



Centro Progetti Donna Jeanne Deroin
Cooperativa Sociale r.l.

via Della Guastalla, 8 - 20122 Milano tel 02 861145 - tel/fax 02 877828
www.cpdonna.it - info@cpdonna.it - centroprogettidonna@pec.it

CARTA DEI SERVIZI 2017

LA STORIA

Da Centro Problemi Donna.....a Centro Progetti Donna.....

Il CPD, nato come associazione all'inizio degli anni 70 per iniziativa di Gabriella Parca, giornalista e scrittrice, è un consultorio laico autogestito che opera nella realtà milanese anteriormente alla legge sui consultori.

Esempio di ininterrotto servizio alla donna e alle famiglie, per affrontare con progetti positivi i problemi di carattere psicologico, sessuale, affettivo, di relazione e legale in una società che diviene sempre più complessa. E' anche un luogo di incontro delle donne, per progetti di formazione, informazione e culturali.

MISSIONE E VALORI

Il Consultorio è aperto a tutti e garantisce a prezzi contenuti, le prestazioni previste dalla legge che regola l'attività dei consultori familiari, rispettando tutti i requisiti di organico e strutturali richiesti dalla Regione Lombardia.

ACCESSO AI SERVIZI

Gli utenti sono accolti senza nessuna discriminazione di sesso, etnia, religione, opinione politica, orientamento religioso.

Il Consultorio è aperto: dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 19 con orario continuato.

Il Consultorio situato in via Della Guastalla 8, è facilmente raggiungibile con le linee di superficie 94 -12-27 e M1 fermata S. Babila – M3 fermata Crocetta.

L'accesso ai servizi avviene su appuntamento da fissarsi telefonicamente o di persona. Durante l'orario di apertura sono presenti operatori di diverse professionalità che accolgono e indirizzano, garantiscono l'ascolto e rispondono alle richieste di informazioni e prestazioni.

Sono disponibili per i nostri utenti il questionario **Customer Satisfaction**, e il modulo di **Rilevazione Apprezzamento o Disservizio**. I questionari, anonimi, vengono analizzati periodicamente (annualmente) e contribuiscono a migliorare il nostro Centro, mentre i moduli di rilevazione prevedono una risposta diretta all'utente da parte della Direzione Sanitaria.

La richiesta della documentazione sociosanitaria (cartella clinica) deve essere espressa per iscritto. La copia della cartella clinica verrà preparata entro sette giorni lavorativi, non è richiesto alcun contributo economico.

Nel caso il richiedente fosse impossibilitato al ritiro, può delegare per iscritto, altra persona munito di documento d'identità.

I DIRITTI DELL'UTENTE

◆ **INFORMAZIONE**

Essere informato su tutti i servizi: la Carta dei Servizi è a disposizione presso la nostra sede e pubblicata sul nostro sito www.cpdonna.it, inoltre sia in segreteria che telefonicamente è possibile avere informazioni su servizi e consulenze

◆ **ACCESSO E ACCOGLIENZA**

Usufruire dei servizi disponibili senza distinzione di sesso, religione, etnia, orientamento sessuale e cittadinanza. Essere ben accolto da operatori competenti in un'ambiente confortevole e privo di pregiudizi (allegato 1)

◆ **SCELTA**

Decidere liberamente tra le diverse scelte terapeutiche e contraccettive usufruendo della consulenza specialistica

◆ **SICUREZZA**

Essere garantito circa la qualità e l'efficacia dei servizi offerti tramite l'adozione di protocolli interni e linee guida; utilizzo di apparecchiature elettromedicali di ultima generazione, controllo e manutenzione programmati, sterilizzazione degli strumenti.
(allegato 2)

◆ **SEGRETEZZA**

Avere la sicurezza del segreto professionale, del trattamento dei dati sensibili e dei dati contenuti nelle cartelle cliniche secondo la normativa indicata nel D.lgs. n.196 del 30 giugno 2003.

◆ **DISCREZIONE**

Avere la possibilità di essere ricevuti in uno spazio riservato

◆ **DIGNITA'**

Essere ascoltato e trattato con rispetto qualsiasi sia la problematica esposta

◆ **LISTA D'ATTESA**

Avere l'appuntamento nel minore tempo possibile, sapendo che le urgenze sono garantite. Nell'eventualità si formasse una lista di attesa, essere ricontattati non appena si libera un appuntamento

◆ **CONTINUITA'**

Usufruire dei servizi offerti per tutta la durata necessaria, mantenendo un rapporto di fiducia con lo specialista. Essere tutelati anche in caso di trasferimento/invio in altra struttura
(allegato 3)

◆ **LIBERTA' D'OPINIONE**

Essere messo in condizione di poter esprimere liberamente la propria opinione sui servizi e prestazioni, ricevere una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami. La compilazione da parte dell'utente del "customer satisfaction" e del modulo "rilevazione apprezzamento o disservizio" contribuisce a mantenere vigile l'attenzione su eventuali disservizi
(allegati 4 – 5 - 6)

I NOSTRI SERVIZI

◆ ASCOLTO

Consulenze e informazioni telefoniche - Colloqui di prima accoglienza - Colloqui filtro-
Consulenza sociale

◆ AREA MEDICO-GINECOLOGICA

Visite:

ginecologica e ostetrica - post partum – uroginecologica
valutazione pavimento pelvico – sedute di riabilitazione pavimento pelvico
consulenza e certificazione Legge 194/78 – consulenza per aborto terapeutico – relazione al
giudice tutelare in caso di certificazione per minori
dermatologica
colloquio gratuito con l'ostetrica

Ecografie

ginecologiche TV/TA – isterosonografia - monitoraggio follicolare - ecografia mammaria

Ecografie ostetriche ed esami prenatali:

ostetrica 1° trim – ultratest (test combinato)– DNA fetale – morfologica - accrescimento fetale
(le ecografie ostetriche vengono eseguite anche in caso di gravidanze gemellari)

◆ AREA PSICOLOGICA

Colloqui individuali psicologici – Psicologia età evolutiva - Terapia sessuologica – terapia di
coppia – Terapia EMDR per adulti e bambini- Consulenza pedagogica

◆ AREA NUTRIZIONISTA

Diete dimagranti e di mantenimento – Diete in gravidanza
Consulenza in collaborazione con la psicologa/ginecologa

◆ AREA LEGALE

Diritto di famiglia e minorile – Separazione consensuale – Diritto di lavoro – Tutela del
consumatore – legalità fiscale – Stalking

◆ SERVIZIO SOCIALE

Colloqui con l'assistente sociale

TARIFFA PRESTAZIONI 2017

VISITE- INSERIMENTO IUD-COLPOSCOPIA		Ecografia accrescimento fetale	Euro 101
Visita ginecologica/uroginecologica/senologica	Euro 41	Ultratest (Test combinato)	Euro 151
Visita valutazione pavimento pelvico	Euro 41	DNA fetale + ecografia ostetrica	Euro 630
Visita per certificazione IVG - Legge 194/78	Euro 56	DNA fetale + ultratest	Euro 720
Visita ostetrica	Euro 56		
Visita ostetrica 2	Euro 46	ESAMI	
Visita dermatologica	Euro 41	Pap-test	Euro 26
Visita dermatologica e controllo nei	Euro 56	Hpv-test	Euro 91
Stress test	Euro 56	Duo-pap	Euro 101
Seduta riabilitazione pavimento pelvico	Euro 56	AMH	Euro 66
Inserimento IUD	Euro 136	Prelievo venoso	Euro 6
Inserimento IUD MIRENA Inserimento IUD JAIDESSE	Euro 291 Euro 246	Tampone vaginale	Euro 41/71
Rimozione IUD	Euro 51	Tampone cervicale ricerca singola	Euro 41
Pacchetto rimozione +inserimento IUD	Euro 161	Tampone cervicale completo	Euro 71/116
Colposcopia-Colposcopia con biopsia	Euro 56/76	Esame istologico sede singola/sede multipla	Euro 61/76
Consulenza allattamento	Euro 41	Esame citologico secrezione capezzolare mono/bilaterale	Euro 61/101
Pesata assistita del neonato	Euro 11		
Prescrizione pillola giorno dopo/Ellaone	Euro 36	CONSULENZE	
Prescrizione pillola giorno dopo teen	Euro 26	Consulenza nutrizionale	Euro 46
Test di gravidanza	Euro 6	Consegna dieta	Euro 26
PMA -Consulenza Procreazione Medicalmente Assistita	Euro 81	Consulenza legale	Euro 41
		Separazione consensuale	Euro 200 +IVA
ECOGRAFIE GINECOLOGICHE -OSTETRICHE		Consulenza psicologica/psicoterapeutica	Euro 46
Ecografia ginecologica TV/TA	Euro 61	Consulenza Psicoterapia età evolutiva	Euro 46
Monitoraggio follicolare – 3 ecografie	Euro 171	Consulenza Pedagogica	Euro 46
Isterosonografia	Euro 101	Terapia EMDR	Euro 46
Ecografia mammaria bilaterale	Euro 56	Consulenza psicologica/sessuologica di coppia	Euro 61
Ecografia ostetrica 1° trim	Euro 66	Consulenza/colloquio IVG	Euro 0
Ecografia morfologica	Euro 141	Consulenza sociale	Euro 0



Centro Progetti Donna Jeanne Deroin

Cooperativa Sociale r.l.

via Della Guastalla 8, 20122 Milano - tel. 02 861145 tel/fax 02877828

www.cpdonna.it - info@cpdonna.it - centroprogettidonna@pec.it

Partita IVA n. 11335880156

Allegato 1

**CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO DELL'UTENTE
(programmazione liste d'attesa, accoglienza e registrazione)**

La prenotazione degli appuntamenti, per tutti i servizi che il consultorio offre, viene fatta telefonicamente. L'agenda organizzata settimanalmente e il planning degli ambulatori e degli spazi di consulenza ci consentono di operare senza lista d'attesa e di supportare richieste come la contraccezione d'emergenza o altre richieste urgenti.

Nell'eventualità si formasse una lista di attesa, l'utente in lista viene ricontattato non appena si libera un appuntamento. Le emergenze vengono sempre accolte, ma nel caso non ci fosse la possibilità si invia la paziente al consultorio Cemp o Ced.

- **Accoglienza telefonica**
è il primo contatto dell'utente con il consultorio, e ascoltate le necessità si fissa l'appuntamento con la specialista e si danno le informazioni di base
- **Colloquio d'accoglienza**
è proposto a tutti gli utenti al primo accesso in consultorio
i colloqui vengono effettuati dall'assistente sociale, dalla counselor e dall'ostetrica
la relazione viene inserita nel fascicolo personale
- **Colloquio filtro**
è proposto all'utente per l'area psicologica, area psico-sociale, area legale e counselling
i colloqui vengono effettuati dall'assistente sociale e dalla counsellor
la relazione viene inserita nel fascicolo personale
- **Registrazione**
l'utente firma il documento relativo al trattamento dei dati (D. lgs: n 196 del 30 Giugno 2003), compila una scheda anagrafica e i suoi dati vengono inseriti nel gestionale con assegnazione del N. di cartella
dopo la visita viene proposto all'utente di compilare un questionario di gradimento

Milano, Marzo 2017



Centro Progetti Donna Jeanne Deroin

Cooperativa Sociale r.l.

via Della Guastalla 8, 20122 Milano - tel. 02 861145 tel/fax 02877828

www.cpdonna.it - info@cpdonna.it - centroprogettidonna@pec.it

Partita IVA n. 11335880156

CONTINUITA' ASSISTENZIALE (urgenze-eventi imprevisti-assenze)

Allegato 2

La continuità assistenziale è garantita da un'organizzazione interna, che prevede per il settore medico, che il professionista dichiari con un anticipo di almeno un mese l'assenza, così da poter programmare la sostituzione.

La sostituzione avviene internamente, vagliando la disponibilità delle colleghe.

Nel caso di assenza imprevista del medico, ad esempio per malattia, l'emergenza viene gestita inviando la paziente al consultorio Ced o al consultorio Cemp previa telefonata, e ciò avviene vicendevolmente.

Per l'area psicologica, la paziente difficilmente accetta la sostituzione della figura professionale che la segue, quindi in caso di assenza della professionista, è suo compito avvertire la paziente e programmare nuovi appuntamenti.

Per quanto riguarda la parte tecnologica:

- **elettricità:**
 - il consultorio è dotato di impianto elettrico a norma, certificato dalla ditta Genesis Certificazioni
 - per problemi inerenti l'impianto elettrico il riferimento per l'assistenza è la ditta Instel di Enrico Baldassarri
 - il pc server è collegato ad un'alimentatore che permette venti minuti di autonomia, consentendo così il salvataggio dell'anagrafica alla quale si sta lavorando o della fatturazione
 - in agenda viene sempre scritto il n° di cartella del pz, per permettere di accedere alla cartella clinica cartacea anche in assenza del database
- **pc e stampante:**
 - per la stampante è stato stipulato un contratto di assistenza con la ditta A.Service di Fabio Meregalli
 - per l'assistenza tecnica dei pc il riferimento è la ditta di A.Service di Fabio Meregalli
- **ecografi:**
 - gli ecografi sono coperti da assicurazione
 - in caso di guasto il riferimento per l'assistenza tecnica è Esaote- sig. Dario Paglietti
- **sterilizzatrice:**
 - una volta all'anno viene controllata dalla ditta Dental Service di Roberto Nocella
 - in caso di guasto il riferimento per l'assistenza tecnica è la ditta Dental Service di Roberto Nocella

Milano, Marzo 2017



Centro Progetti Donna Jeanne Deroin

Cooperativa Sociale r.l.

via Della Guastalla 8, 20122 Milano - tel. 02 861145 tel/fax 02877828

www.cpdonna.it - info@cpdonna.it - centroprogettidonna@pec.it

Partita IVA n. 11335880156

Allegato 4

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE ATTIVITA'

Tenendo conto della valutazione ottenuta tramite il Customer Satisfaction, che viene proposto a tutte le nuove utenti, e i cui dati vengono elaborati annualmente, i risultati vengono discussi all'interno del C.d.A. e se necessario si predispongono eventuali modifiche dell'erogazione del servizio.

Referente per la valutazione e miglioramento delle attività e del trattamento dei dati : Laura Vitali

Il Customer Satisfaction rileva la valutazione da 1 a 7 sui seguenti aspetti:

- servizio di prenotazione
- cortesia degli operatori
- informazioni ricevute
- accessibilità e confort degli ambienti
- accuratezza della visita
- chiarezza informazioni ricevute
- rispetto della privacy

E' stato introdotto il modulo Rilevazione Apprezzamento o Disservizio, il modulo, riporta i dati dell'utente, che sarà ricontattato da un responsabile.

In allegato i moduli

Milano, Marzo 2017



Centro Progetti Donna Jeanne Deroin

Cooperativa Sociale r.l.

via Della Guastalla 8, 20122 Milano - tel. 02 861145 tel/fax 02877828

www.cpdonna.it - info@cpdonna.it - centroprogettidonna@pec.it

Partita IVA n. 11335880156

Allegato 3

TRASFERIMENTO O INVIO DELL'UTENTE IN ALTRA STRUTTURA

Nel caso sia necessario inviare la paziente a struttura esterna o specialista il consultorio adotta a seconda dei casi la procedura stabilita.

Area medico-ginecologica

- **Gravidanza a rischio:**
 - valutata l'impossibilità di seguire il caso internamente, la ginecologa che ha in carico la paziente gravida, informata la paziente, scrive una relazione e prepara copia della cartella ostetrica che la paziente consegnerà all'ambulatorio delle gravidanze a rischio (es. Mangiagalli)
- **Indagini strumentali Tac, Rm, Ecografia di secondo livello etc.:**
 - La ginecologa, informata la paziente, prepara una relazione che la stessa consegnerà al medico di base, che prescriverà l'esame con il S.S.N.
- **IVG minori senza consenso dei genitori**
 - La ginecologa dopo la visita, prepara la certificazione e la relazione da consegnare al giudice tutelare.
 - Viene coinvolta l'assistente sociale che oltre al colloquio previsto per legge accompagna la minore in tribunale per il colloquio con il giudice tutelare.

Area Psico-sociale

- **Invio dell'utente ai servizi sociali:**
 - Se la paziente è seguita da una psicologa del consultorio, la psicologa, dopo aver informato la paziente, in equipe con l'assistente sociale, presenta il caso e prepara la relazione da consegnare ai servizi sociali.
 - L'assistente sociale si fa carico di contattare i servizi sociali e fare da tramite tra le due strutture
 - Se la paziente è seguita dall'assistente sociale, dopo aver informato la paziente ed essersi consultata con il d.s. prepara la relazione da inviare alla collega dei servizi sociali
- **Invio dell'utente a struttura esterna, Cps, Sert etc.:**
 - La psicologa, informata la paziente, in equipe con l'assistente sociale prepara la relazione da consegnare alla struttura esterna, e si rende disponibile a contattare o ad essere contattata in caso di necessità dal referente della struttura esterna

CENTRO PROGETTI DONNA COOPERATIVA SOCIALE JEANNE DEROIN R.L.

Via Della Guastalla, 8 – 20122 Milano

**Allega
t
o 5**

Ci interessa la Sua opinione – Questionario di gradimento 2016

La invitiamo a compilare il seguente questionario. La Sua opinione e i Suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi. La Ringraziamo per la gentile collaborazione.

*campo obbligatorio

Sesso

Femmina Maschio

Eta'

Scolarita'

Scuola dell'obbligo Scuola superiore Laurea Nessuna

Nazionalita'

Italiana Europea Extracomunitaria

Tipo di esame o prestazione*

Visita ginecologica Visita ostetrica Visita dermatologica Visita angiologica

Ecografia diagnostica Consulenza nutrizionale Consulenza legale

Consulenza psicologica Consulenza pedagogica Consulenza assistente sociale

Counselling

Come ha prenotato?

Telefonicamente presso la Segreteria Internet Nessuna prenotazione

QUANTO E' SODDISFATTA/O DEI SEGUENTI ASPETTI?

Barrare solo una casella da 1 a 7 – Da 1a 2=per niente soddisfatto Da 3 a 5= mediamente soddisfatto Da 6 a 7= molto soddisfatto

Servizio di prenotazione-orari di apertura-attesa al telefono/segreteria-cortesie degli operatori, informazioni ricevute

1 2 3 4 5 6 7

Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1 2 3 4 5 6 7



Attenzione ricevuta dal personale medico-accuratezza della visita, cortesia

1 2 3 4 5 6 7

Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1 2 3 4 5 6 7

Rispetto della riservatezza personale

1 2 3 4 5 6 7

Complessivamente quanto è soddisfatta/o del nostro servizio

1 2 3 4 5 6 7

Consiglierebbe ad altri questo consultorio familiare

Assolutamente NO 1 2 3 4 5 6 7 Assolutamente SI

COMMENTI

Le chiediamo di volerci segnalare sull'apposito modulo eventuali carenze nel servizio da Lei usufruito e suggerimenti su come migliorarlo.

Milano - data.....

