

CONSULTORIO FAMILIARE GIUSEPPE TOVINI ETS

Via Guadalupe, 10 -25043 - Breno (BS)

Tel. e fax: 0364/32.79.90

e-mail: info@consultovini.it

C.F.: 90007030175

Accreditato Regione Lombardia n° IX/3007 del 15/02/2012

Iscritta al RUNTS dal 08.06.2026

Carta dei Servizi Socio-Sanitari

Aggiornata al 08.06.2026



CONSULTORIO FAMILIARE GIUSEPPE TOVINI ETS

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento dove sono esplicitate attività, percorsi, ambienti e tempistica relativi all'offerta socio-sanitaria del Consultorio Familiare G. Tovini di Breno; essa regola i rapporti tra gli utenti e il Consultorio familiare : fornisce informazioni sulle modalità d'accesso, i servizi e le prestazioni erogate , al fine di facilitarne la fruizione e di tutelare gli utenti garantendo loro informazioni chiare e risposte precise, anche in caso di disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati. In questa direzione la Carta dei Servizi impegna il Consultorio al costante miglioramento qualitativo delle proprie attività. La presente Carta dei Servizi è redatta secondo quanto indicato dalla seguente normativa nazionale e regionale (DGR 2569 del 31.10.2014 Revisione del Sistema di esercizio e di accreditamento delle unità di offerta socio-sanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo e successive)

STORIA DEL CONSULTORIO FAMILIARE

Il Consultorio Familiare G.Tovini è un CF di ispirazione cristiana aperto nel 1996 per volontà delle Parrocchie della Vallecamonica e a seguito di un'azione complessa e approfondita di mappatura dei bisogni di sostegno della persona e della famiglia presenti sul territorio valligiano.

Il Consultorio è gestito dall'Associazione omonima costituitasi in data 22.04.1996 (repertorio n° 10981) come organizzazione non lucrativa e di utilità sociale finalizzata a svolgere assistenza alla famiglia e alla maternità in conformità ai principi recati dalla legge del 29.07.1975. L'Associazione dal 16.07.2013 viene iscritta al n° 2587 del registro persone giuridiche tenuto dalla Regione Lombardia. Come da nuovo Statuto approvato in Assemblea Straordinaria del giorno 19 marzo 2026 in ottemperanza alla normativa vigente in materia di ex- Onlus , a far data dal 8 giugno 2026 viene riconosciuta come Associazione Consultorio Familiare Giuseppe Tovini ETS (Ente del terzo settore).

L'ambito privilegiato di intervento rimane per tradizione quello del sostegno psico-sociale alla coppia e alla famiglia considerando quest'ultima il nucleo primario che può garantire il ben-essere dei singoli componenti e della società stessa.

PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' CONSULTORIALE

Nell'erogazione dei servizi, il Consultorio Familiare G.Tovini si ispira alla visione cristiana della persona e della famiglia. Il Consultorio Familiare G.Tovini e tutta l'equipe multidisciplinare si avvale della facoltà di esercitare l'obiezione di coscienza .

Il lavoro dell'equipe è organizzato nel rispetto dei principi fondamentali di:

1. *Eguaglianza dei diritti* degli utenti senza discriminazioni di ogni genere (età, sesso, razza, convinzioni religiose, cultura)
2. *Rispetto*: l'utente esprime attraverso le sue necessità emergenti il bisogno primario di essere accolto con la dignità e l'attenzione dovutagli in quanto persona.
3. *Imparzialità*: tutto il personale del Consultorio fa proprio l'impegno ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità
4. *Continuità*: l'erogazione delle prestazioni deve essere continua, regolare e senza interruzioni .
5. *Diritto di scelta* della struttura e/o dell'equipe a cui affidare la cura della propria salute
6. *Partecipazione* :il personale e l'utenza sono protagonisti responsabili e attivi dell'attuazione della Carta dei Servizi; l'Ente Gestore fa suo l'impegno di essere attento e disponibile a recepire proposte, reclami anche attraverso lo strumento del questionario di soddisfazione e altresì attraverso il modulo "reclami" che si trova all'ingresso.
7. *Efficacia ed efficienza*: viene garantito un uso ottimale delle risorse per soddisfare in modo efficace e tempestivo i bisogni espressi dall'utenza.
8. *Accessibilità*: il Consultorio si impegna ad informare nel modo più adeguato gli utenti circa la modalità di accesso ai servizi ed alle prestazioni socio-sanitarie.

DATI GENERALI DEL CONSULTORIO

Il Consultorio Familiare Giuseppe Tovini è accreditato con decreto n° IX/3007 del 15/02/2012

Sede legale: Via Guadalupe, 10 -25043 Breno (BS)

Telefono: fisso 0364/327990- altro numero mobile 375/1273197

Legale rappresentante : Faustino Testini

Codice fiscale: 90007030175

Partita Iva: 03996580985

Sito: www.consultovini.it

Mail: info@consultovini.it

PEC: consultorio.tovini@pec.it

Bacini d'utenza e totale abitanti

Valle Camonica, Alto Sebino bresciano e bergamasco .

Totale abitanti: n° 98.000

Aperto a tutti gli abitanti della Regione Lombardia

INFORMAZIONI UTILI ALL'UTENTE

Modalità di accesso

L'accesso è diretto e garantito su appuntamento a tutti coloro che ne fanno richiesta indipendentemente dalla residenza. Le persone interessate possono telefonare o presentarsi direttamente negli orari di apertura per avere informazioni sulle attività/specialità. E' possibile lasciare in segreteria telefonica, sempre attiva, il proprio nominativo e un recapito telefonico per poter essere richiamati.

Il Consultorio si connota quale servizio non dedicato alle urgenze; in caso di dichiarata urgenza per gli utenti già in carico, è cura del Direttore del Servizio presidiarne la gestione; diversamente si invita l'utente a rivolgersi al proprio MMG e/ recarsi in pronto soccorso.

In caso di emergenze (assenze non programmate e non sostituibili oppure di non agibilità della struttura) è cura dell'addetto alla Segreteria provvedere a contattare tempestivamente gli utenti programmati.

Procedura di accesso: viene fissato un primo colloquio /colloquio di accoglienza. A seguire vengono fissati poi gli appuntamenti per le consulenze.

Anche le visite ostetrico-ginecologiche si effettuano su appuntamento.

Tempi di attesa: Il servizio programma le date per i primi colloqui. All'incirca vengono calendarizzate tre date per un massimo di 12/14 primi colloqui al mese.

Compatibilmente con le disponibilità mensili, l'appuntamento per un primo colloquio/colloquio di accoglienza che abbia il carattere di urgenza, ha un tempo di attesa di 10 giorni al massimo, mentre negli altri casi in genere i tempi di attesa sono compresi tra i 15/20 giorni al massimo.

Liste di attesa: eventuali liste di attesa, saranno formate e gestite in base all'ordine di ricezione delle richieste di accesso pervenute, rispettando l'ordine progressivo e garantendo un tempo di attesa per il primo colloquio non superiore ai 30 giorni.

Protocollo primo colloquio/colloquio di accoglienza /orientamento:

l'equipe multidisciplinare del CF ha predisposto una cartella /raccoglitore cartaceo per il FASAS e definito una procedura interna chiara e condivisa a supporto dell'operatore incaricato del colloquio di accoglienza così articolata:

- Raccolta dati anagrafici singolo e nucleo familiare, indirizzo, titolo di studio e professione, eventuale soggetto e/o servizio inviante.
- Raccolta notizie sulla storia personale o di coppia in una cornice di riferimento che fa da filtro al primo colloquio
- Raccolta eventuali note riferite in particolare al quadro sanitario (terapie farmacologiche in corso)
- Acquisizione copia documentazione clinica o relazioni specialistiche rilasciate da altri servizi o liberi professionisti
- Acquisizione firma modulo del consenso al trattamento dei dati ai sensi degli artt.13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27aprile 2016.

Il FASAS porta un numero dato progressivamente dal Servizio, viene registrata la data dell'apertura della cartella, così come la data della chiusura ed eventuale ri-apertura per un nuovo accesso da parte dell'utente

Nel FASAS sono conservati il PI (piano di intervento individualizzato condiviso e sottoscritto dall'utente), il diario, l'informativa sulla privacy e relativo modulo consenso al trattamento dati personali .

Per le sole prestazioni sanitarie (area ostetrico-ginecologica) viene richiesto all'utente di firmare modulo consenso atto sanitario e firma del PI semplificato.

Tutte le cartelle con FASAS degli utenti sono custodite nell'apposito schedario con chiusura a chiave . Allo schedario hanno accesso tutti gli operatori del Servizio.

Costo prestazioni

Tutte le prestazioni sono senza prescrizione e senza compartecipazione alla spesa sanitaria da parte dell'utente come previsto dalla DGR XII/5589/2025 e successiva XII/5978 /2026

ORARI

LUNEDI' GIORNATA DI CHIUSURA

Dal **martedì** al **venerdì**

dalle ore 8.30 alle ore 12.30

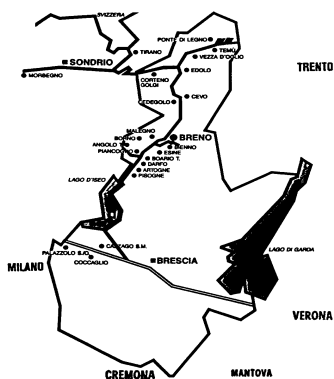
dalle ore 13.30 alle ore 18.30

sabato

dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Come si raggiunge il

Il Consultorio è ubicato nel



Consultorio

Comune di Breno

ite:

E' possibile raggiungere il Comune di Breno tramite:

- Ferrovia: linea Brescia - Edolo;
- Autopullman: Brescia - Edolo;
- Autopullman: Cremona - Ponte di Legno
- Autopullman: Milano (piazza Castello) – Breno
- Automobile: SS 42 del Tonale e della Mendola (uscita Breno Nord, seguire la segnaletica dei Consultorio);

Indicazioni per raggiungere il Consultorio:

una volta raggiunto il centro abitato di Breno, seguire poi la cartellonistica stradale presente in più punti e riportante le indicazioni per il Consultorio Familiare Giuseppe Tovini.

Si accede a piedi dall'ingresso principale che dà sulla via SS.Guadalupe; è' garantito un secondo accesso facilitato da una via secondaria come da indicazione all'ingresso principale. La struttura è dotata di ascensore

SERVIZI OFFERTI PER AMBITI

Riferimento normativo: il Consultorio Familiare istituito da Regione Lombardia dalla Legge regionale n° 44 del 6 settembre 1976, in coerenza con la legge nazionale n° 405 del 29 luglio 1975, è un servizio ad accesso diretto -senza prescrizione né compartecipazione alla spesa- che garantisce tutte le prestazioni descritte nell'articolo 24 del DPCM del 12 gennaio 2017 e ripreso dalla DGR XII/5978 del 13/04/2026.

Il Consultorio Familiare G. Tovini è un servizio che offre interventi di tutela della salute e del ben-essere del singolo, della coppia e della famiglia, privilegiando il prendersi in cura delle problematiche della persona nelle fasi di sviluppo e cambiamento, in una visione unitaria ed integrale della persona, valorizzando le risorse le risorse individuali .

L'obiettivo è quello di fornire ad ogni singola persona/utente strumenti psicologici, sociali sanitari ed educativi per affrontare i cambiamenti del ciclo di vita individuale e familiare attraverso un approccio integrato multidisciplinare.

L'attività del Consultorio si esplica attraverso:

- Accompagnamento e supporto ai principali momenti di transizione/ evoluzione del ciclo di vita della donna , della coppia e dell'intero nucleo familiare;
- Formazione permanente finalizzata a sostenere gli operatori nelle loro specifiche competenze;
- Prevenzione di ogni forma di disagio e di difficoltà espressi dal nucleo familiare e dai suoi componenti con un'attenzione alla globalità della persona e del suo sistema di riferimento;
- Accompagnamento della donna nel percorso materno-infantile; sostegno maternità e paternità nei primi 1000 giorni di vita del bambino
- Prevenzione e formazione area della salute sessuale e riproduttiva

AREE DI INTERVENTO:

OSTETRICIA E GINECOLOGIA -

- partecipazione attiva al progetto sperimentale "continuità assistenziale ostetrica" DGR XII/4892 del 01/08/2025;

- Visite ostetriche e ginecologiche.
- Assistenza specialistica alla donna dalla pubertà alla menopausa.
- Consulenze varie relative alla sterilità, infertilità e alle patologie sessuali della coppia e del singolo.

- Consulenze riguardanti la menopausa e l'andropausa.
- informazioni e sostegno alla donna con problematiche specifici
- Promozione della cultura della vita a salvaguardia dei diritti della madre e del nascituro.
- Home visiting multiprofessionale pre e post parto sino ai primi 1000 giorni di vita del bambino.
- Prime visite ostetriche e di controllo
- Prime visite ginecologiche e di controllo
- Percorsi di accompagnamento alla nascita (PAN) individuali e personalizzati per mamma e coppia
- Percorso di accompagnamento alla nascita di gruppo per coppie, a cura dell'equipe multiprofessionale area maternità (Ostetrica, Psicologa, Infermiera, Assistente Sanitario e Pedagogista)
- Ciclo di incontri di gruppo per gravide per promozione benessere fisico e psicologico
- Ciclo di incontri di gruppo di mutuo-aiuto per puerpere e neonati per prevenire fattori di rischio
- Percorso "*Aperipsico*" per neogenitori e figli 0/3 anni con spazio morbido per attività ludica
- Percorso "*Serenamente-gravidanza*": incontri con l'ostetrica. Incontri di gruppo di approfondimento temi legati alla gravidanza, parto e post partum. Possibilità interventi mirati da parte di altre figure consultoriali
- Percorso "*Serenamente -post partum e primi 1000 giorni* " : incontri con l'ostetrica. Incontri di gruppo nel post partum per benessere materno e paterno e del nucleo familiare nei primi 1000 giorni di vita del bambino
- Corso massaggio infantile AIMI con personale abilitato.

CONSULENZE DI PSICOLOGIA E SOCIALI

- . Consulenza al nucleo familiare con problemi di ordine relazionale che coinvolgono le giovani coppie e le famiglie di origine.
 - . Sostegno e accompagnamento alle giovani coppie in crisi nei primi anni di matrimonio.
 - . Sostegno alle coppie già mature in crisi per la fuoriuscita dei figli e in cerca di nuovi ruoli.
 - . Consulenza ai minori e ai giovani di difficile inserimento psico-sociale, con crisi di identificazione sessuale o manifestazioni di devianze.
 - . Ascolto di adolescenti e giovani in difficoltà, con genitori separati; accompagnamento e sostegno psico-pedagogico individualizzato. Opportuno coinvolgimento delle figure parentali.
- Percorsi di psico-terapia per singoli, coppie, o nuclei familiari multiproblematici per la ricerca e la rimozione delle cause del disagio.

CONSULENZE DI PEDAGOGIA :

- . Genitori in difficoltà per i figli con problemi di inserimento scolastico, sociale o lavorativo. Sostegno psico-pedagogico in riferimento al bisogno.
- . Sostegno a famiglie di separati in crisi relativamente all'educazione dei figli e la messa in atto di scelte e comportamenti necessari per recuperare il difficile rapporto dei genitori separati in ordine ai doveri formativi comuni.

CONSULENZE ETICHE:

- Consulenze etico-spirituali individuali e/o di coppia

PROGETTI DI PREVENZIONE E EDUCAZIONE ALLA SALUTE E FORMAZIONE (PES) in linea con la DGR n° XII/5978

- . Promozione di una cultura della famiglia e della sua fecondità relazionale e biologica.
- . Promozione di una educazione psico-affettiva-sessuale nelle scuole in linea con le normative vigenti .

- . Studio e offerta di progetti di sostegno per genitori e insegnanti
- . Offerta di progetti articolati ai Comuni e alle Parrocchie per l'organizzazione e l'animazione di **incontri per genitori** per aiutarli a riappropriarsi del loro specifico ruolo educativo.
- . Percorsi di sostegno alla genitorialità . Progetti complessi per tipologia e entità di azioni e per il livello di rete e di raccordo con partners territoriali .
- Prevenzione e Promozione della Salute e del benessere in età fertile e post fertile
- Promozione della salute e del benessere individuale e familiare nei primi 1000 giorni di vita, a partire da gravidanza e percorso nascita
- Promozione del benessere e prevenzione del disagio relazionale del singolo, coppia e famiglia nelle diverse fasi del ciclo di vita
- Promozione del benessere e prevenzione del disagio relazionale dell'adolescente e del giovane

Nell'espletamento delle proprie funzioni il Consultorio familiare G.Tovini collabora con

- ✓ Parrocchie e Oratori
- ✓ Istituti Scolastici Statali e non Statali di ogni ordine e grado
- ✓ Servizi pre-scolastici 0/6 anni
- ✓ Strutture pubbliche e private d'area socio-sanitaria: servizi sociali comunali/ATSP di Vallecamonica; ASST di Vallecamonica e ATS della Montagna; Servizi ospedalieri;
- ✓ Enti e Servizi del Terzo settore
- ✓ Studi legali e Studi di mediazione familiare
- ✓ Procura della Repubblica -Tribunale dei Minori di Brescia
- ✓ Università e Scuole di Specializzazione
- ✓ Associazioni no profit del territorio
- ✓ Amministrazioni comunali
- ✓ Altri Consultori Familiari pubblici e privati accreditati dell'ambito di ASST Vallecamonica /ATS della Montagna

TEMPI INDICATIVI DELLA DURATA DELLE PRESTAZIONI AL SINGOLO O ALLA FAMIGLIA

○ Colloquio accoglienza/primo accesso	60 minuti
○ Colloquio	60 minuti
○ Area psicologica e socio-pedagogica	60 minuti
○ Consulenza familiare	60 minuti
○ Terapia di coppia e familiare	60 minuti
○ Visita ostetrica/ginecologica	30/45 minuti
○ Visita domiciliare ostetrica/infermiera/psicologa	60 minuti

Tempi di attesa: I tempi di attesa per la presa in carico oscillano tra i 25/30 giorni. Le prenotazioni vengono fatte mediante comunicazione telefonica a cui fa seguito l'appuntamento

In caso di impossibilità a presentarsi ad un colloquio/appuntamento presso il servizio, l'utente è invitato a darne comunicazione immediata o comunque almeno 24 ore prima

DIMISSIONI DEGLI UTENTI /CONCLUSIONE PROGETTI INDIVIDUALIZZATI/TRASFERIMENTO AD ALTRE STRUTTURE

Dimissioni dell'utente

La presa in carico dell'utente termina generalmente al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel PI o terminate il numero massimo di prestazioni erogabili secondo la normativa vigente.

In caso di interruzione volontaria del percorso da parte dell'utente si provvede a registrare in diario la data e il contenuto della comunicazione fatta dall'utente all'operatore referente del progetto individuale.

Invio ad altro servizio / continuità assistenziale

In caso di necessità di invio dell'utente in carico c/o il CF ad altro servizio e al fine di assicurare la continuità assistenziale, si applica la procedura dedicata che prevede:

- svolgimento di un colloquio con l'utente da parte degli operatori referenti dove si condividono le motivazioni dell'invio ad altro Servizio e si provvede all'acquisizione del consenso dell'utente tramite modulo apposito come previsto dalla normativa privacy vigente (nuovo Regolamento UE 2016/679).
- viene effettuata la registrazione del colloquio in diario
- successivamente il Case manager prende contatto con il servizio ricevente dando le informazioni necessarie e rendendosi disponibili alla stesura di una relazione sul percorso svolto dall'utente presso il servizio a firma del case manager e del Direttore del CF.

ACCESSO /RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA (FASAS o relazione)

E' garantita all'utente la possibilità di richiedere una relazione riassuntiva del percorso effettuato in Consultorio e/o copia della cartella clinica. Non è richiesto nessun corrispettivo. La richiesta va inoltrata all'operatore case manager (referente del percorso) e per cc. al Direttore del Consultorio che provvede a protocollare e rispondere dando indicazioni tempistica e modalità invio della documentazione .

In caso di minore la richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria deve essere sottoscritta da entrambi i genitori o chi ne fa le veci.

Per la relazione riassuntiva del percorso terapeutico, i tempi di consegna sono entro 15 giorni dalla data di richiesta.

Per la copia della cartella clinica i tempi di consegna sono entro 30 gg. dalla data della richiesta.

Ritiro dei referti

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ambulatoriali) i referti vengono consegnati direttamente dal ginecologo o dall'ostetrica a erogazione avvenuta

FIGURE PROFESSIONALI

Per lo svolgimento delle attività il Consultorio Familiare G.Tovini si avvale di:

Figure professionali obbligatorie ai fini dell'Accreditamento Regionale : Assistente sociale; Assistente sanitario; Ostetrica; ginecologo; psicologo.

Figure professionali aggiuntive: Infermiera, Psicoterapeuta, Pedagogista, Consulente etico-spirituale e Insegnante metodi naturali.

In struttura è presente un Direttore del servizio, assunto a part time con ruolo anche operativo per colloquio di accoglienza e progetti di educazione alla salute; è presente il personale di segreteria per la parte amministrativa.

IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Ciascun operatore è tenuto ad indossare il cartellino di riconoscimento visibile all'utente, con fotografia, nome e cognome e qualifica professionale al fine di facilitare da parte dell'utente l'immediata identificazione .

QUALITA' DEL SERVIZIO: STANDARD DI QUALITA'

Struttura:

La struttura di costruzione datata è stata adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza; viene garantita la manutenzione secondo la normativa vigente l'accesso agli utenti e al personale è consentito anche mediante ascensore. Si è provveduto all'abbattimento delle barriere architettoniche al fine di consentire l'accesso ai portatori di handicap (la struttura garantisce su richiesta l'utilizzo di un ingresso secondario facilitato ad uso portatori disabilità o inabilità temporanee o gravi difficoltà motorie)

I locali di attesa hanno un adeguato numero di posti a sedere.

Tutte le cartelle cliniche/FASAS sono custodite nell'apposito schedario con chiusura a chiave che si trova nella zona ufficio/segreteria al piano terra.

Allo schedario hanno accesso tutti gli operatori del Consultorio, il Direttore e la Segretaria

RILEVAZIONE GRADO SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ADULTI /MINORI

Sono stati messi a disposizione dell'utenza due diversi questionari di gradimento , l'uno per l'utenza adulta, l'altro per utenza minorenni .

Ogni modello di questionario è anonimo e deve essere inserito nella apposita cassetta ben identificata collocata nella zona d'ingresso e facilmente fruibile dall'utenza.

La compilazione del questionario da parte dell'utenza consente alla Direzione e all'Ente gestore di verificare il servizio erogato, di individuare eventuali aree critiche e quindi la possibilità di intervenire mediante correttivi organizzativo-gestionali atti a migliorarne la qualità . Ogni anno viene garantita l'analisi dei dati emersi dai questionari raccolti . Viene redatta una relazione sintetica messa a disposizione dell'equipe, del Consiglio Direttivo ed esposta in bacheca ad uso dell'utenza.

RILEVAZIONE GRADO BENESSERE LAVORATIVO

E' garantita la rilevazione annuale del grado di benessere lavorativo di tutto il personale con utilizzo di un questionario da compilare in forma anonima e restituire utilizzando apposito contenitore situato in segreteria zona registro firme presenze .Viene garantita l'analisi dei dati e data comunicazione tramite relazione scritta all'equipe e al Consiglio Direttivo in carica.

TUTELA PRIVACY-TRATTAMENTO DATI PERSONALI UTENTE

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successivi agg.ti (Codice in materia di protezione dei dati personali – Codice Privacy) e degli artt. 13 – 14 del **Regolamento UE 2016/679** (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR)

MODALITA' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI E/O RECLAMI DA PARTE DELL'UTENZA

L'utente tramite modulo apposito messo a disposizione nella zona ingresso identificato come modulistica per utenza, può segnalare eventuali disservizi e/o presentare reclami di atti o comportamenti che abbiamo negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; può altresì fornire e/o suggerire consigli utili per il miglioramento del Servizio

La gestione della segnalazione e/o reclamo dell'utenza viene garantita dalla Direzione del Servizio entro 15 giorni dalla data della stessa.

MODALITA' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONE DISSERVIZI DA PARTE DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Il personale in servizio può segnalare disservizi gestionali e organizzativi tramite modulo apposito messo a disposizione annualmente nel locale adibito a Segreteria. Il Direttore del Servizio è tenuto a rilevare settimanalmente le eventuali segnalazioni e a garantirne tempestivamente la gestione dando comunicazione scritta sul modulo .

PUBBLICAZIONE CARTA DEI SERVIZI AGGIORNATA

La Carta dei Servizi del Consultorio Familiare Giuseppe Tovini aggiornata viene resa nota tramite il sito web del Consultorio.

La copia in cartaceo depositata agli atti ai fini della Vigilanza, viene anche esposta in bacheca zona ingresso. L'utenza può richiederne la consultazione e/o copia.

ALLEGATI

1. Questionario satisfaction utenza
2. Questionario satisfaction familiari di minori
3. Questionario rilevazione benessere lavorativo
4. Modulistica reclami /apprezzamenti e disservizi ad uso utenza
5. Calendario apertura

Il Rappresentante legale
Faustino Testini

