

CEMP

CONSULTORIO FAMILIARE autorizzato all'esercizio da ATS Milano



Carta del Servizio

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
LA COOPERATIVA SOCIALE PRATICA	Pag. 4
IL CODICE ETICO	Pag. 5
LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA	Pag. 6
IL CONSULTORIO CEMP	Pag. 7
L'ORGANIZZAZIONE DEL CONSULTORIO	Pag. 9
SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA	Pag. 11
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 12
CARTA DEI DIRITTI	Pag. 13

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione con cui la cooperativa Pratica si racconta e da indicazioni dei servizi offerti, descrivendone il loro funzionamento, l'accessibilità, gli obiettivi progettuali, le caratteristiche e i livelli di qualità adottati. Sono definite le regole di accesso e sono presentate le modalità di partecipazione e di valutazione dei servizi da parte dei consumatori.

Pratica, attraverso la Carta dei Servizi, mostra alla cittadinanza il proprio lavoro, i valori etici su cui fonda la propria opera e il rispetto dei diritti, a tutela del cittadino e dei propri soci.

La Carta dei Servizi si pone di:

- tutelare il diritto dei consumatori (utenti/clienti)
- tutelare l'immagine della Cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Per Pratica questo documento è un importante strumento per il dialogo e la collaborazione con la famiglia e gli altri diversi interlocutori perché:

- esplicita quali sono i valori di riferimento e l'idea di qualità del servizio
- presenta con trasparenza il funzionamento dell'organizzazione
- descrive le diverse proposte per utenti e famiglie
- mette in evidenza gli aspetti qualitativi e/o le peculiarità del servizio
- indica le modalità con le quali le famiglie possono partecipare e concorrere a migliorare la qualità del servizio

il Presidente della Cooperativa

Mauro Bernardi

Cos'è la Carta dei Servizi per una cooperativa sociale:

La **Carta dei Servizi** è lo strumento di base che regola i rapporti fra il Servizio e l'utente-consumatore, così come sancito dal D.P.C.M. del 27/01/1994 e specificato nell'art. 13 del d. Leg. 328/2000. Presenta ai cittadini i propri livelli di qualità riferiti al servizio e le modalità di fruizione dello stesso. E' il mezzo attraverso il quale la cooperativa individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al consumatore. La Cooperativa che eroga la prestazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti.

La cooperativa provvede all'aggiornamento regolare della presente Carta del Servizio e dei suoi allegati e ne da comunicazione agli interessati attraverso la pubblicazione della stessa nel sito della cooperativa e la consegna tramite mail, o in copia cartacea a chi la richiede.

LA COOPERATIVA SOCIALE PRATICA

UNA NUOVA IMPRESA

PRATICA società cooperativa sociale ONLUS, nasce dalla fusione ed unione dell'esperienza delle cooperative sociali Eta Beta ed Albatros. Eta Beta ha sviluppato, nei suoi 16 anni di storia, esperienza specialistica sulla presa in carico delle persone con disabilità e loro famiglie, attraverso la gestione di servizi residenziali, diurni e di sollievo. Nei suoi 23 anni di vita, Albatros ha sviluppato competenze specifiche nel sostegno ai minori e famiglie, tramite la realizzazione di progettualità in connessione con i territori, scuole e servizi sociali. Le due cooperative, con alle spalle una storia di cooperazione riconosciuta, hanno visto nell'aggregazione la concreta opportunità di **rispondere al meglio alla complessità dei bisogni sociali emergenti**. Il risultato della fusione è, dunque, un nuovo soggetto che amplifica le potenzialità, mantenendo la **qualità consolidata**, promuovendo cambiamento in grado di generare slancio e innovazione.

***PRATICA** è il completamento e l'integrazione tra più aree ma è anche l'incontro tra due realtà che apre a nuove possibilità.*

Nel corso del 2023 PRATICA ha assorbito il **Consultorio Familiare CEMP** di Milano e le sue attività.

La Visione

Un'impresa sociale capace di parlare al territorio, intercettandone bisogni e risorse, aprendosi al coinvolgimento per operare cambiamento e sviluppo di comunità, che persegue la promozione umana dei propri utenti / clienti / committenti, attraverso la partecipazione sociale dei cittadini. Una rete, legata ad altre reti, i cui soggetti sono inclusi e sostenuti, in una logica di pari opportunità. *L'incontro con il territorio e le persone permettono a **PRATICA** di restituire la propria esperienza in forma di sapere e di metterla a disposizione della collettività.*

La Missione

Pratica realizza la cura dei progetti, la verifica e la valutazione degli interventi e dei ruoli, la trasparenza dei processi decisionali, la partecipazione dei soci all'impresa e la tutela delle risorse umane. Gli aspetti che Pratica considera fondamentali sono: apertura all'innovazione, evidenziazione delle competenze e delle attitudini delle persone, il patrimonio di relazioni instaurate con il territorio e i bisogni e le esigenze emergenti.

Pratica offre risposte diversificate ai bisogni, azioni di supporto e di accompagnamento, percorsi di crescita, progettazione di attività finalizzate a riscoprire e a rafforzare le capacità personali, relazionali, sociali e territoriali. A tal fine **Pratica propone servizi in campo socioeducativo, socioassistenziale, culturale e formativo** volti alla presa in carico di diverse fragilità, con la prospettiva di una migliore qualità di vita.

La Struttura organizzativa

PRATICA è dotata di un'area di **Direzione Generale**, un'area **Amministrazione**, un'area **Risorse Umane**, un'area di **Progettazione, Sviluppo e Innovazione** e le aree di **Produzione** che comprendono l'insieme di servizi e progetti: **Diurni e Dopo di Noi, Residenzialità e Housing Sociale, Minori e Famiglie, Sociale, Scolastica, Progetti Innovativi, Formazione e Consulenza**.

IL CODICE ETICO

Cooperativa - Capitale Umano

- La gestione aziendale è orientata alla promozione del Capitale Umano e alla correttezza nei rapporti di lavoro indispensabili per la qualità dei servizi;
- Ogni Socio partecipa al rischio e ai risultati dell'impresa;
- Al Socio lavoratore viene corrisposto un compenso che prende riferimento a quanto previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali, compatibilmente con la natura associativa del rapporto di socio e con l'equilibrio economico dell'impresa;
- La distribuzione delle ricompense materiali e immateriali all'interno della cooperativa è improntata ad una logica che, premiando competenze e meriti, tiene conto anche dei bisogni e dell'impegno individuale;
- Il rapporto di lavoro del Dipendente viene regolato dal Contratto Nazionale e dallo Statuto dei Diritti dei Lavoratori;
- La Cooperativa funziona come un sistema in apprendimento e si adopera a fornire ad ogni Socio, Dipendente e Collaboratore, opportunità di crescita professionale e Umana;
- Nelle situazioni di crisi la Cooperativa adotta una strategia improntata alla salvaguardia del lavoro, compatibilmente con gli impegni nei confronti dei Clienti.

Cooperativa – Persona – Utente - Cliente

- Le Persone beneficiarie dei servizi sono al primo posto nelle scelte della Cooperativa;
- L'autonomia della Persona, compatibilmente con le Sue condizioni di vita e nel rispetto dei valori che rappresenta, è al centro della filosofia e dell'azione della Cooperativa;
- La società è sempre stimolata a recepire i bisogni dell'Utente/Cliente e a definire adeguate soluzioni;
- I tempi e gli spazi del vivere quotidiano della Persona e il Suo diritto alla riservatezza sono tutelati;
- Ogni Persona è rispettata nel suo credo religioso e opinione politica.

Cooperativa - Mercato

- La Cooperativa punta alla massima qualità del prodotto servizio consentita dall'equilibrio economico di impresa e a realizzare un percorso che l'ha condotta, nel 2003, alla Certificazione di Qualità;
- La Cooperativa è in concorrenza sul mercato pubblico e privato, facendo valere la qualità dei prodotti servizi e non il ribasso del costo del lavoro;
- Nei confronti del mercato pubblico la Cooperativa si astiene dal far valere legami politici e partitici per ottenere appalti;
- La Cooperativa rifiuta di accogliere richieste di favori indebiti da parte di decisori pubblici con i quali ha rapporti di committenza.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. È la tensione verso la migliore Qualità di gestione che garantisce le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

Pratica ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti/clienti.

Per Pratica la Qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

La Qualità Organizzativa assicura:

- La valutazione iniziale della persona e la definizione di una presa in carico all'ingresso nel Servizio.
- Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.
- L'apertura di un fascicolo all'entrata nel Servizio.
- Le attività di programmazione, documentazione e aggiornamento.
- Le attività di raccordo tra i diversi professionisti.
- Presenza del Direttore Generale, del Direttore Sanitario, del Responsabile Amministrativo, dei Responsabili Area Progetti, della Responsabile Risorse Umane.

La professionalità del personale è garantita da:

- Titoli di studio del personale previsto dalle normative di legge vigenti.
- Formazione permanente di tutto il personale, aggiornamento e tutela del diritto allo studio.
- Procedure di controllo per l'assunzione del personale.
- Presenza di personale con esperienza lavorativa maturata nei Servizi.
- Valutazione del personale e dei responsabili; valutati i bisogni formativi, viene programmato un piano annuale per la formazione.

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi di Pratica - Società Cooperativa Sociale è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



UNI EN ISO 9001:2015

IL CONSULTORIO

Il CEMP, Cooperativa Sociale di tipo A, è un consultorio familiare privato laico, “storico”, autorizzato dalla Regione Lombardia. Nato a Milano nel 1966, offre tutti i servizi medici, psico-sociali e legali previsti dalla legge riguardante i consultori, privilegiando un modello operativo basato sull’accoglienza e l’ascolto.

Il CEMP si è occupato di formazione con metodologia esperienziale per operatori, insegnanti, genitori, ragazzi delle scuole superiori di primo e secondo grado, ha effettuato ricerche e pubblicazioni, organizzato convegni sui temi legati alla salute sessuale e riproduttiva e all’affettività. Ha attivato il primo “spazio adolescenti” e il primo “consultorio per uomo” in Italia. Partecipa attivamente a iniziative organizzate da istituzioni pubbliche e da movimenti femminili sui temi della salute di genere.

Tutte le prestazioni sono erogate in regime privato.

L’équipe di operatori è costituita da: ginecologi, ostetriche, infermiera professionale, assistente sanitaria, senologa, dermatologa, nutrizionista, osteopata, psicologi, pedagogista, mediatrice familiare, assistente sociale, avvocato.

SERVIZI MEDICI

- VISITE OSTETRICO-GINECOLOGICHE:
 - prevenzione e cura delle patologie ginecologiche
 - gravidanza
 - contraccezione
 - contraccezione “del giorno dopo”
 - certificazione per interruzione volontaria della gravidanza
 - infertilità
 - menopausa
- PAP TEST
- HPV TEST
- TAMPONI VAGINALI
- COLPOSCOPIA
- BIOPSIA
- DIATERMOCOAGULAZIONE
- ISTEROSONOGRAFIA
- TEST DI GRAVIDANZA
- ECOGRAFIE GINECOLOGICHE E OSTETRICHE
- DIAGNOSI PRENATALE: DNA FETALE
- RIEDUCAZIONE URO-GINECOLOGICA

- TRATTAMENTO DELLA VESTIBOLITE
- VISITE SENOLOGICHE
- VISITE DERMATOLOGICHE
- COUNSELLING NUTRIZIONALE
- TRATTAMENTI OSTEOPATICI

SERVIZI SOCIALI PSICOLOGICI E LEGALI

- Informazioni
- Colloqui di prima accoglienza
- Colloqui e certificazione per interruzione volontaria della gravidanza
- Relazioni al Giudice Tutelare per interruzione volontaria della gravidanza di minori
- Consulenze sociali
- Consulenze sessuologiche
- Consulenze psicologiche
- Psicoterapie individuali, di coppia, familiari
- Psicoterapia con EMDR
- Consulenze pedagogiche
- Consulenze e attività per neo-genitori
- Consulenze legali riguardanti il diritto di famiglia
- Mediazione familiare

SERVIZI MATERNO-INFANTILI

- Spazio pesata, spazio allattamento e massaggio infantile
- Corsi di accompagnamento alla nascita
- Con_Tatto: spazio per neomamme e neonati presso Ospedale Luigi Sacco di Milano

L'ORGANIZZAZIONE DEL CONSULTORIO

CEMP CONSULTORIO FAMILIARE

Via Eugenio Chiesa 1 - 20122 Milano -
tel. 02.54102020 mob. 329.2521227
cellulare per urgenze ostetrico-ginecologiche 347.9349470 (sabato e domenica)
mail info@consultoriocemp.org
web www.consultoriocemp.org
Direttore Sanitario Dott.ssa Daniela Fantini

Servizio di PRATICA - Società Cooperativa Sociale
Via Principe Eugenio 22 20155 Milano -
tel. 02.36568086
mail: segreteria@praticaonlus.it
web www.praticaonlus.it

MODALITÀ D'ACCESSO

Il primo accesso al consultorio avviene per via telefonica, WhatsApp/e-mail o di persona presso la segreteria. In tutti i casi, gli operatori sono tenuti ad informare sulla modalità di erogazione dei servizi (privata) e ad accogliere l'utente rispondendo alla domanda e raccogliendo la richiesta espressa.

Una volta raccolto il bisogno dell'utente, l'operatore indirizza allo specialista più rispondente al bisogno stesso fissando un appuntamento. Le nostre visite sono precedute (mezz'ora prima dell'appuntamento con lo specialista) da un colloquio di prima accoglienza con una delle nostre consulenti, che prevede:

- raccolta dati anagrafici;
- analisi, lettura e valutazione del bisogno;
- eventuale anamnesi familiare e personale
- informazioni su servizi del consultorio e sulle modalità di accesso;
- counselling su contraccezione;
- compilazione del fascicolo socio-sanitario e assegnazione di un numero che corrisponderà al numero di cartella;
- informativa sulla privacy;
- consegna della Carta dei Servizi
- presa in carico dell'utente e accompagnamento allo specialista con cui si è fissato l'appuntamento.

Qualora si evidenzia una richiesta di aiuto che internamente non siamo in grado di soddisfare, sono previsti invii "esterni" facendo riferimento alla procedura corrispondente e alla rete creata sul territorio, per garantire la continuità assistenziale. È in questo caso prevista la compilazione di una scheda che attesti:

- l'operatore CEMP che ha in carico la persona;
- l'analisi del bisogno riscontrato e/o l'eventuale diagnosi;
- la struttura e/o lo specialista individuato come rispondente al bisogno della persona;
- contatti (mail-telefono) tra operatore inviante e operatore/struttura invio;
- modalità invio;
- tempi e tempistiche.

Ciascun operatore è tenuto a compilare tale scheda (con data e firma di entrambe le parti) e ad inserirla nel fascicolo del paziente.

In caso di richiesta da parte di un utente di copia del proprio fascicolo socio-sanitario, la segreteria chiede l'autorizzazione al Direttore Sanitario e, una volta ottenuta, si impegna a fornire la documentazione entro 30 giorni lavorativi. L'utente dovrà recarsi in struttura per la consegna e la firma dell'attestazione di ritiro. Tale procedura è gratuita.

APERTURA

Il CEMP è aperto:

Lunedì, Martedì e Giovedì dalle 14:00 alle 18:30

Mercoledì e Venerdì dalle 9 alle 18.30

INFO

Gli operatori del consultorio sono dotati di una targhetta da tavolo che ne riporta il nome ed il ruolo professionale. In caso di modifiche alla presente Carta dei Servizi, il CEMP provvederà a darne tempestiva comunicazione agli utenti mediante l'invio di una newsletter.

Qualora lo ritenessero opportuno, gli utenti del consultorio possono compilare (anche in forma anonima) un questionario di gradimento sui servizi ricevuti e/o una scheda per la registrazione dei reclami, a cui il CEMP si impegna rispondere entro 10 giorni lavorativi.

Per informazioni circa le tariffe delle prestazioni, rivolgersi in segreteria o visitare il sito

www.consultoriocemp.org

Per appuntamenti è possibile presentarsi di persona, chiamare al n° 02.54102020

oppure inviare un WhatsApp al n° 329.2521227,

dalle 9:30 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

Il CEMP si impegna a mantenere tempi di prenotazione e di attesa brevi.

COME RAGGIUNGERCI

TRAM N° 9-12-19-27

AUTOBUS N° 60-73-84-94

MM LINEA 1 SAN BABILA

SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA

Il CEMP è collocato all'interno di un immobile di proprietà del Comune di Milano. Gli spazi sono:

- **Riconoscibili** • **Flessibili** • **Coerenti nell'organizzazione delle proposte** • **Personalizzati** • **Sicuri**
- **Accessibili**

Gli spazi, i colori e gli arredi sono pensati per ricreare un ambiente sereno e confortevole. L'organizzazione degli spazi all'interno dei nostri Servizi pone come obiettivo principale il benessere di coloro che li "abitano".

LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE PRATICA E LA SICUREZZA NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per quanto riguarda il Testo unico della Sicurezza, Decreto Legislativo 81/08 in relazione alle nuove regole per la gestione aziendale della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro, Pratica ha cercato di coniugare le conoscenze tecnologiche con quelle organizzative, ponendo al centro di qualsiasi iniziativa il Capitale Umano, con le sue specificità fisiche e psicologiche.

Prevenire è un atto globale che coinvolge chi progetta, chi gestisce e chi utilizza un ambiente, uno strumento, un edificio, dei servizi, un'organizzazione: prevenire è quindi non solo un impegno per chi produce, ma anche un'opportunità di cambiamento e di apertura verso una caratterizzazione innovativa della propria attività.

Aver recepito nel nostro sistema giuridico le direttive comunitarie induce ad affrontare in maniera più organica i problemi della prevenzione e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Pratica quindi, continuando e superando l'obbligo degli adempimenti previsti dal DLgs. 81, ha voluto costituire un'adeguata organizzazione per affrontare le problematiche di salute e sicurezza dei Lavoratori secondo la logica della prevenzione rispetto alla riparazione del danno provocato, basandosi sul miglioramento complessivo della Qualità di Vita della Persona, della sua salute e dell'integrità fisica e psicologica nell'ambito lavorativo. Il modello organizzativo è articolato su diverse figure professionali che rispettano e ampliano gli adempimenti previsti:

- **Rappresentante Legale (Datore di lavoro)**
- **Dirigenti per la sicurezza**
- **Responsabile servizio prevenzione e protezione**
- **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza**
- **Preposti**
- **Addetti primo soccorso**
- **Addetti prevenzione incendi**
- **Medico competente Medicina del Lavoro**

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione della soddisfazione degli utenti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita del servizio: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il coinvolgimento e la partecipazione delle persone che si rivolgono al CEMP sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte sono oggetto di confronto nei momenti di lavoro programmati e vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative. Annualmente tutti i Servizi della cooperativa propongono agli utenti e ai loro familiari la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare il livello di soddisfazione rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti annualmente. In qualsiasi momento le famiglie possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi ai Responsabili o agli operatori.

Gli utenti del Consultorio possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della Qualità.

Presso la segreteria è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami. Responsabile per il trattamento dei reclami è il Coordinatore. Responsabili per la gestione e definizione dell'intera procedura di "Non Conformità" sono il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) ed il Direttore.

A seconda della rilevanza del reclamo è impegno di PRATICA fornire risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi.

I responsabili di CEMP sono costantemente impegnati in un'opera di controllo e valutazione della progettazione, della programmazione e delle attività. Sono previsti strumenti e modalità specifiche per il monitoraggio della qualità del servizio offerto.

La Direzione della Cooperativa effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. Tale controllo consente di stabilire gli obiettivi per la Qualità del Servizio, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e, quindi, definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

CARTA DEI DIRITTI

Ogni persona, al primo accesso, viene informata riguardo la tutela dei seguenti diritti:

INFORMAZIONE

Ricevere indicazioni su tutti gli aspetti della salute e del ben-essere

ACCESSO

Trovare servizi disponibili a tutti senza distinzione di sesso, religione, etnia, orientamento sessuale

SCELTA

Decidere liberamente tra le nostre proposte in relazione al bisogno

SICUREZZA

Essere sicuro della qualità e dell'efficacia dei nostri servizi

SEGRETEZZA

Avere la sicurezza che la propria storia è custodita con cura

DISCREZIONE

Avere uno spazio e un tempo senza giudizio

DIGNITÀ

Essere ascoltato con rispetto

ACCOGLIENZA

Essere accolto da operatori competenti

CONTINUITÀ

Contare su di noi e sui nostri servizi per tutto il tempo necessario

LIBERTÀ DI OPINIONE

Esprimere liberamente le proprie opinioni anche sui servizi ricevuti

CEMP Consutorio Familiare



Via Eugenio Chiesa 1 - 20122 Milano -

tel. 02.54102020 mob. 329.2521227

cellulare per urgenze ostetrico-ginecologiche 347.9349470 (sabato e domenica)

mail info@consultoriocemp.org

web www.consultoriocemp.org

Direttore Sanitario Dott.ssa Daniela Fantini



PRATICA - Società Cooperativa Sociale

Via Principe Eugenio 22 20155 Milano -

tel. 02.36568086

mail: segreteria@praticaonlus.it

web www.praticaonlus.it

Codice Fiscale e Partita Iva: 12971770156

REA CCIAA: MI-1601894.

Iscrizione n. A118242 albo delle società cooperative

Socia del Consorzio SIR - Solidarietà in Rete

