

Consultorio Familiare l'Arca
Associazione Altoatesina della Famiglia
Via Sassari 17/B – 39100 Bolzano
C.F. 94002850215

CARTA DEL SERVIZIO

Consultorio Familiare l'Arca

Accreditato dalla Provincia Autonoma di Bolzano
in base al Decreto dell'Assessore alla Famiglia, Sanità e Politiche Sociali n. 25900/2017
del 18/12/2017

Sommario

IL CONSULTORIO FAMILIARE L'ARCA E L'ENTE GESTORE
PRINCIPI
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO
MISSION
PRESTAZIONI OFFERTE
IL GRUPPO DI LAVORO
ORARIO DI APERTURA E MODALITA' DI ACCESSO
TEMPI DI ATTESA E ORARI
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO
GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY
PARTECIPAZIONE ALLA SPESA
LA SEDE DEL CONSULTORIO

IL CONSULTORIO FAMILIARE L'ARCA E L'ENTE GESTORE

Il Consultorio Familiare l'Arca è gestito dall'Associazione Altoatesina della Famiglia, un'Associazione apartitica, interetnica, senza scopo di lucro, che è stata fondata nel 1981. L'Associazione, con delibera n. 7238 del 21.12.1981, è stata dichiarata idonea dalla Giunta Provinciale a svolgere l'attività conforme alle finalità previste dalle leggi istitutive dei Consultori Familiari (L.N. 405/'75 e L.P. 10/'79).

Dal 1982 il Consultorio Familiare l'Arca lavora a Bolzano nel quartiere Don Bosco.

Il 03.04.2012 è stato approvato l'Accordo contrattuale tra l'Azienda Sanitaria di Bolzano e l'Associazione Altoatesina della Famiglia per la fornitura di un servizio consultoriale.

Il Consultorio Familiare l'Arca è stato accreditato ai sensi del decreto dell'Assessore alla Famiglia, alla Sanità e Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano n. 25900/2017 del 18.12.2017.

Con decreto del Presidente della Provincia nr.4916 del 28.04.2015 è stata riconosciuta la personalità giuridica di diritto privato dell'Associazione "Associazione Altoatesina della Famiglia Onlus ed è stata iscritta al Registro Provinciale delle persone giuridiche al nr. 485.

PRINCIPI

Il servizio viene offerto nel rispetto della riservatezza, della dignità e della libertà della persona, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, condizioni personali e sociali.

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Possono usufruire dei servizi del Consultorio singole persone, coppie, famiglie e agenzie educative del territorio: scuole, centri di aggregazione giovanile, Associazioni, Centri Famiglia, Eltern und Kind Zentrum, parrocchie, etc.

MISSION

Il Consultorio Familiare è un servizio multidisciplinare di consulenza, sostegno, assistenza al singolo, alla coppia e alla famiglia, individuata come nucleo portante della comunità locale e il cui benessere è il risultato di un equilibrio dinamico tra fattori ambientali, sociali, relazionali, affettivi, psicologici, sanitari.

Il Consultorio è un luogo nato per promuovere il benessere. E' un luogo privilegiato dove affrontare le tematiche relative alle relazioni interpersonali, alla sessualità, alla genitorialità; è un luogo aperto in cui dare dignità e valore sociale alle relazioni affettive, alla procreazione, alla sessualità, ai rapporti genitori-figli; è un luogo nato, non per curare "la malattia" ma per migliorare alcuni aspetti della vita di relazione e prevenire la comparsa di situazioni di bisogno (prevenzione della patologia); è un luogo neutro e protetto dove essere accompagnati e sostenuti nelle fasi difficili della propria vita attraverso il recupero delle proprie risorse e l'acquisizione di un'identità personale e sociale che consenta di decidere autonomamente e consapevolmente della propria vita; è un

luogo di solidarietà sociale e di condivisione; è un osservatorio sociale e quindi un servizio in continua evoluzione.

Le finalità del Consultorio sono:

1. Fornire l'assistenza sanitaria, psicologica e sociale per la preparazione alla maternità ed alla paternità responsabili.
2. Offrire accompagnamento e sostegno per affrontare i cambiamenti che il ciclo di vita comporta.
3. Fornire informazioni e consulenze al fine di favorire scelte consapevoli in ordine alla procreazione.

PRESTAZIONI OFFERTE

- Consulenza e assistenza ostetrico-ginecologica per la contraccezione, la gravidanza fisiologica, l'interruzione volontaria di gravidanza e la menopausa
- PAP TEST e visite ginecologiche e senologiche di controllo
- Corsi di preparazione alla nascita e incontri dopo-parto
- Incontri di gruppo per genitori
- Incontri di gruppo volti a promuovere la crescita personale e la salute psico-fisica
- Counselling, colloqui di sostegno, psicoterapie brevi
- Consulenze psicologiche, pedagogiche, sociali, legali, sessuologiche
- Incontri di educazione alla salute nelle scuole e in Consultorio

Le attività del Consultorio vengono pubblicizzate attraverso il sito internet e nella bacheca del Consultorio

IL GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro è composto dalle seguenti figure:

SEGRETARIA
MEDIATRICE LINGUISTICO-CULTURALE
PSICOLOGI- PSICOTERAPEUTI
OSTETRICA – PEDAGOGISTA SESSUALE
ASSISTENTE SOCIALE – COUNSELLOR
MEDICO/GINECOLOGA -SESSUOLOGA
CONSULENTE LEGALE - MEDIATRICE FAMILIARE
ESPERTA IN PEDAGOGIA
PEDIATRA

L'elenco aggiornato dei nominativi dei professionisti è esposto nella sala d'attesa del Consultorio.

ORARIO DI APERTURA E MODALITA' DI ACCESSO

La segreteria del Consultorio è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.00 e il lunedì e il martedì dalle 14.00 alle 16.00.

Al di fuori dell'orario di segreteria è attiva la segreteria telefonica che fornisce informazioni utili per l'accesso al servizio.

Per accedere ai servizi del Consultorio non è necessaria l'impegnativa del medico di base.

Gli adulti possono prendere l'appuntamento, telefonicamente o di persona, durante l'orario di apertura della segreteria. Gli adolescenti dai 14 ai 21 anni possono accedere direttamente, senza appuntamento, il mercoledì dalle 14.00 alle 16.00, per richieste nell'ambito ostetrico-ginecologico.

TEMPI DI ATTESA E ORARI

È possibile avere un appuntamento per un primo colloquio con un operatore del consultorio familiare entro dieci giorni dalla richiesta; gli appuntamenti successivi vengono fissati dopo aver valutato l'eventuale lista di attesa. Gli orari per gli appuntamenti successivi al primo vengono proposti tenendo in considerazione gli impegni familiari e lavorativi dell'utenza: per le consulenze psico-sociali è possibile avere l'appuntamento alle ore 7.30 della mattina, in pausa pranzo e nel tardo pomeriggio (ore 18.00 ultimo app.to). Le donne in gravidanza hanno la precedenza; se possibile, la prima consulenza ostetrica viene effettuata entro la decima settimana di gravidanza; le consulenze e le visite successive vengono fissate fin dall'inizio. Le attività di gruppo si tengono nel tardo pomeriggio, la sera e nella giornata del sabato.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Il presente documento è volto a migliorare la qualità del servizio offerto ed è quindi uno strumento per la tutela dei diritti dei cittadini. La Carta viene riesaminata annualmente ed eventualmente aggiornata. Tutti i cittadini possono contribuire a migliorarla con i loro suggerimenti e le loro osservazioni.

Si possono inoltrare proposte di miglioramento del servizio, suggerimenti, reclami chiedendo in segreteria un colloquio con la Direttrice o con la Presidente dell'Associazione che gestisce il Consultorio Familiare. È possibile anche utilizzare il modulo presente in sala d'aspetto o il modulo scaricabile nel sito www.arca.bz.

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Ogni professionista presente all'interno del Consultorio è tenuto al segreto professionale.

La normativa vigente in materia di protezione dei dati personali prevede inoltre la tutela dei suoi dati personali. In particolare, i dati riguardanti lo stato di salute possono essere

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

LA SEDE DEL CONSULTORIO

[illegible]

Coordinamento/ ultima revisione 11 novembre 2019