



Centro Progetti Donna Jeanne Deroin

Cooperativa Sociale r.l.

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

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

Partita IVA n. 11335880156

## CARTA DEI SERVIZI 2019

### **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 sito in via Della Guastalla 8, è facilmente raggiungibile con le linee di superficie 94-12-27 e M1 fermata San 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.

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 15 giorni lavorativi, è richiesto un contributo economico di 20 euro.

Nel caso il richiedente fosse impossibilitato al ritiro, può delegare per iscritto, altra persona munita 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, nello spazio segreteria, e pubblicata sul nostro sito [www.cpdonna.it](http://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 di tutte le apparecchiature programmati, sterilizzazione degli strumenti (allegato 2)

### **◆ SEGRETEZZA**

Avere la sicurezza del segreto professionale, del trattamento dei dati sensibili e dei dati contenuti nella 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 più breve tempo possibile, sapendo che le urgenze sono garantite. Nell'eventualità si formasse una lista d'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 la/lo specialista. Essere tutelati anche in caso di trasferimento/invio ad 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 e disservizio" contribuisce a mantenere vigile l'attenzione su eventuali disservizi o problematiche rilevate.

(allegati 4-5-6)

## I NOSTRI SERVIZI

### ➤ ASCOLTO

Consulenze e informazioni telefoniche – Colloqui di prima accoglienza – Colloqui filtro/orientamento – Consulenza sociale

### ➤ AREA MEDICO-GINECOLOGICA

#### Visite:

Visita ginecologica e ostetrica – visita post partum – visita uroginecologica

Visita di valutazione pavimento pelvico – sedute di riabilitazione pavimento pelvico

Consulenza e certificazione per interruzione volontaria di gravidanza (Legge 194/78) Consulenza per interruzione volontaria di gravidanza terapeutica

Relazione al giudice tutelare in caso di certificazione per minori

Visita dermatologica

Colloquio gratuito con l'ostetrica

#### Ecografie:

Ecografia ginecologica TV/TA – Isterosonografia – Monitoraggio follicolare (ciclo di 3 ecografie)

Ecografia mammaria – Ecografia tiroidea

#### Ecografie ostetriche:

Ecografia ostetrica 1°trimestre – Ultratest (B test+translucenza nucale) – DNA fetale - Ecografia morfologica – Ecografia accrescimento fetale

(le ecografie ostetriche si eseguono anche in caso di gravidanza gemellari)

### ➤ AREA PSICOLOGICA

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

### ➤ AREA LEGALE

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

### ➤ SERVIZIO SOCIALE-ORIENTAMENTO

Colloqui filtro/orientamento per invio all'area psicologica- colloqui sociali

# TARIFFE PRESTAZIONI 2019

<b>VISITE-INSERIMENTO IUD-COLPOSCOPIA</b>		Ecografia morfologica	Euro 146
Visita ginecologica/uroginecologica/senologica	Euro 41	Ecografia accrescimento fetale	Euro 106
Visita valutazione pavimento pelvico	Euro 41	Test combinato	Euro 156
Stress test	Euro 56	DNA fetale + ecografia ostetrica	daEuro 665
Seduta riabilitazione pavimento pelvico	Euro 56	DNA fetale + test combinato	daEuro 765
Visita ostetrica	Euro 61		
Visita ostetrica 2	Euro 51	<b>ESAMI</b>	
Consulenza infertilità	Euro 81	Pap test in fase liquida	Euro 32
Visita certificazione IVG –Legge 194/78	Euro 61	HPV test HR	Euro 91
Inserimento IUD (rame)	Euro 146	Duo pap	Euro 101
Rimozione+inserimento IUD (rame)	Euro 171	AMH (dosaggio ormone antimulleriano)	Euro 66
Inserimento IUD JAYDESS	Euro 256	Prelievo venoso	Euro 6
Rimozione+inserimento IUD JAYDESS	Euro 290	Tampone vaginale (esame colturale)	Euro 41/71
Inserimento IUD KYLEENA	Euro 290	Tampone cervicale (ricerca singola)	Euro 41
Rimozione+inserimento IUD KYLEENA	Euro 324	Tampone cervicale (3-4-5-6-7 ricerche)	Euro 71/116
Rimozione IUD	Euro 51	Esame istologico su biopsia cervicale/polipo	Euro 61/90
Visita controllo IUD	Euro 51	Esame citologico secrezione capezzolare	Euro 61/101
Colposcopia – Colposcopia con biopsia	Euro 70/90		
Prescrizione pillola giorno dopo	Euro 36	<b>CONSULENZE</b>	
Prescrizione pillola giorno dopo teen	Euro 26	Consulenza nutrizionale	Euro 46
Test gravidanza (gravindex)	Euro 6	Consegna dieta	Euro 26
Consulenza allattamento	Euro 41	Consulenza legale	Euro 41
Pesata assistita neonato	Euro 11	Separazione consensuale	Euro 244
Visita dermatologica 2	Euro 61		
Visita dermatologica	Euro 41	<b>PSICOLOGIA – CONSULENZA SOCIALE</b>	
Visita dermatologica 3	Euro 92	Consulenza psicologica-psicoterapeutica	Euro 46
		Consulenza psicoterapeutica età evolutiva	Euro 46
<b>ECOGRAFIE GINECOLOGICHE-OSTETRICHE</b>		Terapia EMDR	Euro 46
Ecografia ginecologica TV/TA	Euro 61	Consulenza sessuologica	Euro 46
Monitoraggio follicolare (ciclo di 3 ecografie)	Euro 171	Consulenza di coppia	Euro 61
Isterosonografia	Euro 101	Consulenza / colloquio IVG	Euro 0
Ecografia mammaria / tiroidea	Euro 61	Consulenza post IVG	Euro 0
Ecografia ostetrica 1° trimestre	Euro 66	Consulenza sociale	Euro 0



Centro Progetti Donna Jeanne Deroin

Cooperativa Sociale r.l.

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

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, è telefonica. 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 d'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, preavvertendo telefonicamente dell'arrivo della paziente.

- ***Accoglienza telefonica***

E' 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***

E' proposto a tutti gli utenti al primo accesso in consultorio, durante il colloquio vengono raccolti i dati anagrafici, la motivazione dell'appuntamento e si presentano i servizi consultoriali.

I colloqui vengono effettuati dall'assistente sociale e dall'ostetrica.

La relazione viene inserita nel fascicolo personale insieme al consenso informato sulla privacy-ex art.13 del regolamento UE 2016/679

- ***Colloqui filtro/orientamento***

E' proposto all'utente per l'area psicologica, area psico-sociale e area legale

i colloqui vengono effettuati dall'assistente sociale, che raccoglie la motivazione della richiesta individua la figura adeguata alla presa in carico.

Per i casi complessi è prevista un'equipe. La relazione viene inserita nel fascicolo personale

- ***Registrazione***

I dati anagrafici del paziente vengono inseriti nel gestionale con assegnazione di un N. di cartella (numerico). Dopo la visita viene proposto all'utente un questionario di gradimento ed è disponibile, in reception, il modulo di " Rilevazione di apprezzamento o disservizio ai servizi del Consultorio"

Milano Dicembre 2018



# Centro Progetti Donna Jeanne Deroin Cooperativa Sociale r.l.

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

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

Partita IVA n. 11335880156

*Allegato 2*

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE (urgenze-eventi imprevisti-assenze)**

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 organizzare e 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 ad altro consultorio (Ced o 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 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 annullamente dalla ditta Genesia 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 salvaggio del documento al quale si sta lavorando
  - 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 A. Service di Fabio Meregalli
- ecografi
  - gli ecografi sono coperti da assicurazione
  - l'ecografo GE Voluson E6 sito nell'ambulatorio 1 è coperto da contratto di manutenzione stipulato con GE
  - l'ecografo GE Voluson E6 sito nell'ambulatorio 2 è coperto da garanzia fino a settembre 2018
- sterilizzatrice
  - la sterilizzatrice viene controllata annualmente 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, Settembre 2019



Centro Progetti Donna Jeanne Deroin

Cooperativa Sociale r.l.

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

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 ad altro 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 della gravidanza a rischio  
(es. Clinica Mangiagalli)
- **Indagini strumentali Tac, Rm, Ecografia di secondo livello etc.:**
  - la ginecologa, informata la paziente, prepara una relazione di visita specialistica che la stessa consegnerà al medico di base, che prescriverà l'esame con il S.S.N.
- **IVG minori senza il 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 in carico ad 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 in carico all'assistente sociale del consultorio, la stessa 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 Jeanne Deroin  
Cooperativa Sociale r.l.**

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

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 cui i dati vengono elaborati annualmente, i risultati vengono discussi all' interno del C.d.A. e se emergono criticità, si predispongono eventuali modifiche dell'erogazione dei servizi.  
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:

- modalità di prenotazione
- cortesia degli operatori
- informazioni ricevute
- accessibilità e confort degli ambienti
- accuratezza della visita
- chiarezza delle 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, Ottobre 2019

**Allegato 5**



# CENTRO PROGETTI DONNA COOPERATIVA SOCIALE JEANNE DEROIN R.L.

Via Della Guastalla, 8 – 20122 Milano

## **Ci interessa la Sua opinione – Questionario di gradimento 2017**

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 Ecografia Consulenza  
nutrizionale Consulenza psicologica Consulenza pedagogica  
Consulenza assistente sociale Consulenza legale

### **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 1 a 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 eventuali carenze nel servizio da Lei usufruito e suggerimenti su come migliorarlo.

Milano - data.....

## MODULO PER RILEVAZIONE APPREZZAMENTO O DISSERVIZIO

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ Cell \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

### OGGETTO E MOTIVO DELL'APPREZZAMENTO O DISSERVIZIO

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Data**

**Firma**