



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" Onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: via Marconi 5/7 - 21047 Saronno (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel- 02.9620798

CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE PER LA FAMIGLIA

PROFUMO DI BETANIA ONLUS

Edizione settembre 2018

Sede Legale

Via Marconi, 5/7 21047 Saronno (VA)
Tel. 02.9620798 – fax 02. 35946960

Sede Operativa

Piazza Libertà, 2 21013 Gallarate (VA)
tel.: 0331.777814 – fax: 0331.246501

accreditata con DGR. N. 8726 del 01.10.2013

email: direzione@fondazionebetania.it
sito: www.fondazioneprofumodibetania.it



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si fornisce tutte le informazioni relative ai servizi offerti dai Consulenti afferenti alla Fondazione, in una logica di trasparenza. La sua adozione è prevista dalla L. 328 8.11.2000 art. 13 per gli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali.

La carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- definire i criteri per l'accesso ai servizi
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- definire le condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti
- definire le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Ogni Consultorio ha in dotazione un a propria Carta dei Servizi, che mette a disposizione degli utenti e degli operatori dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio
- le sue modalità di funzionamento
- i diversi servizi offerti
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e del reclamo

CHI SIAMO

Il 24 aprile 2013 si è costituita la **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania onlus** con atto costitutivo rep. n° 110101, raccolta n°6501 ai rogiti del notaio in Saronno, dott. Enrico Maria Sironi.

01.10.2013, con DDG n°8726 della Regione Lombardia, alla Fondazione sono stati volturati gli accreditamenti dei Consulenti Familiari afferenti.

31.12.2013 con DDG n°12831 la Fondazione è stata riconosciuta come Ente Unico Gestore di una pluralità di unità di offerta.

Il **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania** ha sede legale: via Marconi 5/7 - 21047 Saronno (VA)- C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel: 02.9620798, fax 02. 35946960

La Fondazione è federata a FeLCEAF (Federazione Lombarda dei Centri di Assistenza alla Famiglia), che raggruppa circa 80 consultori familiari di ispirazione cristiana sul territorio lombardo.

La **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania - onlus** raggruppa quattro consultori Familiari federati a Fe.L.Ce.A.F. (Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia); Fe.L.Ce.A.F raggruppa circa 80 consultori familiari di ispirazione cristiana sul territorio lombardo, all'interno del progetto regionale di rilancio e sviluppo dei consultori di ispirazione cristiana promosso dalla Fondazione Servire la Famiglia è gestito dalla Fondazione da un proprio Statuto.

La **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania** viene costituita nel 24 aprile 2013 con atto costitutivo rep. n° 110101, raccolta n°6501 ai rogiti del notaio in Saronno, dott. Enrico Maria Sironi.

- Con DDG n°8726 della Regione Lombardia, alla Fondazione sono stati volturati gli accreditamenti dei Consulenti Familiari di Saronno, Gallarate, Bruzzano Milano afferenti;
- con DDG n°12831 del 31.12.2013 la Fondazione è stata riconosciuta come Ente Unico Gestore di una pluralità di unità di offerta;



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" Onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: via Marconi 5/7 - 21047 Saronno (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel- 02.9620798

- il Consultorio Familiare di Busto Arsizio è stato volturato con deliberazione n. 378 del 02/08/2018 della ATS di Insubria prot. G.1.2018.25803.

La **Fondazione** ha sede legale: via Marconi 5/7 - 21047 Saronno (VA)- C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel. 02.9620798 fax 02. 3594696.

I quattro consultori nascono storicamente da associazioni di parrocchie (spesso rappresentative di interi decanati).

NOME U.do.	DATI UNITÀ DI OFFERTA
Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania onlus	sede legale: via G. Marconi 5/7 21047 Saronno sede operativa: piazza Libertà 6- Gallarate <ul style="list-style-type: none">• e-mail: direzione@fondazionebetania.it• email: amministrazioni@fondazionebetania.it• pec: fondazioneft2@pec.it sito: www.fondazioneprofumodibetania.it accreditata con DGR n. 8726, in data 01.10.2013
1. Centro di Consulenza per la Famiglia Saronno (VA)	via Marconi 5/7 – 21047 Saronno tel.: 02.9620798 - fax 02. 35946960 e.mail: consultoriosaronno@fondazionebetania.it <ul style="list-style-type: none">• Accreditata con DGR n. 14359, in data 30.09.2003• Codice struttura 322 000825
2. Consultorio per la Famiglia Gallarate (VA)	p.zza Libertà 6 – 21013 Gallarate tel.: 0331.777814- fax: 0331.246501 – email: consultoriogallarate@fondazionebetania.it <ul style="list-style-type: none">• Accreditata con DGR n. 183 del 30.06.2010• Codice struttura 322 000858
3. Consultorio per la Famiglia Busto Arsizio (VA)	Via A. Pozzi 7 – 21052 Busto Arsizio (VA) tel: 0331.628300- fax email: consultoriobusto@fondazionebetania.it <ul style="list-style-type: none">• Accreditata con DGR n. 10302 del 16.09.2002• Codice struttura 322 000857
4. Consultorio Familiare "Il Caminetto" (MI)	p.zza Bruzzano 8 – 20161 Milano tel.: 02.66228281 – fax: 02.64599973 – e-mail: segreteria@consultoriominord.it <ul style="list-style-type: none">• Accreditata con DGR n 6522, in data 30.01.2008• Codice struttura 321 000495



NATURA E FORMA GIURIDICA

La Fondazione Profumo di Betania onlus è una fondazione di partecipazione.

La scelta della forma giuridica della fondazione permette al sistema di gestire i quattro consultori attraverso un unico organismo di *governance* unificata (il Consiglio di Amministrazione) senza depotenziare il livello locale (i coordinatori delle varie sedi di consultorio); la partecipazione locale è garantita anche dalla partecipazione delle parrocchie all'assemblea dei partecipanti della fondazione territoriale.

Nella fondazione di partecipazione si uniscono, infatti, due elementi essenziali: quello patrimoniale, (che caratterizza le fondazioni) e quello personale (che, invece, caratterizza le associazioni).

LA "MISSION" di riferimento della Federazione è quella della Confederazione Italiana Consulteri Familiari di Ispirazione Cristiana, a cui aderisce il FeLCEAF che recita: 1. Promozione della cultura della Famiglia, 2. Sensibilizzazione sui temi della famiglia e dei servizi nel territorio lombardo, 3. Assistenza Socio-Sanitaria alla Famiglia attraverso i Servizi dei Consulteri Familiari Lombardi secondo una visione cristiana della persona.

SERVIZI OFFERTI-

La Fondazione, attraverso le sue unità di offerta territoriali (consultori), articola le sue attività nelle seguenti aree:

- **area sanitaria-ostetrico/ginecologica:** visite e controlli in gravidanza; home visiting, consulenze pre e post partum; training prenatali; corsi per mamma e bambino, per ragazzi e genitori; visite ginecologiche, prevenzione dei tumori (pap- test)
- **area psico- sociale:** consulenze psicologiche, legali, pedagogiche, sociali
- **area della prevenzione e dell'educazione alla salute:** corsi di promozione e sensibilizzazione sui temi dell'educazione, dell'affettività, della sessualità, della preparazione alla vita di coppia, del sostegno alla genitorialità, della preparazione alle diverse fasi di transizione che caratterizzano l'esistenza.

PRINCIPI ISPIRATORI

- a. **Centralità della persona:** la persona, dal concepimento alla morte, ha diritto al rispetto in quanto titolare di diritto alla salute intesa come stato di benessere fisico, mentale e sociale
- b. **Promozione e prevenzione:** l'ispirazione Cristiana che ci guida sostiene l'impegno della Fondazione a sviluppare azioni che salvaguardino l'educazione alla salute, che forniscano assistenza alle situazioni di disagio della persona, della coppia e della famiglia
- c. **Eguaglianza:** il servizio offerto si basa sul principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, condizione economica e pensiero. I Consulteri della Fondazione si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.
- d. **Trasparenza e correttezza:** i Consulteri della Fondazione lavora per avere un dialogo costruttivo con i suoi fruitori, ritiene fondamentale che tutti i suoi interlocutori siano informati con la massima trasparenza
- e. **Partecipazione:** il Consultorio si impegna a dare applicazione al diritto dei fruitori di accedere facilmente alle informazioni in possesso del Consultorio che li riguardano come stabilito dalla legge.
- f. **Efficacia ed efficienza:** il Consultorio si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio rendendo espliciti gli obiettivi di ogni attività e progetto per rendere verificabile l'efficacia e l'efficienza dei risultati raggiunti. A questo proposito il fruitore può utilizzare il questionario di valutazione della soddisfazione e/o il modulo per reclami e suggerimenti

L'ente gestore è dotato di codice etico.

GLI OBIETTIVI

La Fondazione Profumo di Betania fonda il proprio operato sulla centralità dell'uomo, che si propone di accogliere nel rispetto della sua identità, dignità e libertà. Anche i suoi Consulteri si propongono di sviluppare collaborazioni con gli altri Servizi presenti sul territorio: istituti scolastici di ogni ordine e grado, centri educativi, servizi sanitari di base, servizi educativi e sociali del Comune e associazioni di volontariato, parrocchie, centri d'ascolto, commissioni famiglie, ecc.



Il Consultorio, all'interno delle finalità condivise, assieme alle altre agenzie di tutela della salute psico-sociale della persona, si impegna a sviluppare le seguenti azioni:

- divulgazione e promozione della cultura della famiglia e della vita
- preparazione e sostegno psicologico alla maternità e paternità responsabile
- formazione e sostegno alla genitorialità
- promozione di una prevenzione dei comportamenti devianti
- informazione e supporto pedagogico e psicologico alla sessualità
- accoglienza e sostegno alla famiglia nella complessità delle sue relazioni
- promozione della conoscenza della fertilità femminile

I PROFESSIONISTI DEI CONSULTORI

Le attività nei quattro consultori sono svolte sia da professionisti considerati "standard" richiesti obbligatoriamente dalla normativa (vedi DGR 2569/00), insieme ad altre, come di seguito esposto:

- | | |
|--|-----------------------------|
| ○ Infermiera | ○ Mediatore Familiare |
| ○ Assistente Sociale | ○ Mediatore Culturale |
| ○ Consulente Etico | ○ Medico Ginecologo |
| ○ Consulente Familiare | ○ Ostetrica |
| ○ Consulente Legale | ○ Pedagogista |
| ○ Insegnante di regolazione naturale della fertilità | ○ Psicologo -Psicoterapeuta |
| | ○ Educatore |

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DEI CONSULTORI

Le modalità di accesso, le specifiche delle prestazioni, i tempi di attesa/lista di attesa, le modalità di continuità assistenziale, le modalità di pagamento, le tabelle dei ticket a carico dell'utente, le tipologie di esenzione, le possibilità di prestazioni a "solvenza", le modalità di ritiro dei pap-test, tempi e modi di accesso ai documenti amministrativi (l.241/90- dpr 352/92), la mappa di locazione dei consultori sono esplicitate nelle rispettive Carta dei Servizi.

L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale, culturale, sociale e religiosa.

Nei Consultori Familiari della Fondazione non vengono erogate prestazioni inerenti l'interruzione della gravidanza, prestazioni di inserzione di dispositivi contraccettivi intrauterini.

Per sua natura il consultorio non può essere paragonato a un ambulatorio/pronto soccorso pertanto non può soddisfare esigenze che presentino carattere di urgenza per le prestazioni ginecologiche.

- LE FASI DELL'ACCESSO ALL'UTENTE SONO:**
- 1. ACCOGLIENZA E VALUTAZIONE**
 - 2. PRESA IN CARICO E FASE DI CURA**
 - 3. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO FINALE**

PRIVACY-

Ciascun Consultorio garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in adempimento del Regolamento UE 2016/679.

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE / INSODDISFAZIONE DEGLI UTENTI-

Ciascun Consultorio mette a disposizione degli utenti un "questionario" per esplicitare il gradimento o meno del servizio ricevuto. Le criticità o segnalazioni eventuali sono trattate da ciascun Coordinatore di Struttura. I Questionari sono visibile nelle rispettive Carta dei Servizi.