sulla menopausa.

### **Massaggio Infantile**

Inoltre i consultori mettono a disposizione delle mamme – in regime privatistico - dei corsi di massaggio infantile, tenuti da insegnanti dell'Associazione Italiana Massaggio Infantile.



Ricordiamo che presso i due consultori sono attivi inoltre due ambulatori ostetrico – ginecologici, dove vengono effettuate visite ed ecografie ginecologiche ed ostetriche.

**Le modalità di accesso**

telefonare lunedì dalle 14.00 alle 16.00; giovedì dalle 11.00 alle 13.00 al numero 351 630 8254 – è possibile inoltre prenotare una chiamata dal sito [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) o inviare una mail con il proprio nome e numero di telefono all'indirizzo: [percorso.nascita@onlineagape.org](mailto:percorso.nascita@onlineagape.org)

**La gestione delle liste di attesa**

Per i servizi di questa area non vi sono liste di attesa

**Il costo delle prestazioni**

Si veda tariffario (allegato "B").

## 10. AREA PSICOSOCIALE ADULTI

- Gli operatori**
- Psicologo e psicoterapeuta
  - *Counselor* - Consulente psico-pedagogico abilitato allo svolgimento di interventi di consulenza (laureati in scienze dell'educazione ed educatori professionali).
  - Assistente sociale.
  - Mediatore familiare esperti in materia di separazione e divorzio che ha effettuato il corso teorico - pratico presso la scuola "GeA – Genitori Ancora" di Milano, diretta dal Prof. Fulvio Scaparro.

- I destinatari**
- Persone singole in condizioni di disagio, con diverse forme di sofferenza psicologica, individuale, relazionale.
  - Giovani e adolescenti con richieste di chiarimento e orientamento sulla propria condizione evolutiva e di identità.
  - Coppie in situazioni di crisi nell'ambito della relazione, con difficoltà nella sfera della sessualità e della fertilità;
  - Genitori con problematiche sull'educazione dei figli.
  - Singoli, coppie, famiglie in condizioni di difficoltà e bisogno, in particolare sul piano delle risorse materiali, nell'orientamento all'attivazione delle risorse di rete.

I percorsi di mediazione familiare sono rivolti in particolare

- Alle coppie in crisi, quando la decisione di separarsi è chiara per entrambi.
- Alle coppie in fase di separazione che vorrebbero trovare delle soluzioni eque e ragionevoli.
- Alle coppie separate o divorziate, quando intervengono cambiamenti legati anche alla crescita dei figli e gli accordi presi al momento della separazione non funzionano più.
- Alle coppie separate o divorziate quando si creano nuovi nuclei familiari ed occorre trovare un nuovo equilibrio.

## **I servizi offerti**

Gli interventi si svolgono sulla base delle richieste presentate dai singoli utenti o dalle coppie, valutate nel primo colloquio di accoglienza. Gli interventi seguono lo schema di accoglienza e presa in carico definito dalla normativa regionale che prevede diverse prestazioni.

### **Visita colloquio**

La visita colloquio è un intervento che si rivolge alle situazioni complesse, finalizzato a comprendere, attraverso una valutazione multidisciplinare integrata, i bisogni espressi e non espressi dalla persona/famiglia e a formulare il conseguente progetto d'intervento.

### **Colloquio di accoglienza**

Primo spazio di ascolto diversificato per accogliere ed orientare la domanda espressa dall'utente.

### **Colloqui di consultazione, valutazione psicodiagnostica e sostegno**

Il colloquio di consultazione viene svolto, secondo le competenze proprie della professione, da un operatore tra le diverse figure professionali presenti nel consultorio. E' uno spazio finalizzato a comprendere la domanda, acquisire una cornice generale del problema, consentire eventualmente di riformulare la motivazione sottesa alla richiesta, indicare un eventuale progetto personalizzato.

La valutazione psico-diagnostica viene effettuata dallo psicologo/psicoterapeuta: comprende una approfondita raccolta di dati relativi all'anamnesi personale o familiare, un approfondimento del funzionamento complessivo della persona / famiglia, la restituzione del profilo e l'indicazione dell'intervento più appropriato per affrontare il problema presentato.

I colloqui di sostegno si rivolgono al singolo utente / coppia / famiglia per fornire aiuto nelle situazioni di crisi, per affrontare i compiti evolutivi e di transizione del ciclo di vita che richiedono una valorizzazione delle competenze e capacità individuali e relazionali. I colloqui possono essere svolti da tutte le figure professionali delle aree psicologica, sanitaria, sociale ed educativa presenti in consultorio.

### **Mediazione familiare**

Percorso guidato, finalizzato alla ricerca di accordi in caso di separazione o divorzio, attivato per:

- promuovere e sostenere la genitorialità;
- affrontare gli aspetti connessi alla separazione o al divorzio riguardanti le relazioni/funzioni educative;
- cercare soluzioni comuni e reciprocamente accettabili in un clima di rispetto, dignità ed equità.

E' svolto dalle figure professionali in possesso di formazione specifica in mediazione familiare.

### **Consulenza familiare**

Percorso guidato e strutturato per offrire alle coppie e ai nuclei familiari la possibilità di affrontare, all'interno di uno spazio neutrale, problemi e/o difficoltà in ordine alla sessualità, alla maternità e paternità responsabili, all'educazione dei figli, alla promozione ed al mantenimento di equilibrati rapporti interpersonali. E' volto a:

- favorire/facilitare le relazioni all'interno della famiglia;
- sostenere le famiglie che si trovano in situazioni di difficoltà sociale e culturale;
- prevenire situazioni di disagio e violenza nell'ambito familiare;
- ricercare soluzioni per la ricomposizione del conflitto di coppia e familiare;
- promuovere le risorse personali e relazionali.

E' svolto da personale laureato in discipline umanistiche, in psicologia, in scienze dell'educazione, o diplomato in servizio sociale, o dal consulente familiare in possesso di riconoscimento

### **Somministrazione test**

Si intende:

- somministrazione test attraverso strumenti standardizzati (test, interviste, scale) che può essere effettuata da psicologi/ psicoterapeuti; comprende la lettura quali - quantitativa nonché la sintesi diagnostica;
- osservazione specifica che può essere effettuata da psicologi, psicoterapeuti, laureati in scienze dell'educazione ed educatori

### **Interventi di psicoterapia**

Interventi strutturati rivolti al singolo/coppia, mirati alla cura dei disturbi psicologici e delle disfunzionalità relazionali, nell'area di competenza consultoriale. Sono svolti da psicoterapeuti.

## **La metodologia**

Vengono proposti colloqui di consulenza individuali o di coppia. Le diverse situazioni sono valutate e discusse nell'ambito dell'équipe multiprofessionale. Gli operatori, con il consenso dell'utente, possono attivare collaborazioni con altri enti e servizi. Si tratta incontri operativi mirati alla presentazione e alla discussione del caso, alla presa in carico, alla programmazione, al coordinamento e alla verifica del progetto di intervento incentrato sul singolo utente / famiglia.

**Le modalità di accesso**

Per fissare il primo colloquio con l'operatore dell'accoglienza chiamare il lunedì dalle 11.30 alle 13.30 e il martedì dalle 12.00 alle 14.00 il n. 351 587 3191.

**La gestione delle liste di attesa**

Per ogni operatore sono stabiliti orari di presenza e cadenza degli appuntamenti. Le richieste vengono accolte nel primo colloquio di accoglienza.

Al termine del colloquio viene fissato l'appuntamento con il professionista per la presa in carico, in base alla specializzazione di ogni operatore e alla specificità della richiesta dell'utente. I tempi di attesa si attestano mediamente su: primo colloquio: 15 giorni; presa in carico: 45 giorni.

La dimissione dell'utente avviene al termine del ciclo di incontri previsti; su autorizzazione dell'utente è possibile un passaggio ad altri enti o servizi territoriali.

**Il costo delle prestazioni**

Il servizio è gratuito in quanto erogato in regime di esenzione da ticket. Si veda tariffario (allegato "B").

# 11. AREA PSICOSOCIALE MINORI

## **Gli operatori**

Psicologi e psicoterapeuti dell'età evolutiva  
Assistente sociale.

## **I destinatari**

Minori dai 2 ai 17 anni.

## **I servizi offerti**

Gli interventi si svolgono sulla base delle richieste presentate dai genitori, valutate nel primo colloquio di accoglienza. Dopo i colloqui di accoglienza si valuta con i genitori la opportunità di effettuare un approfondimento con il minore o di proseguire un percorso di sostegno con gli stessi genitori. Anche gli interventi di quest'area seguono lo schema di accoglienza e presa in carico definito dalla normativa regionale che prevede diverse prestazioni.

### **Visita colloquio**

La visita colloquio è un intervento che si rivolge alle situazioni complesse, finalizzato a comprendere, attraverso una valutazione multidisciplinare integrata, i bisogni espressi e non espressi dalla persona/famiglia e a formulare il conseguente progetto d'intervento.

### **Colloquio di accoglienza**

Primo spazio di ascolto diversificato per accogliere ed orientare la domanda espressa dall'utente.

### **Colloqui di consultazione, valutazione psicodiagnostica e sostegno**

Il colloquio di consultazione viene svolto, secondo le competenze proprie della professione, da un operatore tra le diverse figure professionali presenti nel consultorio. E' uno spazio finalizzato a di comprendere la domanda, ac-

quisire una cornice generale del problema, consentire eventualmente di riformulare la motivazione sottesa alla richiesta, indicare un eventuale progetto personalizzato.

La valutazione psico-diagnostica viene effettuata dallo psicologo/psicoterapeuta: comprende una approfondita raccolta di dati relativi all' anamnesi personale o familiare, un approfondimento del funzionamento complessivo della persona / famiglia, la restituzione del profilo e l'indicazione dell'intervento più appropriato per affrontare il problema presentato.

I colloqui di sostegno, infine, si rivolgono ai genitori o al minore per fornire aiuto nelle situazioni di crisi, per lavorare sulle modalità di funzionamento emotivo-affettivo-relazionale-sociale poco funzionali nel vissuto del paziente, per affrontare i compiti evolutivi e di transizione del ciclo di vita che richiedono una valorizzazione delle competenze e capacità individuali e relazionali.

### **Approfondimento testistico**

Si intende:

- somministrazione test attraverso strumenti standardizzati (test, interviste, scale) che può essere effettuata da psicologi/ psicoterapeuti; comprende la lettura quali - quantitativa nonché la sintesi diagnostica;
- osservazione specifica che può essere effettuata da psicologi, psicoterapeuti, laureati in scienze dell'educazione ed educatori.

### **Interventi di psicoterapia**

Interventi strutturati rivolti al singolo/coppia, mirati alla cura dei disturbi psicologici e delle disfunzionalità relazionali, nell'area di competenza consultoriale. Sono svolti da psicoterapeuti e permettono una presa in carico più longitudinale, laddove necessaria e potenzialmente efficace.



**La metodologia** La presa in carico del minore parte da colloqui con i genitori con l'obiettivo di accogliere la richiesta di consultazione e di effettuare una raccolta dati relativa alla storia del minore e della sua famiglia. Possono far seguito incontri individuali con il minore e/o l'osservazione della relazione genitori-bambino che possono prevedere l'utilizzo di strumenti psicodiagnostici. A conclusione gli operatori forniscono una restituzione di quanto emerso sia al minore che alle figure di riferimento.

Le problematiche vengono discusse in équipe formata da professionisti con approcci teorici diversi. Gli operatori, con il consenso dei genitori, possono attivare collaborazioni con altri enti e servizi (Servizi Sociali Territoriali e il Servizio di Neuropsichiatria Infantile ecc.) Si tratta di incontri operativi mirati alla presentazione e alla discussione del caso, alla presa in carico, alla programmazione, al coordinamento e alla verifica del progetto di intervento incentrato sul singolo utente / famiglia.

Eventuali diagnosi e trattamento dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento che dovessero emergere dai percorsi svolti all'interno del consultorio, sono effettuati presso il Centro di Psicoterapia Integrato, al quale gli utenti si possono rivolgere autonomamente.

**Le modalità di accesso**

Per fissare il primo colloquio con l'operatore dell'accoglienza chiamare il lunedì dalle 11.30 alle 13.30 e il martedì dalle 12.00 alle 14.00 il n. 351 587 3191.

### **La gestione delle liste di attesa**

Per ogni operatore sono stabiliti orari di presenza e cadenza degli appuntamenti. Le richieste vengono accolte nel primo colloquio di accoglienza.

Al termine del colloquio viene fissato l'appuntamento con il professionista per la presa in carico, in base alla specializzazione di ogni operatore e alla specificità della richiesta dell'utente.

I tempi di attesa a seguito del primo contatto telefonico si attestano mediamente su:

primo colloquio di accoglienza - 15 giorni ca.

presa in carico: 45 giorni ca.

La dimissione dell'utente, salvo precedente abbandono dello stesso, avviene al termine del ciclo di incontri previsti; su autorizzazione dell'utente è possibile un passaggio ad altra area del Consultorio o ad enti e servizi territoriali.

### **Il costo delle prestazioni**

Il servizio è gratuito in quanto erogato in regime di esenzione da ticket. Si veda tariffario (allegato "B").

## 12. LE PRESTAZIONI DELL'AREA FORMAZIONE

I Consulitori di Treviglio e Caravaggio promuovono diversi percorsi e incontri di prevenzione e promozione della salute, nel contesto scolastico con il gruppo classe o negli oratori del territorio, finalizzati, nell'ambito di programmi di comunità, a sostenere processi di salute mediante la promozione di conoscenze, competenze e consapevolezze per il miglioramento delle dinamiche relazionali, educative, evolutive, comportamentali. Gli interventi sono realizzati da un'équipe psicopedagogica formata da psicologi, pedagogisti, educatori professionali, ostetriche che si incontra a cadenza regolare per progettare e verificare le attività. Tutta l'attività dell'area è coordinata da uno psicologo con esperienza e competenza nel campo della formazione. L'attività viene programmata annualmente sulla base delle richieste da parte delle Scuole e degli Oratori interessati. Per questo servizio non vi sono liste di attesa. Gli incontri di formazione sono offerti in forma gratuita in quanto rientrano nei programmi di prevenzione ed educazione alla salute promossi dall'ATS di Bergamo. Pertanto la loro attivazione è subordinata ai vincoli di budget dell'ATS Bergamo. Per questo motivo è possibile avviare anche alcuni incontri di formazione privati a pagamento da parte di Scuole, enti o privati. Inoltre l'area formazione partecipa a bandi regionali e nazionali per progetti in linea con le finalità del Consultorio, in collaborazione con l'amministrazione comunale, le scuole del territorio ed altri enti del Terzo Settore.

Gli interventi dell'area sono rivolti alle seguenti tematiche:

- relazioni di coppia e familiari e rapporto genitori-figli
- sostegno alla genitorialità
- affettività e sessualità
- contraccezione e procreazione responsabile
- promozione della salute rispetto alle malattie sessualmente trasmesse
- preparazione alle diverse fasi della vita
- bullismo e cyber bullismo
- violenza di genere
- educazione alla vita e prevenzione del suicidio

## 12.1 ALUNNI SCUOLA PRIMARIA: PERCORSI DI FORMAZIONE ALL’AFFETTIVITA’ E SESSUALITA’

- I destinatari**
- Bambini ultimo anno Scuola dell’Infanzia e del primo anno della Scuola Primaria
  - Bambini delle classi IV e V della Scuola Primaria

**Il servizio offerto**

**PERCORSO A. “L’alfabeto delle emozioni”:**

percorso di educazione affettiva ed emotiva per i bambini della classe IV della Scuola Primaria, sia pubblica che privata.

**PERCORSO B. “Mi guardo dentro, mi guardo fuori e mi scopro speciale”:**

percorso di educazione sessuale e relazionale - affettiva per i bambini della classe V della Scuola Primaria, sia pubblica che privata.

**PERCORSO C. “Alla scoperta delle emozioni”:**

Percorso di educazione emotiva per bambini dell’ultimo anno scuola infanzia e I anno della scuola primaria.

**Gli obiettivi**

**PERCORSO A.** La proposta di realizzare un percorso formativo centrato sul tema delle emozioni nasce dalla riflessione sull’importanza di educare i ragazzi alla gestione emotiva, per facilitare lo sviluppo di maggiori capacità di autoregolazione, essenziale per il benessere personale e per la costruzione di buone relazioni interpersonali.

La consapevolezza dei propri vissuti emotivi, la capacità di riconoscere e nominare le emozioni e di esprimerle in modo funzionale sono passaggi essenziali del processo di alfabetizzazione emotiva, competenza fondamentale per il benessere di ciascun individuo.

Tale competenza consente inoltre di costruire scambi relazionali più rispettosi ed efficaci; vivere buone relazioni è condizione importante per sviluppare una buona stima di sé, scoprire il valore proprio e dell'altro, vivere le differenze interpersonali come fonte di ricchezza e occasione di crescita.

Gli obiettivi del percorso sono pertanto:

1. favorire la conoscenza e l'accettazione di sé e delle proprie emozioni;
2. riconoscere il valore di ciascun individuo, unico e irripetibile, e la ricchezza delle differenze interpersonali;
3. offrire spunti di riflessione per una maggior competenza emotiva (riconoscere, nominare, esprimere e gestire le emozioni);
4. facilitare l'acquisizione di strategie funzionali e rispettose per comunicare emozioni e bisogni nella relazione con l'altro.

**PERCORSO B.** La proposta di realizzare un percorso formativo centrato sulle tematiche della sessualità ed affettività nasce dalla riflessione sulla centralità della sessualità nello sviluppo della personalità. Questa dimensione interessa tutti gli aspetti della persona, dall'identità corporea nella sua dimensione sessuale all'identità psicologica e sociale.

Come Consultorio siamo consapevoli che l'educazione affettivo-sessuale non si esaurisce nella sola informazione circa le dimensioni biologiche e riproduttive, ma essa tende ad armonizzare ciò con gli elementi delle relazioni interpersonali, gli aspetti psicologici individuali, la progettualità esistenziale di ogni persona e i vissuti emozionali ed affettivi connessi alla sessualità. Il nostro intervento intende collocarsi in un'ottica di integrazione e di complementarità con la famiglia,

ambito privilegiato nella quale l'educazione affettiva si realizza e con la scuola, nella quale l'esplicitarsi di una relazione educativa costante e prolungata nel tempo tra allievo e insegnante è la premessa per il consolidarsi dell'incontro tra educazione e sessualità.

Il percorso ha come obiettivo generale quello di aiutare i bambini a conoscere il proprio corpo al fine di valorizzarlo, imparando a prendersene cura e a rispettarlo; a rafforzare la fiducia e la stima in se stessi; ad esprimere, riconoscere, prendere consapevolezza delle emozioni sperimentate; a stare in relazione con l'altro nel rispetto del suo corpo e delle sue emozioni; a cogliere le differenze tra l'essere maschi e femmine e gli specifici aspetti di valore.

Il percorso B prevede poi un "Modulo +2" attivabile in coda al percorso che è composto da due ulteriori incontri da 2 ore, di approfondimento sulle relazioni, l'uso dei social networks e di youtube. Le tematiche di questo modulo sono: Internet e social networks: farne buon uso nel rispetto e nella tutela di sé, youtube e accesso ai principali social: potenzialità e rischi a questa età e le relazioni sui social: come comunicare bene.

**PERCORSO C.** Negli ultimi quattro anni il consultorio è stato impegnato nella realizzazione di alcuni interventi sull'educazione emotiva per i bambini della scuola dell'infanzia e dei primi anni della scuola primaria.

Quest'azione progettuale denominata "Word Launching" era collocata all'interno del progetto "SUPER(KALI)FRAGILISTI: rafforzare i legami deboli e le reti di solidarietà per sostenere le relazioni" finanziato tramite bando nazionale dalla Fondazione Con i Bambini. Il Word Launching è una metodologia validata in ambito internazionale e in ambito nazionale dall'Università Milano Bicocca. La finalità del percorso consiste,

attraverso l'uso di libri adatti all'età dei destinatari, nel mettere a fuoco il tema delle emozioni per rafforzare il lessico emotivo e quindi il riconoscimento, da parte dei bambini, dei propri stati interni e quindi delle proprie emozioni.

L'obiettivo generale del percorso di educazione emotiva, derivato dal progetto Word Launching, consiste nel favorire uno sviluppo di una migliore competenza emotiva, essenziale per il benessere personale e per la costruzione di buone relazioni interpersonali. Nello specifico il percorso ha come obiettivo quello di incrementare la padronanza del linguaggio degli stati interni, o lessico psicologico, per rafforzare la capacità dei bambini di comprendere gli stati mentali. Per «lessico psicologico» si intende un tipo di linguaggio composto da termini che si riferiscono a stati interni come desideri, emozioni, pensieri, ricordi e intenzioni.

### **La metodologia**

La metodologia è attiva, finalizzata a far vivere ai bambini un percorso esperienziale e a creare uno spazio di sperimentazione di sé, come essere sessuato, in un contesto di ascolto. Si prevede il coinvolgimento dei genitori. L'intervento viene realizzato presso la Scuola in collaborazione con gli insegnanti.

## 12.2 ALUNNI SCUOLA SECONDARIA: PERCORSO DI EDUCAZIONE RELAZIONALE-AFFETTIVA

**I destinatari** Studenti delle tre classi scuola Secondaria Inferiore e del biennio della Scuola Secondaria Superiore. Gruppi di pre-adolescenti e adolescenti negli oratori.

**Il servizio offerto**

**PERCORSO A: Percorso di educazione sessuale e relazionale-affettiva** per i ragazzi della scuola secondaria di I grado.

**PERCORSO “Love is...”:** percorso di educazione sessuale e relazionale-affettiva per i ragazzi del II e IV anno della scuola secondaria di II grado.

**PERCORSO “Connessi alla vita”:** percorso di “death education” per i ragazzi del III e IV anno della Scuola Secondaria di II grado

**L’obiettivo**

**PERCORSO A.** La proposta di realizzare un percorso formativo centrato sulle tematiche della sessualità ed affettività nasce dalla riflessione sulla centralità della sessualità nello sviluppo della personalità. Questa dimensione interessa tutti gli aspetti della persona, dall’identità corporea nella sua dimensione sessuale all’identità psicologica e sociale. Crediamo che l’educazione affettivo-sessuale non si esaurisce nella sola informazione circa le dimensioni biologiche e riproduttive, ma sia necessario armonizzare gli aspetti corporei con gli elementi delle relazioni interpersonali, gli aspetti psicologici individuali, la progettualità esistenziale di ogni persona e i vissuti emozionali ed affettivi connessi alla sessualità. Il nostro intervento intende collocarsi in un’ottica di integrazione e di complementarietà con la famiglia e con la scuola.



Gli obiettivi del percorso rivolto ai preadolescenti è quello di rendere consapevoli i ragazzi di come la sessualità sia una dimensione dell'esistenza che chiama in causa diversi elementi che non devono essere contrapposti, bensì tenuti insieme ed armonizzati. La sessualità presuppone un'attivazione della mente e del corpo, un coinvolgimento della fantasia e della razionalità, una ricerca di piacere fisico e di piacere relazionale. La sessualità rinvia ad aspetti di desiderio e di piacere così come ad aspetti di problematicità e di conflitto.

Si intende, inoltre, favorire processi di cambiamento non solo per quel che riguarda i temi della sessualità e dell'affettività ma più in generale per i processi di maturazione e di apprendimento dei singoli allievi e per le dinamiche relazionali del gruppo classe.

**PERCORSO “LOVE IS”.** Anche per i ragazzi delle scuole secondarie di II grado la proposta di realizzare un percorso formativo relativo alle tematiche della sessualità ed affettività nasce dal desiderio di offrire ai ragazzi uno spazio di confronto e riflessione sui molteplici aspetti legati a queste aree di sviluppo del Sé: tali dimensioni interessano infatti tutti gli aspetti della persona, dall'identità corporea all'identità psicologica e sociale.

Gli obiettivi di questo percorso sono i seguenti:

- Offrire ai ragazzi una visione della sessualità che integra le dimensioni corpo-mente-cuore. La sessualità presuppone un'attivazione sia della mente che del corpo, un coinvolgimento della fantasia e della razionalità, una ricerca di piacere fisico e di piacere relazionale;
- Sviluppare una prospettiva di senso in merito alla sessualità, che valorizzi l'ascolto del corpo e dia

- significati e spessore alle sensazioni, al di là del “qui ed ora”;
- Accompagnare i ragazzi in un momento evolutivo delicato, che li vede alla scoperta di sensazioni ed esperienze che intrecciano affetti e sessualità ed offrire prospettive e strumenti per scegliere nel rispetto di sé e dell'altro;
  - Costruire una relazione di fiducia con i ragazzi e offrirsi come punto di riferimento per eventuali passaggi al Consultorio;
  - Valorizzare la continuità del progetto sulle diverse annualità, per dare più spazio alle diverse tematiche e offrire opportunità di approfondimento in linea con le tappe evolutive.

**PERCORSO “CONNESSI ALLA VITA”.** La morte è un elemento costitutivo dell'esistenza umana. La Death Education, proponendo la realizzazione di un serio esame della realtà della finitudine, previene comportamenti a rischio per la vita.

La proposta di realizzare un percorso formativo centrato sulla tematica della morte risponde all'esigenza sempre più impellente di educare i ragazzi al valore della presa di coscienza della mortalità, come fondamento per comprendere la dimensione biologica della vita e la sua fragilità e cosa significa il vivere e dover morire.

L'adolescenza è il tempo in cui emergono le problematiche di carattere esistenziale, delle origini e della fine della vita, di che cosa significa nascere e dover morire: è la fase di vita in cui “le capacità ipotetiche si dispiegano fino alla dimensione astratta – ovvero sino a raggiungere il ragionamento ontologico” e la “dimensione dell'universalità investe la soggettività, ossia “la mia morte” (Testoni I.). Viviamo in una società che non è più in grado di parlare della morte e nemmeno di nominarla, come se l'evitamento linguistico

comportasse una rimozione reale dell'esito finale delle nostre esistenze. Spesso si utilizzano banali eufemismi per non affrontare il discorso. Il rischio espone alla possibilità di non avere più strumenti né sociali né individuali in grado di arginare efficacemente il cordoglio. L'avvento del covid-19 ci ha messo di fronte alla nostra fragilità, ai nostri limiti, ha scardinato le nostre certezze. La presenza della morte nella nostra vita si è manifestata come un fatto concreto e cronologico ed anche come un evento in grado di stravolgere improvvisamente ogni nostro progetto senza che noi ne potessimo disporre: una vera cesura. Il percorso di death education intende offrire ai ragazzi gli strumenti per nominare e approcciarsi al concetto di separazione, perdita, morte, restituendo parole e gesti, per poter dare voce, forme e colori al dolore, senso e valorizzazione alla vita. Questo attraverso un percorso che faciliti la trasformazione delle emozioni legate alla paura per il pensiero della finitudine dell'esistenza in accoglienza della morte, perchè parte della vita stessa. Far emergere i sentimenti di angoscia verso la morte e il morire che, di norma, rimangono repressi, perché privi di un dialogo, all'interno del quale indirizzare la ricerca di senso che trasformi la paura in riflessione, è un'azione fondamentale per prevenire il rischio suicidario ed i comportamenti autolesivi in adolescenza.

Gli obiettivi di tale percorso sono i seguenti:

- Affrontare l'angoscia adolescenziale conseguente al concetto di morte come tabù nella società odierna e cercarne la via di risoluzione;
- Favorire l'abilità di gestire le emozioni, i vissuti e le difficoltà legati al fine vita;
- Favorire le capacità di elaborazione del pensiero e delle rappresentazioni della morte;
- Implementare strategie di coping positivo rispetto alla mortality salience;
- Favorire l'acquisizione di autoconsapevolezza rispetto alla morte propria ed altrui e prevenire il suicidio ed i comportamenti a rischio tipici dell'adolescenza;

- Saper individuare figure di aiuto e di supporto nelle situazioni di difficoltà.

**La metodologia**

La metodologia di intervento è attiva, perché favorisce la partecipazione dei membri del gruppo classe e l'emergere naturale di dinamiche nelle quali sperimentarsi e con cui lavorare. La consapevolezza e il cambiamento risultano facilitati se il soggetto ha la possibilità di cogliere direttamente atteggiamenti e modi di porsi e se, inoltre, può contare sulla possibilità di esplorare concretamente e di elaborare o rielaborare nuove modalità di organizzazione della propria esperienza e dei propri comportamenti.

## 12.3 PERCORSI PER GIOVANI E ADULTI “FORMAZIONE +”

**I destinatari**

Giovani e adulti

**Il servizio offerto**

Percorsi di empowerment per giovani e adulti

**L'obiettivo**

Si intende offrire a giovani e adulti la possibilità di partecipare a gruppi di confronto e sensibilizzazione riguardanti diverse tematiche: la gestione dello stress e dell'ansia, la cura di sé, la gestione del lutto e la mindfulness. Questi percorsi di gruppo spesso sono svolti in parallelo a percorso di consulenza individuale e vogliono essere una modalità per rinforzare i partecipanti in un'ottica di empowerment.

### **La metodologia**

Il corso prevede una metodologia attiva, che alterna lezioni frontali a esercitazioni pratiche e simulazioni. Gli incontri di gruppo prevedono momenti di informazione e formazione. La modalità della conduzione è attiva, ossia interattivo-esperienziale. La risorsa del gruppo è considerata fondamentale per la realizzazione del percorso. Le esperienze di ciascuno costituiranno un bagaglio importante da cui attingere per la realizzazione degli obiettivi formativi. Le tematiche del percorso verranno strutturate in funzione delle specifiche esigenze dei partecipanti. A seconda degli obiettivi formativi i percorsi sono svolti in presenza o on line.

### **Le modalità di accesso**

Le modalità pubblicizzazione e di accesso ai corsi avvengono attraverso il portale [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) nella sezione "formazione". Periodicamente vengono pubblicati i percorsi con tutte le informazioni necessarie e un form di iscrizione direttamente dal sito. I percorsi sono di libero accesso e gratuiti.

## 12.4 Percorsi di sostegno alla genitorialità Officina Genitori

**I destinatari** Genitori dei bambini della prima infanzia, dei fanciulli, dei preadolescenti, degli adolescenti.

**Il servizio offerto** Percorso di sostegno alla funzione genitoriale

**L'obiettivo** Gli incontri di gruppo prevedono momenti di informazione e formazione. La modalità della conduzione è attiva, ossia interattivo-esperienziale. La risorsa del gruppo è considerata fondamentale per la realizzazione del percorso. Le esperienze di ciascuno costituiranno un bagaglio importante da cui attingere per la realizzazione degli obiettivi formativi. Le tematiche del percorso verranno strutturate in funzione delle specifiche esigenze dei partecipanti.

**La metodologia** Gli incontri di gruppo prevedono momenti di informazione e formazione. La modalità della conduzione è attiva, ossia interattivo-esperienziale. La risorsa del gruppo è considerata fondamentale per la realizzazione del percorso. Le esperienze di ciascuno costituiranno un bagaglio importante da cui attingere per la realizzazione degli obiettivi formativi. Le tematiche del percorso verranno strutturate in funzione delle specifiche esigenze dei partecipanti. I gruppi verranno creati in modo omogeneo in funzione dell'età dei figli.

**Le modalità di accesso** Le modalità pubblicizzazione e di accesso ai corsi avvengono attraverso il portale [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) nella sezione "formazione". Periodicamente vengono pubblicati i percorsi con tutte le informazioni necessarie e un form di iscrizione direttamente dal sito. I percorsi sono di libero accesso e gratuiti.

## 12.5 ITINERARI DI PREPARAZIONE AL MATRIMONIO

**Gli operatori** Psicologi, educatori, insegnanti dei metodi naturali; medici; avvocati.

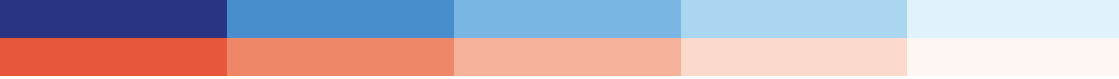
**I destinatari** Il percorso è rivolto a giovani coppie che si stanno preparando ad assumere, attraverso il matrimonio, il ruolo di coniuge.

**Il servizio offerto** Itinerario di preparazione al matrimonio.

**L'obiettivo** Si intende offrire alle coppie, in un itinerario di quattro incontri, un'occasione di informazione e confronto circa gli aspetti legati alle dimensioni psicologica e relazionale della vita a due; alla dimensione sessuale e di fertilità di coppia; agli aspetti legali.

**La metodologia** Gli incontri di gruppo prevedono momenti di informazione e formazione, attraverso lezioni frontali e confronto in gruppo

**Le modalità di accesso** Il percorso viene attivato in seguito alla formulazione di una richiesta da parte delle coppie interessate. Per informazioni telefonare ai consultori negli orari di apertura.





## 13. INCONTRI DI GRUPPO

Presso i nostri servizi è possibile partecipare ad incontri di gruppo, tenuti dalle diverse figure professionali presenti in consultorio, finalizzati a promuovere il benessere della persona e della famiglia nelle diverse fasi del ciclo di vita e a favorire il superamento delle condizioni di difficoltà, in particolare relative alle seguenti aree tematiche:

- educazione sessuale
- contraccezione
- menopausa
- gravidanza, percorso nascita, allattamento al seno
- rapporto genitori-figli
- infanzia/adolescenza
- sostegno alla genitorialità
- altre tematiche specifiche (bullismo, gruppi di parola, conciliazione casa/lavoro ecc.)

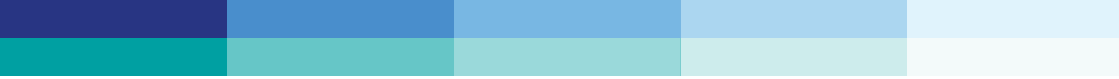
I gruppi, guidati dagli operatori dei consultori sono finalizzati a facilitare, la condivisione e lo scambio di esperienze tra i partecipanti, in relazione a specifiche tematiche. Altre tipologie di incontri sono orientate a fornire conoscenze e confrontare esperienze che favoriscano il miglioramento delle competenze relazionali ed educative.

La progettazione e realizzazione di questi incontri afferiscono alle équipe delle diverse aree consultoriali (percorso nascita, programmi di educazione alla salute ...).

Per questo servizio non vi sono liste di attesa.

La partecipazione agli incontri è gratuita.

Per informazioni e prenotazioni telefonare ai consultori negli orari di apertura, oppure visita il sito [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org)



# 14. LE RISORSE UMANE

## 14.1 GLI OPERATORI

Sono oltre 40 i professionisti direttamente impegnati, a vario titolo, nelle attività dei due consultori accreditati:

- psicologo e psicoterapeuta
- pedagoga
- educatore professionale
- mediatore familiare
- assistente sociale
- medico ginecologo
- ostetrica
- infermiere professionale
- assistente sanitaria

I centri si avvalgono della collaborazione del consulente etico e canonico. Il servizio di consulenza etica ha lo scopo di aiutare le persone e le coppie a cogliere la dimensione etico valoriale, nella soluzione dei loro problemi con particolare attenzione alla visione antropologica cristiana. Presso i consultori è possibile anche usufruire gratuitamente di un servizio di consulenza canonica, volta a verificare, attraverso uno o più colloqui, in via preliminare, l'esistenza delle condizioni stabilite dal Diritto Canonico al fine di introdurre una causa di nullità matrimoniale presso i Tribunali Ecclesiastici Regionali di competenza.

## 14.2 I VOLONTARI

L'Associazione di solidarietà familiare "Centro per la Famiglia" mette a disposizione dei consultori una ventina di volontarie che svolgono funzioni di segreteria, accoglienza e tutoring dell'utenza.

Operatori e volontari operanti nei servizi della Cooperativa sono facilmente identificabili tramite "cartellino di riconoscimento".

# 15. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa prevede un sistema di supervisione costante degli interventi e delle prestazioni erogate, in particolare si impegna a mantenere i seguenti standard di qualità.

Nr.	Indicatore	Standard
1	Prenotazione delle prestazioni psicosociali e sanitarie	Disponibilità quotidiana alle prenotazioni
2	Tempi di attesa per visita ginecologica e pap-test	45 gg.
3	Agevolazione oraria per prestazioni sanitarie	Disponibili gli orari dalle 8.00 del mattino, anche in pausa pranzo
4	Agevolazione oraria per prestazioni psico-sociali	Disponibili anche gli orari della pausa pranzo
5	Continuità assistenziale	La ginecologa scelta garantisce di seguire tutta la gravidanza o comunque la stessa paziente
6	Training prenatale	Disponibilità di 8/10 corsi ogni anno, anche in orario serale, per favorire la partecipazione dei papà.

Nr.	Indicatore	Standard
7	Visita domiciliare ostetrica	Entro 3 giorni dalla richiesta
8	Igiene ambientale	Igienizzazione quotidiana e sanificazione semestrale dell'ambulatorio ginecologico
9	Soddisfazione dell'utente	Gli utenti che si dichiarano soddisfatti sono pari o superiori al 75%

## 16. MIGLIORIAMO INSIEME!

Ogni utente, per noi, è importante.

A quanti fruiscono dei nostri servizi chiediamo di aiutarci a migliorare la qualità delle prestazioni, compilando il semplicissimo questionario di gradimento che trovate in allegato. La stessa scheda può essere utilizzata anche per segnalare disservizi o presentare reclami. Il documento è scaricabile anche dal sito internet [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) nell'area "documenti" o reperibile presso le segreterie dei centri. Il modulo può essere fatto pervenire anche in forma anonima.

Qualsiasi suggerimento viene preso in considerazione dagli operatori e discusso con la direzione, per valutare le possibili ricadute sul servizio. I reclami e le segnalazioni ricevono risposta entro 8 giorni dalla presentazione.

Nel caso in cui gli utenti non si ritenessero soddisfatti possono presentare reclamo rivolgendosi direttamente all'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP dell'ATS di Bergamo al seguente link: <https://www.ats-bg.it/segnalazioni-all-urp> oppure dell'ASST Bergamo Ovest telefonando al n.0363/424325 oppure via e-mail all'indirizzo [urp@asst-bgovest.it](mailto:urp@asst-bgovest.it).

La possibilità di esprimere la soddisfazione e o reclami per disservizi è quotidiana. La elaborazione dei dati viene fatta annualmente e riportata sul Bilancio Sociale annuale.

Sul sito della cooperativa [www.centrofamiglia.org](http://www.centrofamiglia.org) nell'area "Amministrazione Trasparente" si trova tutta la documentazione sulla Trasparenza ai sensi del D.Lgs. 33/2013 aggiornato dal -D.Lgs. 97/2016.

Si trovano inoltre le tempistiche e le modalità per l'Accesso agli Atti e il rilascio della documentazione sociosanitaria (Regolamento di accesso agli atti amministrativi).

# ALLEGATO A

## E' SODDISFATTO DEI NOSTRI SERVIZI ?

Servizio di cui ha usufruito:

Data .....

ambulatorio ginecologico

psicoterapia

mediazione familiare

corso pre parto

psicodiagnosi

consulenza genitoriale

incontri (specificare)

consulenza di coppia  
o individuale

1) Rispetto all'accoglienza ricevuta (per telefono o di persona) si ritiene soddisfatto?

poco

abbastanza

molto

2) Rispetto alla professionalità del servizio ricevuto si ritiene soddisfatto?

poco

abbastanza

molto

3) Il Servizio ha risposto alle sue aspettative?

poco

abbastanza

molto

Se si è verificato qualche problema, può descriverlo brevemente?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Può rimanere anonimo, oppure, qualora si fossero verificati dei problemi e desideri una risposta o informazioni, può lasciare nominativo e recapito.

.....

Grazie per la collaborazione!

## ALLEGATO B

# TARIFFARIO IN VIGORE DAL 1 maggio 2024

### NEI CONSULTORI FAMILIARI DI TREVIGLIO E CARAVAGGIO

AREA SANITARIA	solventi	private
Visita ginecologica	€ 28,50	€ 100,00
Visita ostetrica		€ 100,00
Ecografia ginecologica o transvaginale	€ 40,65	€ 100,00
Ecografia ostetrica del primo trimestre		€ 100,00
Ecografia ostetrica morfologica		€ 150,00
Ecografia ostetrica III trimestre (accrescimento)		€130,00
Visita + ecografia	€ 69,15	€ 150,00
Visita + ecografia + pap-test	€ 99,15	€ 170,00
Controllo esami	€ 10,00	
Ecografia mammaria bilaterale		€ 60,00
Visita senologica		€ 50,00
Visita senologica ed eco mammaria bilaterale		€ 100,00
Colposcopia		€ 120,00
Biopsia singola		€ 25,00
Biopsia multipla		€ 40,00
Diatermocoagulazione		€ 50,00
Certificati buona salute per gravide		€ 30,00+IVA
Pap – Test	€ 30,00	



AREA SANITARIA		solventi	private
Tampone vaginale			€ 20,00
Tampone cervicale			€ 20,00
Tampone vagino-rettale			€ 20,00
Tampone Cerviswab plus			€ 70,00
HPV - solo ricerca papilloma virus HTR			€ 80,00
Pap check - Pap test - HPV (Archimed)			€ 90,00
Ricerca HPV (Archimed)			€ 60,00
Approfondimento HPV da pap test in fase liquida (HTR - Archimed)			€ 60,00
Polipectomia + esame istologico			€ 60,00

AREA PSICOSOCIALE / FORMAZIONE		
Colloqui di accoglienza e visita colloquio		ESENTE
Colloqui di consultazione, valutazione psico-diagnostica, sostegno		
Consulenza familiare - Mediazione familiare		
Somministrazione di test		
Interventi di psicoterapia		
Incontri di gruppo		
Programmi di prevenzione/educazione affettiva e sessuale nelle scuole		
Relazioni complesse		€ 75,00

AREA PERCORSO NASCITA		
Training prenatale		ESENTE
Incontro post-parto		
Spazio Mamma - Bambino		
Incontri di gruppo di prevenzione e promozione della salute		
Massaggio infantile		
Visita a domicilio ostetrica o psicologica		€ 60,00

## AGAPE Società Cooperativa Sociale

Via Casnida, 19 - 24047 Treviglio (BG)

P.IVA 02911360168 - tel 0363.46480

[amministrazione@centrofamiglia.org](mailto:amministrazione@centrofamiglia.org)

MAGGIO 2024