

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 1 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

Consultori Familiari



Carta dei servizi

La carta dei servizi è consultabile in forma cartacea presso i consultori familiari e sul sito ASST Fatebenefratelli Sacco.

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI CARTA DEI SERVIZI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 2 / 12
--	---	---

INDICE

Premessa

- a. Carta dei servizi dei Consulori familiari
- b. Contesto aziendale

1. Descrizione dell'Unità di Offerta
2. Principi ispiratori
3. Diritti dei cittadini
4. Lavoro d'équipe integrato
5. Figure professionali, modalità di riconoscimento e formazione degli operatori
6. Modalità di accesso
7. Apertura ed accoglienza
8. Prestazioni e consulenze in consultorio
9. Pagamento ticket ed esenzioni
10. Continuità assistenziale
11. Chiusura Fascicolo Utente
12. Valutazione della qualità del servizio
13. Modalità per l'accesso alla documentazione sanitaria
14. Modalità di segnalazione
15. Riconoscimenti

Allegati:

- All. 1 Elenco consultori familiari ASST Fatebenefratelli Sacco e come raggiungerli
- All. 2 Questionario di gradimento
- All. 3 Modulo di raccolta elogi/suggerimenti/reclami

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 3 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

PREMESSA

a. Carta dei Servizi dei Consulori Familiari

E' uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nei Consultori Familiari. Ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti fra i Consultori Familiari e coloro che vi accedono.

E' un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche ed integrazioni, anche con la collaborazione di tutti coloro che accedono ai Consultori Familiari.

b. Contesto aziendale

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli Sacco si compone di 4 Presidi Ospedalieri (Ospedale Sacco, Ospedale Fatebenefratelli, Ospedale dei Bambini V. Buzzi, Ospedale Macedonio Melloni), e delle sedi territoriali dei Servizi sociosanitari dei Distretti 1, 2, 3, 4, 8 della città di Milano.

Attualmente l'organizzazione territoriale si articola nella costituzione di un dirigente sociosanitario che coordina le attività suddivise a livello distrettuale. I distretti appartenenti alla nostra ASST sono Distretto 1, 2, 3, 4, 8. I Consultori famigliari sono distribuiti su tutto il territorio distrettuale dell'azienda ad esclusione del distretto 1 dove risiede la Casa di Comunità Rugabella e il centro di prelievo screening.

La Struttura Semplice **Coordinamento Attività Consultoriali e Adozioni**, collocata nello Staff della direzione socio sanitaria ha la gestione diretta di **7 Consultori Familiari e dei Centri Adozioni del ASST Fatebenefratelli Sacco**.

1. Descrizione dell'Unità di Offerta

Il Consultorio Familiare, regolamentato ai sensi della legge nazionale n. 405/75 "Istituzione dei consultori familiari" e della legge regionale n. 44/76 "Istituzione del servizio per l'educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l'assistenza alla maternità, all'infanzia e alla famiglia", è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria a sostegno di una politica sociale per la famiglia, per la coppia e per la donna.

L'obiettivo della normativa nazionale e regionale è quello di garantire servizi in grado di realizzare interventi di prevenzione, informazione, educazione sanitaria e promozione della salute attraverso l'integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio.

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che eroga prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA); opera attraverso un'équipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall'utenza. Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche relativa a maternità, infertilità, sterilità, affidamento, adozione, contraccezione, menopausa, sfera sessuale, relazioni di coppia, relazioni genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà dei giovani adulti e adulti a seguito di eventi critici della vita.

I 7 Consultori Familiari pubblici, a gestione diretta dell'ASST Fatebenefratelli Sacco, hanno ottenuto lo status giuridico riconosciuto, documentando il possesso dei requisiti strutturali, e la conformità di quelli gestionali e organizzativi, secondo quanto prescritto dalle DGR n. 2594/00 e n. 3264/01, Legge 405/75, DGR n.16009/04 e n. 2569/14.

La struttura consultoriale garantisce tutti gli spazi previsti dai requisiti strutturali e tecnologici specifici.

2. Principi ispiratori

Le prestazioni dei consultori familiari sono erogate nell'osservanza dei sotto elencati principi:

1. **Eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.
2. **Imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.
3. **Rispetto:** ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 4 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

5. **Personalizzazione:** il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.
6. **Continuità:** il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna laddove ne rilevi la necessità a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi.
7. **Efficacia:** i Consultori sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere obiettivi previsti.
8. **Efficienza:** i Consultori sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

3. Diritti dei cittadini

I principi/obiettivi della rete consultoriale, garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

- **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- **Suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.
- **Equifruizione:** Il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

4. Lavoro d'équipe integrato

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e l'**accoglienza** costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe, volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

L'**attività** erogata dai consultori è **multidisciplinare e multiprofessionale**: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

Particolare attenzione è rivolta all'**integrazione** con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, punti nascita, medici di medicina generale, pediatri di famiglia, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) in modo da garantire percorsi di presa in carico globale della persona, in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

5. Figure professionali, modalità di riconoscimento e formazione degli operatori

Le **figure professionali** che operano obbligatoriamente nei Consultori sono: **ginecologo, ostetrica, assistente sanitaria e/o infermiera, psicologo e assistente sociale**. Inoltre possono lavorare nel Consultorio Familiare **infermiere pediatriche, educatori professionali, personale amministrativo e avvocati**.

Sono presenti **mediatori linguistico-culturali** per facilitare l'accesso a persone di altre culture favorendo l'utilizzo dei servizi offerti. La loro presenza nei Consultori si differenzia in funzione del bisogno dell'area territoriale in cui è situato il Consultorio Familiare.

Il Consultorio è sede di **tirocini professionalizzanti** e ospita studenti o professionisti universitari per ricerche e tesi, previa autorizzazione aziendale e consenso dell'utente. Nel Consultorio possono essere presenti volontari di associazioni.

Nelle **riunioni d'équipe** si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel consultorio. L'integrazione è ulteriormente garantita dalla pratica del "**consulto**" tra gli operatori, che dedicano alla discussione collegiale dei casi, almeno una riunione settimanale.

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 5 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

Particolare attenzione è posta alla **formazione** degli operatori, che garantisce conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale e favorisce la crescita e lo sviluppo di un approccio integrato e individualizzato dei bisogni emersi.

Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di **cartellino di riconoscimento** in ogni momento visibile dall'utente.

Lo schema con l'elenco dei nominativi degli operatori presenti in consultorio nell'articolazione settimanale e il nome del Referente del Consultorio è esposto in bacheca con la data di aggiornamento; ogni variazione rispetto alle presenze e all'orario del personale viene prontamente inserita nello schema.

Le modalità di **selezione e sostituzione del personale** seguono la normativa vigente in materia di Pubblica Amministrazione.

6. Modalità di accesso

Con l'entrata in vigore della DGR XII/3630 del 16/12/2024 le **prestazioni erogate all'interno dei Consultori familiari saranno ad accesso diretto, senza prescrizione e senza compartecipazione della spesa sanitaria, ad eccezione di alcuni esami diagnostici di laboratorio.**

Inoltre esistono spazi aperti a libero accesso e senza impegnativa sia per l'area adolescenziale sia per lo spazio open dei "Primi 1000 giorni di vita": **Lo Spazio Giovani settimanale offre un accesso libero per i giovani dai 14 ai 21 anni; lo Spazio Open settimanale è uno spazio dedicato alle mamme con bambini piccoli.**

Modalità di prenotazione:

- contatto telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
- invio email (indicando i dati anagrafici, codice fiscale, numero di cellulare e il motivo della richiesta)
- oppure di persona, recandosi in consultorio del tuo Distretto di appartenenza, dalle ore 8:30 alle ore 16:00

Per l'**erogazione delle prestazioni della rete consultoriale** è necessario essere muniti di Carta Regionale dei Servizi o Tessera TEAM o attestato di diritto per i cittadini Europei o Codice STP per i cittadini extra comunitari senza permesso di soggiorno.

Alle cittadine comunitarie senza copertura sanitaria vengono comunque garantite le prestazioni connesse alla gravidanza ed all'interruzione volontaria di gravidanza secondo quanto stabilito dalle vigenti normative; per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla sede consultoriale.

Non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale.

7. Apertura ed accoglienza

Il Consultorio Familiare è aperto al pubblico **da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.00.**

Le **chiusure programmate** sono elencate in apposito avviso affisso entro la metà del mese di gennaio nella sede consultoriale e contiene l'indicazione della sede consultoriale più vicina a cui accedere. Durante le festività o il periodo estivo viene garantita sempre l'apertura di un Consultorio Familiare per Municipio.

Per accesso alle prestazioni è richiesta la **prenotazione** diretta, via mail o telefonica durante gli orari di segreteria a disposizione del pubblico. Negli altri orari viene comunque garantita l'accoglienza.

Gli **appuntamenti** vengono gestiti secondo criteri cronologici (data di richiesta della prestazione) e di priorità coerenti con le linee e le indicazioni cliniche assistenziali.

Tutte le prestazioni vengono coordinate dalle amministrative attraverso agende elettroniche condivise nei sette consultori.

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 6 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

8. Prestazioni e consulenze in consultorio

I Consultori Familiari propongono un'accoglienza personalizzata, consulenze e prestazioni specialistiche riguardanti:

- La vita di relazione
- La sessualità
- Procreazione responsabile e salute della donna
- La sterilità e infertilità
- Il counselling vaccinale
- La contraccezione
- L'attuazione della legge sull'interruzione volontaria della gravidanza
- La gravidanza fisiologica (assistenza a gestione ostetrica e a gestione integrata dallo specialista ginecologo)
- La nascita, il puerperio e la promozione della salute nei primi 1000 giorni di vita
- L'alimentazione per la donna, la mamma e il bambino
- Il sostegno all'allattamento
- Il massaggio infantile
- La menopausa
- Il disagio psicologico
- Il diritto di famiglia
- L'adozione
- Gli adolescenti e i giovani
- La promozione alla salute nelle scuole
- La prevenzione dell'abuso e del maltrattamento
- Il contrasto al maltrattamento e alla violenza, in particolare di genere e a scuola (bullismo, cyberbullismo)
- Consulenze ai genitori e agli insegnanti.

9. Pagamento ticket ed esenzioni

Le prestazioni erogate dai Consultori Familiari sono esenti dal ticket, salvo in alcuni casi in cui le prestazioni specialistiche per le quali viene richiesta la partecipazione alla spesa (ticket) secondo la normativa in vigore.

Il ticket deve essere pagato prima della prestazione per cui è dovuto. Il pagamento può essere effettuato con Bancomat/Carta di credito oppure mediante bonifico bancario o bollettino postale:

- **IBAN:** IT04W0306901603100000046207 – INTESA SAN PAOLO – Filiale: Corso Sempione 65/A

Intestato a: ASST Fatebenefratelli -Sacco Via G.B. Grassi,74 20157 Milano

Causale bonifico: Indicare codice e descrizione della prestazione per esteso

- **BOLLETTINO POSTALE:** Conto corrente postale n. 55793202

Intestato a: ASST Fatebenefratelli Sacco Via G.B. Grassi,74 20157 Milano Causale bonifico: Indicare codice e descrizione della prestazione per esteso

- **PAGAMENTO CON BANCOMAT /CARTA DI CREDITO/PAGOPA** presso la Segreteria del Consultorio

Non si accettano pagamenti in contanti

10. Continuità assistenziale

Nel pieno rispetto della libera scelta della persona, il Consultorio Familiare accompagna il percorso della persona e della famiglia all'interno delle diverse fasi del percorso di vita: in questa ottica viene mantenuta una relazione continua e una disponibilità ad intervenire a partire da una conoscenza anamnestica e dal rapporto di fiducia instaurato. Tutte le volte che emergano problematiche suscettibili di trattamenti da realizzare al di fuori del perimetro operativo del Consultorio Familiare la persona viene, previo consenso specifico, indirizzata, presentata ed accompagnata nel percorso. Tutte le azioni realizzate per la continuità assistenziale verranno registrate nel FASAS.

Esiste inoltre una consolidata collaborazione con gli altri consultori pubblici e privati accreditati presenti nel territorio dell'ASST in modo da poter sopperire a particolari esigenze che presentino

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 7 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

carattere di cogenza temporale (per es., richieste di I.V.G.) anche in periodi connotati da difficoltà organizzative legate all'assenza programmata o imprevedibile degli operatori.

Allo stesso modo è assicurata la collaborazione per il trasferimento delle informazioni necessarie, fatta salva la totale osservanza delle norme sulla privacy e la riservatezza, nei casi richiesti dagli utenti.

11. Chiusura Fascicolo Utente (FASAS)

Le prese in carico dei pazienti terminano una volta raggiunti gli obiettivi prefissati nel FASAS o terminate il numero massimo di prestazioni erogabili secondo la normativa vigente.

12. Valutazione della qualità del servizio (customer satisfaction)

Le prestazioni vengono erogate secondo "standard" definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni ai Consultori stessi (procedure), che si basano su linee guida e indicazioni scientifiche aggiornate.

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti, a produrre relazioni annuali sull'attività svolta, a fare riunioni con gli operatori e indagini sulla soddisfazione degli utenti.

13. Modalità di accesso alla documentazione Socio Sanitaria

La richiesta degli accesso agli atti può essere eseguita presentandosi di persona presso le segreterie dei consultori familiari o meglio ove possibile scrivere una PEC a : polo.territorio@pec.asst-fbf-sacco.it.

14. Modalità di segnalazione

Presso la sede consultoriale è disponibile un modulo per l'inoltro di eventuali reclami/encomi utilizzando l'apposita cassetta di posta.

Si possono segnalare eventuali disservizi e suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

1. colloquio con un operatore del Consultorio Familiare,
2. colloquio con il Referente del Consultorio Familiare;
3. colloquio con il Dirigente Responsabile dei Consultori Familiari di Area Territoriale;
4. reclamo formale presso le sedi Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) territoriali di seguito elencate.

5. URP competente per Distretto 2 e 3 Comune di Milano

Via Ricordi, 1

Tel. 02-6363-4913

Apertura ad accesso libero: lunedì – venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30

Mail urp.ricordi@asst-fbf-sacco.it

6. URP competente per Distretto 4 e 8 Comune di Milano

Via Oglio, 18

Tel. 02-6363-4914

Apertura ad accesso libero: lunedì – venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30

Mail urp.oglio@asst-fbf-sacco.it

I moduli di segnalazione sono disponibili presso ogni sede consultoriale.

Come previsto dal Regolamento per la gestione di segnalazione e reclami l'URP si impegna dopo la ricezione della segnalazione ad avviare l'istruttoria entro 5 giorni e a darne risposta all'utente entro il limite massimo di 30 giorni.

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 8 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

15. Riconoscimenti

I Consultori Familiari pubblici della città di Milano sono stati riconosciuti da **UNICEF Italia** come prima **Comunità Amica dei Bambini per l'allattamento materno** per il programma di protezione, promozione e sostegno dell'allattamento al seno, che ha visto impegnati tutti gli operatori dei consultori, i pediatri di famiglia e i medici di medicina generale, in collaborazione con gli operatori dei punti nascita dell'area metropolitana.

Aderiscono ad una rete integrata di professionisti di varie aziende (**Milan Breastfeeding Network**) che garantisce una collaborazione interistituzionale a supporto dell'allattamento e delle competenze genitoriali.

Alcuni Consultori sono sede di **Baby Pit Stop**, uno spazio accogliente dove sostare per alimentare il proprio bambino e cambiare il pannolino, riconosciuto da UNICEF Italia.



Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 9 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

Allegato 1

MUNICIPIO 2 CONSULTORIO FAMILIARE ERLEMBARDO

Via Sant' Erlembardo, 4 - 20126 Milano

Tel: 02.6363.4949 Prenotazione telefonica da lunedì a venerdì 9.00-13.00 oppure via email: consultorio.erlembardo@asst-fbf-sacco.it

Spazio open: giovedì 10.00 – 12.00

Spazio giovani: giovedì 13.30-16.00

Mediazione linguistico-culturale: lingua araba- giovedì 13.00-17.00 - venerdì 09.00-13.00, lingua cinese - giovedì 9.00-13.00

Come raggiungerci:

MM Rossa fermata "Gorla"

BUS 44 (direzione Q.re Turro) fermata "Gorla M1"

BUS 44 (direzione Cascina Gobba MM) fermata "Gorla M1"

MUNICIPIO 3 CONSULTORIO FAMILIARE RICORDI

Via Giovanni Ricordi, 1 - 20131 Milano

Tel: 02.6363.4948 Prenotazione telefonica da lunedì a venerdì 9.00-13.00 oppure via email: consultorio.ricordi@asst-fbf-sacco.it

Spazio open: venerdì 10.00 – 12.00

Spazio giovani: martedì 13.30-16.00

Mediazione linguistico-culturale: su richiesta

Come raggiungerci:

MM Verde, MM Rossa fermata "Loreto"

BUS 81 (direzione Sesto Marelli MM) fermata "Via Pecchio/V.le Abruzzi"

BUS 965 (direzione Via Milano (scuole)/Pioltello) fermata "P.zza Aspromonte"

MUNICIPIO 3 CONSULTORIO FAMILIARE VOLONTARI DEL SANGUE

Largo Volontari del Sangue, 1 - 20133 Milano

Tel: 02.6363.4952 Prenotazione telefonica da lunedì a venerdì 9.00-13.00 oppure via email: consultorio.volontari@asst-fbf-sacco.it

Spazio open: lunedì 10.00-11.30

Spazio giovani: mercoledì 13.30-16.00

Mediazione linguistico-culturale: lingua spagnola-giovedì 9.00-13.00; lingua ucraina/russa - venerdì 9.00-14.00

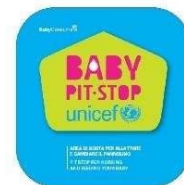
Come raggiungerci:

MM Verde fermata "Lambrate FS "

BUS 93 (direzione Stazione Lambrate MM) fermata "Via Bassini/Via

Golgi" TRAM 33 (direzione Rimembranze di Lambrate)

TRAM 19 (direzione Stazione Lambrate MM) fermata "Via Bassini/Golgi"



MUNICIPIO 4 CONSULTORIO FAMILIARE OGLIO

Via Oglio, 18 - 20139 Milano

Tel: 02.6363.4927 Prenotazione telefonica da lunedì a giovedì 9.00-13.00 oppure via email: consultorio.oglio@asst-fbf-sacco.it

Spazio open: mercoledì 09.30 – 11.30

Spazio giovani: martedì 13.30-16.00

Mediazione linguistico-culturale: lingua araba - giovedì 9.00/13.00

Come raggiungerci:

MM Gialla fermata "Brenta"

BUS 77 (direzione Lodi MM) fermata "C.so Lodi/Oglio"

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 10 / 12
	CARTA DEI SERVIZI	

MUNICIPIO 4 CONSULTORIO FAMILIARE FANTOLI

Via Gaudenzio Fantoli, 7 - 20138 Milano

Tel: 02.6363.4930 Prenotazione telefonica da lunedì a venerdì 9.00-13.00

oppure via email: consultorio.fantoli@asst-fbf-sacco.it

Spazio open: venerdì 10.30 – 12.00

Spazio giovani: giovedì o venerdì 14.00 - 16.00

Mediazione linguistico-culturale: su richiesta

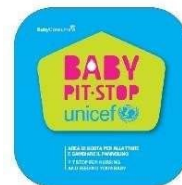
Come raggiungerci:

BUS 88 (direzione Rogoredo MM) fermata "Via Fantoli/via Mecenate",

BUS z412 (direzione Milano S.Donato M3-Palina 3) fermata "Via Mecenate/via

Fantoli", BUS k512 (direzione Milano S.Donato M3) fermata "Via Mecenate/via

Fantoli", TRAM 27 (direzione V.le Ungheria) fermata "Via Mecenate/via Fantoli".



MUNICIPIO 8 CONSULTORIO FAMILIARE ACCURSIO

Piazzale Accursio, 7 - 20149 Milano

Tel: 02.6363.4957 Prenotazione telefonica da lunedì a venerdì 9.00-13.00 oppure via email:

consultorio.accursio@asst-fbf-sacco.it

Spazio open: lunedì 9.30 -11.00

Spazio giovani: venerdì 13.30-16.00

Mediazione linguistico-culturale: lingua cingalese - giovedì 9.00-13.00

Come raggiungerci:

BUS 48 (direzione Lotto Fieramilano city) fermata "Via Grosotto/P.le

Accursio, TRAM 1 (direzione Greco-Rovereto) fermata "V.le Certosa/via

Grosotto", TRAM 14 (direzione Lorenteggio) fermata "V.le Certosa/via

Grosotto"

MUNICIPIO 8 CONSULTORIO FAMILIARE ALDINI

Via Aldini, 72 - 20157 Milano

Tel: 02.6363.4936 Prenotazione telefonica da lunedì a venerdì 9.00-13.00 oppure via email:

consultorio.aldini@asst-fbf-sacco.it

Spazio open: lunedì 10.30 – 12.30

Spazio giovani: martedì 14.00-16.00

Mediazione linguistico-culturale: lingua araba - mercoledì 9.00-16.00 – giovedì 13.30-16,00

Come raggiungerci:

BUS 560 (direzione Arese Porta EST) fermata "L.go

Boccioni", BUS 40 Niguarda (parco Nord) Bonola M1

fermata L.go Boccioni, TRAM 1 (direzione Greco-Rovereto)

fermata "L.go Boccioni", TRAM 12 (direzione V.le Molise)

fermata "L.go Boccioni"

Allegato 2

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile utente,

Le chiediamo di compilare cortesemente questo questionario indicando la sua opinione.

Il questionario è anonimo e la sua compilazione richiede solo pochi minuti. La ringraziamo fin d'ora per la sua preziosa collaborazione

Consultorio Familiare di _____ Data _____

DATI PERSONALI:

Sesso: M F Et : Nazionalit :

Scolarità: Nessuna ☐ Elementare ☐ Media inferiore ☐ Media Superiore ☐ Laurea ☐

Di quale tipo d'intervento ha fruito (anche più di una scelta):

- 8.1.colloquio di accoglienza
- 8.2.visita medica specialistica
- 8.3.prestazioni sanitarie
- 8.4.colloqui per valutazione
- 8.5.colloqui di consulenza/psicoterapia
- 8.6.incontri di gruppo

. Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'intervento di cui ha usufruito?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

• Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti?

Per niente soddisfatto

Molto soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Accessibilità, comfort, pulizia

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Rapidità di avvio dell'intervento

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Coinvolgimento nella definizione del progetto

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Competenza/capacità degli operatori

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Comportamento degli operatori

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Rispetto della riservatezza personale

Eventuali osservazioni critiche:

Eventuali suggerimenti/proposte migliorative:

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	S.S. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI E ADOZIONI CARTA DEI SERVIZI	Carta dei servizi Rev. 01 del 20.03.2025 Pag. 12 / 12
--	---	--

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Consultori Familiari - ASST FBF Sacco

Gentile utente,

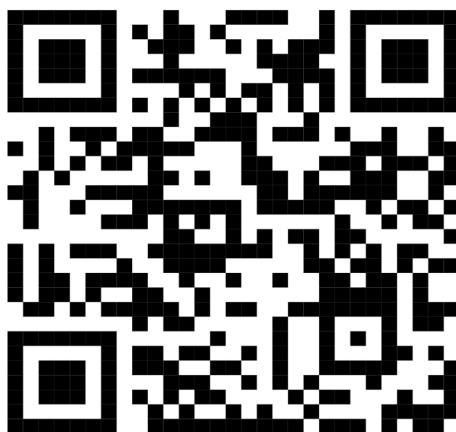
Le chiediamo di compilare cortesemente questo questionario online indicando la sua opinione.

Il questionario è anonimo e la sua compilazione richiede solo pochi minuti.

Di seguito il link per accedere al questionario:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeOgx97uHAMRE81Gqu0n1acfM00KCpRzoP-51D5DxDolSjX9g/viewform?usp=pp_url

In alternativa è possibile accedere al questionario con il QR Code:



Scansionami

La ringraziamo per la sua preziosa collaborazione.