



Centro Clinico Minerva s.r.l.

Viale della Libertà 4 - Pavia

Si riceve per appuntamento.
Per informazioni e prenotazioni telefonare al:

0382-301068 da Lunedì a Venerdì 15.30 - 19.30

335-6101214 da Lunedì a Venerdì 15.30 - 19.30

E-Mail info@centroclanicominerva.it

PSICOLOGICA

CONSULTORIO FAMILIARE

Per informazioni e prenotazioni

Tel. 0382/1866897

info@consultoriopsicologica.it

CARTA DEI SERVIZI n. 11

1° marzo 2024

Cos'è il Consultorio Familiare

Il Consultorio Familiare è un luogo che offre interventi di tutela, di prevenzione e di promozione della salute.

In modo particolare è attento alla donna, in relazione alle tappe fondamentali della sua vita: adolescenza, fecondità e maturità, relazioni di coppia e familiari.

Le attività ed i servizi del Consultorio Familiare sono organizzati secondo il lavoro d'équipe, in cui un gruppo di professionisti collabora ed integra il loro intervento. Il fine è garantire la tutela della salute psico-fisica del Cittadino e promuovere attività di prevenzione.

La struttura

Il Consultorio si trova in Viale della Libertà 4 (autobus linee 3, 4 e 6) a Pavia



Obiettivi del Consultorio Familiare

- Fornire alle famiglie e ai singoli gli strumenti sanitari, sociali e psicologici necessari per affrontare i cambiamenti che il ciclo di vita offre.
- Fornire informazioni al fine di favorire scelte consapevoli.
- Proporre attività promozionali di prevenzione ed educazione alla salute psico-fisica sulle aree del percorso nascita, adolescenza e menopausa.
- Promuovere il Consultorio come luogo per conoscere meglio il proprio corpo, le sue potenzialità e le sue capacità di relazione per vivere la sessualità e la maternità consapevolmente.
- Creare una rete di sostegno alle relazioni familiari presenti e future; stimolare un rapporto tra gli utenti, favorendo uno scambio di esperienze attraverso piccoli gruppi.

Il Consultorio, coerentemente al suo scopo ed in armonia con le leggi dello Stato e le leggi regionali, intende offrire ai propri utenti:

- il rispetto della persona in quanto titolare di diritto alla salute intesa come stato di benessere fisico, mentale e sociale.
- l'impegno per la promozione, prevenzione ed educazione alla salute e per l'assistenza nelle situazioni di disagio della persona, della coppia e della famiglia, senza discriminazioni e secondo criteri di eguaglianza, obiettività e imparzialità.
- efficienza e continuità della relazione d'aiuto, e ricerca della soddisfazione dell'utente a fronte delle sue problematiche di natura fisica, psichica, relazionale e morale.
- la tutela della privacy e dei dati personali.
- la rilevazione periodica del grado di soddisfazione in base alle prestazioni ricevute dall'utente
- l'obiettivo di miglioramento continuo del servizio.

A chi è destinato il Consultorio Familiare

Possono accedere al Consultorio Familiare singole persone, coppie, famiglie e le agenzie educative (scuola, centri di aggregazione giovanile, etc.).

Come si accede al Consultorio "Psicologica"

Il Consultorio è aperto per l'accesso spontaneo dell'utenza il lunedì, il martedì, il mercoledì e il venerdì dalle 9,00 alle 15,30, e il giovedì dalle 8,30 alle 15,30.

Telefonicamente si può prendere un appuntamento ai seguenti numeri: 0382 1866897.

Per email è possibile contattarci a: info@consultoriopsicologica.it

Per annullare un appuntamento occorre avvisare 24 ore prima. IL SERVIZIO È GRATUITO, dove prescritto è richiesto il pagamento del ticket sanitario nazionale.

Documenti necessari

Durante il primo incontro viene richiesto il codice fiscale e/o la tessera sanitaria; è inoltre chiesto all'utente di firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (Privacy). Il pagamento del ticket, quando è previsto, si effettua direttamente in segreteria. La compilazione, conservazione, archiviazione dei documenti comprovanti attività sanitaria saranno effettuati nel rigoroso rispetto delle norme sulla privacy

Tempi indicativi di ciascuna prestazione

Visita colloquio (primo) 30 minuti

Area psicologica 45 minuti

Visita ginecologica 20/30 minuti

Mediazione Familiare 45 minuti

Tempi di attesa

L'appuntamento per un primo colloquio viene di norma fissato entro 7 giorni lavorativi. La consegna dei referti avviene entro 10 giorni (3 settimane per la consegna esito del Pap-test). Il Consultorio mette a disposizione nella sala d'attesa un questionario di gradimento, anonimo, per la partecipazione dell'utente al miglioramento della struttura e del servizio tramite suggerimenti e/o reclami inerenti all'organizzazione, alla struttura e all'operato dei nostri consulenti. IN caso di emergenze o criticità i tempi di attesa decadono e l'utente/gli utenti possono essere accolti nel giro di 24/48 ore, facendo riferimento all'operatore di reperibilità che risponde al numero 327 0437520.

Criteri di accoglienza

L'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un primo ascolto attento e partecipe volto a capire la domanda e i bisogni al fine di identificare la tipologia di presa in carico presso la nostra Struttura (psicologica, ginecologica, ostetrica, sociale, per interruzione volontaria di gravidanza, per incontri di gruppo su tematiche specifiche) oppure l'invio dell'utente ad un Servizio del Territorio (CPS, SERT, Casa del Giovane, Istituto Neurologico "Mondino", Neuropsichiatria).

Le modalità di accoglienza prevedono due diversi canali: l'accesso diretto spontaneo o l'appuntamento telefonico.

Il colloquio di accoglienza dura generalmente 30 minuti.

Il responsabile del servizio di accoglienza è la dott./ssa Bianca Dell'Olivo.

La persona incaricata per le visite guidate nella unità d'offerta è la dott.ssa Bianca Dell'Olivo.

Criteri di presa in carico

Dopo il colloquio di accoglienza viene definita la presa in carico che se avviene all'interno della struttura prevede l'identificazione della:

- tipologia di presa in carico (psicologica, ginecologica, ostetrica, sociale, counseling per ivg, partecipazione a gruppi tematici, mediazione familiare..);
- operatore di riferimento a cui viene affidato il caso.

Criteria di dimissione

Per ogni presa in carico che non si esaurisca in una mono-prestazione viene stilato un progetto terapeutico individualizzato in base alla motivazione della richiesta e ai bisogni emersi in cui si definiscono:

- Obiettivi
- Indicatori
- Tempi di verifica

La dimissione avviene nel momento in cui vengono raggiunti gli obiettivi concordati con l'utente in fase iniziale e ci sia evidenza di indicatori a sostegno di tali conclusioni. Le dimissioni possono avvenire talvolta in assenza di completo raggiungimento degli obiettivi prefissati in quanto l'utente ha raggiunto il limite massimo di prestazioni erogabili come da DGR n. 4597 del 28/12/2012.

Dimissioni/Trasferimento ad altra struttura

In caso di trasferimento esterno dell'utente, l'operatore del caso o il responsabile di struttura prende contatti con gli operatori della struttura che accoglierà l'utente o offre preliminarmente la possibilità di attivare la ricerca di una struttura dove poter essere accolta la domanda di aiuto dell'utente o dove possa proseguire con l'intervento progettato. Inoltre gli operatori del caso trasferito, ove è possibile, si offrono a istituire degli spazi di riunione di rete allargata per predisporre il passaggio del caso e fornire tutte le informazioni ai nuovi operatori del caso.

I servizi

Area Psicosociale (età evolutiva - adolescenti - adulti)

- Consulenza sociale alla famiglia e sulle tematiche genitoriali
- Consulenza psicologica per l'età evolutiva e l'adolescenza: nell'ambito del Consultorio Familiare nasce uno spazio dedicato agli adolescenti per rispondere alle esigenze affettive, relazionali ed emozionali dell'età adolescenziale

- Consulenza e diagnosi dei disturbi dell'apprendimento e difficoltà scolastiche
- Consulenza psicologica per il singolo, la coppia e la famiglia nelle diverse fasi evolutive o critiche

Area educativa e della consulenza

- Incontri di Educazione alla Salute: educazione socio affettiva e sessuale nelle scuole, incontri con gli adolescenti del territorio, incontri rivolti alla popolazione (anziani e disabili) su tematiche specifiche inerenti alla prevenzione e la promozione della salute
- Consulenza pre-concezionale
- Consulenza sull'infertilità
- Consulenza contraccettiva
- Consulenza sanitaria, psicologica e sociale pre/post IVG (lg. 194/78)
- Consulenza sanitaria e psicologica alla donna nella fase della menopausa
- Incontri di gruppo per donne in menopausa
- Area materno-infantile
- Incontri di gruppo per Genitori sulla prima infanzia e sul conflitto genitore figlio in adolescenza
- Assistenza sanitaria e consulenza psicologica per la donna in gravidanza e nel post parto
- Servizio specialistico di ecografia ostetrica
- Incontri con l'ostetrica: colloqui di accoglienza e consulenze su contraccezione, gravidanza, allattamento.
- Percorsi nascita: Corsi preparto, postparto, di sostegno all'allattamento e massaggio infantile

- Consulenza sui disturbi correlati al lavoro
- Incontri di gruppo e individuali rivolti ad adolescenti e adulti stranieri

Area della prevenzione ginecologica

- Visite specialistiche ginecologiche
- Servizio specialistico di ecografia ginecologica finalizzata alla tutela della salute riproduttiva e alla prevenzione.
- Pap-test in Consultorio attraverso il Servizio Sanitario Nazionale
- Prevenzione e diagnosi precoce tumori femminili

Area della mediazione familiare

- Incontri con un operatore qualificato in mediazione familiare per trovare accordi equi e personalizzati in fase di separazione, post separazione o post divorzio e per redigere il progetto educativo dei figli, in caso di affidamento condiviso

Il Consultorio Psicologico si rivolge all'utenza territoriale ed in particolare a scuole, organizzazioni di volontariato, gruppi o associazioni giovanili, ecc. operando nel campo della prevenzione e informazione con incontri, corsi o percorsi sulle seguenti tematiche:

rapporti di coppia - la coppia e le famiglie d'origine - sostegno alla genitorialità - rapporti genitori e figli - problematiche dell'infanzia - problemi adolescenziali - problematiche giovanili - il ruolo materno e paterno - educazione all'affettività - rapporto scuola e famiglia - corso in preparazione al matrimonio - sostegno alle persone separate - il rapporto nella coppia anziana

I nostri Specialisti

Per lo svolgimento delle sue attività il Consultorio si avvale delle seguenti figure professionali:

- ASSISTENTE SOCIALE
- GINECOLOGO
- OSTETRICA
- INFERMIERE PROFESSIONALE
- PSICOLOGO – PSICOTERAPEUTA
- MEDIATORE FAMILIARE
- MEDICO – PSICHIATRA

Rilevazione del grado di soddisfazione

Il grado di soddisfazione degli utenti e dei familiari/caregivers, rispetto alla qualità dei servizi ed alle prestazioni usufruite, è rilevato mediante appositi moduli presenti in sala di attesa o in segreteria e prevede due modalità di rilevazione:

- Rilevazione spontanea tramite somministrazione dei questionari mediante autocompilazione in sala di attesa da parte dell'utente e dei familiari/caregivers durante tutto l'anno; in tale caso i questionari possono essere riposti nella casella segnalata in sala di attesa o riconsegnati in segreteria;

- Rilevazione standardizzata mediante somministrazione da parte dell'operatore della presa in carico direttamente all'utente e/o al familiare/caregiver (se presente) durante l'intervento, in giugno e dicembre.

I questionari raccolti con la rilevazione spontanea o durante l'intervento verranno raccolti e conservati, a cura degli operatori e/o della segreteria, in un faldone riposto negli armadi della segreteria con apposita segnalazione e custoditi fino alla fine dell'anno quando inizierà la correzione tramite database a cura del responsabile di struttura.

La divulgazione dei dati relativi ai questionari di soddisfazione dell'utenza e dei familiari è comunicata nella relazione di esito/verifica esiti all'inizio dell'anno successivo.

Segnalazioni, Reclami, Note/Suggerimenti/Encomi

Gli utenti possono rivolgere reclami e segnalazioni utilizzando il modulo presente in segreteria o in sala di attesa e rilasciarlo direttamente alla segretaria o a un operatore presente in struttura o nell'apposito contenitore in sala di attesa, segnalando l'avvenuta compilazione del modulo.

In caso di segnalazione e/o reclamo, dopo raccolta attraverso appositi moduli, si procederà nel giro di 48 ore alla rilevazione del disagio segnalato e, dove è possibile, alla risoluzione del disagio recato a cura del responsabile di struttura o degli operatori coinvolti.

In sala di attesa o in segreteria è possibile ritirare e, una volta compilato, rilasciare il modulo apposito per suggerimenti, note e encomi. Tali indicazioni rilevate verranno presentate nella riunione di équipe settimanale degli operatori e messi all'ordine del giorno, per strutturare possibili interventi.

La divulgazione delle segnalazioni/reclami e le note/suggerimenti/encomi, se presenti, è discussa e comunicata nella relazione di esito/verifica esiti all'inizio dell'anno successivo.

Rilascio della documentazione sociosanitaria

Il rilascio della documentazione sanitaria può essere richiesto dall'utente o con delega da un familiare entro 5 anni dalle dimissioni su modulo apposito presso la segreteria.

Il rilascio della documentazione avviene dopo 30 giorni lavorativi dalla richiesta dietro avvenuto pagamento secondo le indicazioni presenti nella modulistica che verrà consegnata al richiedente.

Gestione dei dati e tutela della privacy

Il DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 101, recante “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”, si occupa della tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. In particolare i dati riguardanti lo stato di salute possono essere trattati solo mediante consenso dell’interessato. È obbligo inoltre ad ogni professionista presente all’interno del Consultorio Familiare rispettare e rispondere al segreto professionale. In ambiente chiuso ed accessibile solo ai professionisti coinvolti. L’utente viene informato, tramite sottoscrizione dell’apposito modulo, in merito alla modalità di trattamento dei dati personali.

La documentazione e i dati sensibili di ogni utente vengono conservati in ambiente chiuso ed accessibile solo ai professionisti coinvolti. L’utente viene informato, tramite sottoscrizione dell’apposito modulo, in merito alla modalità di trattamento dei dati personali.