

# CARTA DEI SERVIZI

# Sommario

## Presentazione della carta dei servizi

- Cosa è
- Principi ispiratori

## Presentazione della cooperativa

- Chi siamo
- Sede legale e sedi operative
- Informazioni – Preventivi – Reclami

## Elenco dei servizi

- Consultori Familiari Il Girasole e Il Faro
- Servizio Territoriale – sede di Pisogne –
- Servizio Territoriale – sede di Erbusco -
- Centro Specialistico

# PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

## Cosa é

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento per far conoscere i propri servizi, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. Oltre che un veicolo di comunicazione interna ed esterna, la Carta dei Servizi è il documento che sancisce gli impegni assunti dalla Cooperativa nei confronti dei propri committenti, utenti, interlocutori, rendendo evidenti le professionalità e i principi su cui si basa il nostro agire sociale.

## Principi ispiratori

La cooperativa Fraternità Creativa nell'erogare i propri servizi assume i seguenti principi:

### *Eguaglianza*

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti.

Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

### *Imparzialità*

I diversi Servizi ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### *Continuità*

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### *Diritto di scelta*

Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il servizio è organizzato.

### *Partecipazione*

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

### *Efficienza ed efficacia*

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I diversi servizi adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

# PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

## Chi siamo

Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini (art. 1 L. 381/91). Di fatto è un'impresa privata che persegue obiettivi pubblici fornendo servizi di interesse collettivo.

Fraternità Creativa, cooperativa di tipo A, viene costituita l'8 novembre 2001, è operante sul territorio Bresciano con sedi operative a Pisogne, Ospitaletto, Palazzolo sull'Oglio, Erbusco.

Fin dall'inizio opera nella gestione di servizi socio – sanitari ed educativi, si rivolge a minori, giovani e famiglie.

In passato aderente al Consorzio Gruppo Fraternità, oggi fa parte del gruppo di cooperative di tipo A di Fraternità, con cui condivide la mission ispiratrice: aiutare le persone in difficoltà a crescere umanamente e spiritualmente.

## Sede

Sede legale: piazza Mercanti, 1- Pisogne (BS)  
Sedi operative: via Seriola, 62 – Ospitaletto (BS)  
via Paganini, 1 - Palazzolo s/O (BS)  
via Trieste, 87 – Erbusco (BS)

### **Preventivi – Informazioni – Reclami**

Per eventuali informazioni, richiesta di preventivi, presentazione di reclami inoltrare una mail a [creativa@fraternita.coop](mailto:creativa@fraternita.coop)  
oppure telefonando al numero 030-7282714



## **IL FARO - Consutorio familiare privato accreditato**

Accreditamento con D.G.R. Lombardia n° VIII/2886 del 6/7/06 - Contratto con l'A.T.S. Brescia



## **IL GIRASOLE - Consutorio familiare privato accreditato**

Accreditato con D.G.R. Lombardia n° 1662 del 4/5/11 - Contratto con l'A.T.S. della Montagna

### Cosa è

Il consutorio familiare ha la finalità di promuovere e tutelare la salute dell'individuo, della coppia, della famiglia, nelle diverse fasi della vita, avvalendosi della presenza di ginecologi, ostetriche, assistenti sociali, psicologi.

Il servizio è accreditato dalla Regione Lombardia.

### A chi si rivolge

Si rivolge alla singola persona nelle diverse fasi della vita, alla coppia, alla famiglia; agli adolescenti.

### Sede e recapiti

**Consutorio familiare IL GIRASOLE piazza Mercanti, 1 - Pisogne**

Tel. 0364793063

Mail: [ilgirasole@fraternita.coop](mailto:ilgirasole@fraternita.coop)

**Consutorio familiare IL FARO via Paganini, 1 (Quartiere S. Giuseppe) – Palazzolo s/O – BS -**

Tel. 0307302028

Mail [ilfaro@fraternita.coop](mailto:ilfaro@fraternita.coop)

### Servizi offerti nell'area Psicologica e Sociale:

- Consulenze, sostegno psicologico e psicoterapia individuali e di gruppo per adulti e minori
- Consulenze, sostegno psicologico e psicoterapia di coppia e familiari
- Consulenze genitoriali in ambito pedagogico
- Incontri di gruppo periodici su diverse tematiche (genitorialità, adolescenza, educazione sessuale, maternità e paternità responsabile, etc...)
- Mediazione familiare
- Consulenza psicologica nell'area della tutela dei minori.
- Prevenzione ed educazione alla salute
- Interventi rivolti alle scuole sui temi dell'affettività, della sessualità e del benessere socio-relazionale (alunni, insegnanti, genitori)
- Interventi di sensibilizzazione e promozione del servizio rivolti alla popolazione

### Servizi offerti nell'area ostetrico – ginecologica:

- Visite e consulenze ginecologiche - Pap test
- Contraccezione - Sessualità
- Prevenzione malattie sessualmente trasmesse
- Assistenza ostetrica alla gravidanza fisiologica
- Gruppi di accompagnamento alla nascita
- Incontri settimanali dopo il parto per mamma e bambino
- Consulenza e sostegno all'allattamento al seno
- Visite domiciliari dopo il parto (Dimissione Protetta)
- Consulenza e incontri di gruppo sulla menopausa
- Consulenze ostetriche su temi legati alla sessualità
- Certificato di maternità obbligatoria
- Assistenza all'interruzione volontaria di gravidanza
- Gruppi teorico – pratici sulla consapevolezza del perineo

## Modalità di accesso

Si accede su appuntamento.

Durante gli orari di apertura si può telefonare o presentarsi di persona per maggiori informazioni o per fissare un appuntamento.

Tutte le prestazioni sono regolate da ticket regionale.

Sono soggette al pagamento di un ticket, se non esente: visita ginecologica, pap-test, consulenza e corsi accompagnatori alla nascita.

## Costi

Dal momento che il Consultorio Familiare IL FARO è accreditato dalla Regione Lombardia ed è a contratto con l'ATS Brescia, tutti coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dal Servizio sono tenuti a partecipare alla spesa sanitaria come previsto dalla normativa vigente relativa al Servizio Sanitario Nazionale se previsto. Ad ogni utente viene pertanto richiesto il pagamento del ticket nella misura prevista dalla normativa, salvo i casi di esenzione. Al pagamento del ticket viene rilasciata la relativa fattura fiscalmente detraibile.

A titolo esemplificativo:

- le prestazioni psico-sociali sono gratuite
- gli interventi di gruppo sono gratuiti
- le prestazioni ginecologiche/ostetriche (in gravidanza gratuite) sono a parziale pagamento: l'importo varia a seconda del tipo di esenzione apposta dal MMG sulla prescrizione

Di seguito viene presentato l'elenco attuale con gli importi dei ticket delle prestazioni più comunemente erogate nel nostro Consultorio Familiare:

PRIMA VISITA GINECOLOGICA	28,50 €
VISITE GINECOLOGICHE SUCCESSIVE	22,40 €
PRELIEVO E ESAME CITOLOGICO CERVICO-VAGINALE (lettura del campione)	19,55 €
INSERZIONE DI ALTRO PESSARIO VAGINALE	11,00 €
RIMOZIONE DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO INTRAUTERINO	11,50 €
VISITE OSTETRICHE IN GRAVIDANZA Esente	
TRAINING PRENATALE Esente	
COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA-ORIENTAMENTO * Esente	
VISITA-COLLOQUIO * Esente	
MEDIAZIONE FAMILIARE * Esente	
CONSULENZA FAMILIARE * Esente	
COLLOQUIO DI SOSTEGNO * Esente	
COLLOQUIO DI CONSULTAZIONE * Esente	
COLLOQUIO DI VALUTAZIONE PSICO-DIAGNOSTICA * Esente	
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI * Esente	
VISITA AL DOMICILIO * Esente	
OSSERVAZIONE/SOMMINISTRAZIONE DI TEST * Esente	

PSICOTERAPIE INDIVIDUALI \* Esente

PSICOTERAPIE FAMILIARI \* Esente

PSICOTERAPIE DI GRUPPO \* Esente

\* Tale prestazione è espressamente definita da specifici riferimenti normativi della regione Lombardia che ne vincola le modalità di erogazione e la quantità massima di erogabilità.

Esenzioni: la normativa vigente prevede alcune categorie di esenzioni. Per usufruire di determinate esenzioni occorre presentare la documentazione prescritta dalla legge: es: Esenzione in relazione al reddito, Esenzioni per status, Esenzione in relazione alla patologia, Prestazioni erogate in regime di esenzione dai consultori accreditati ed esenzioni per interesse sociale.

Maggiori dettagli possono essere richiesti al personale di segreteria o consultabili sul sito [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)

### Orari di segreteria

#### **Consultorio Il Girasole- Pisogne- tel 0364.793063**

Lunedì 10.30 – 12.30

Martedì 10.30 – 12.30

Giovedì 10.30 – 12.30

Venerdì 10.30 – 12.30

#### **Consultorio Il Faro – Palazzolo sull’Oglio - tel 030.7302028**

Lunedì 15.00 - 18.00

Martedì 9.00 – 12.00

Mercoledì 12.00 – 15.00

Giovedì 12.00 - 15.00

Venerdì 9.00 – 12.00

# SERVIZIO TERRITORIALE

## Sedi di Erbusco e Pisogne

### Cosa è

Il servizio favorisce e promuove il benessere individuale e sociale della persona; è un servizio di formazione, prevenzione, consulenza:

- realizza progetti di prevenzione, promozione della qualità della vita individuale e grupppale.
- opera consulenza e sensibilizzazione delle agenzie educative territoriali, gestisce ed organizza corsi di formazione.
- Gestisce e organizza servizi rivolti a minori: spazi aggregativi, laboratori, servizi di doposcuola con finalità di supporto all'apprendimento, per i minori della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria di I grado.

### A chi si rivolge

I beneficiari degli interventi sono: Amministrazioni Comunali, Organizzazione private, Aziende, Scuole di ogni ordine e grado, Comunità Ecclesiali, Cooperative ed Associazioni, Gruppi sociali del territorio, Agenzie educative.

### Sedi e recapiti

Per informazioni è possibile contattare:

#### **Sede di Erbusco**

Via Trieste 87 – Erbusco (BS)

Tel 0307282713

Mail: colorando@fraternita.coop

Referente: Dott. Stefano Chiari (tel. 3356991585)

#### **Sede di Pisogne**

Piazza Mercanti, 1 - Pisogne (BS)

Tel. 0364 793063

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Referente: Dott.ssa Laura Rocca (tel. 3481202639)

## Servizi offerti

Le aree di intervento sono:

- ❖ Servizi e progetti per asili nido e scuole di ogni ordine e grado:  
laboratori animativi – preventivi per gruppi classe su molteplici tematiche relative al benessere relazionale;  
attività di orientamento scolastico;  
attività di ascolto psicologico o pedagogico per alunni;  
interventi formativi per insegnanti;  
consulenza a team di insegnanti;  
stesura e realizzazione di progetti.
  
- ❖ Progetti aggregativi ed animativi per minori:  
spazi gioco per genitori – figli (0 – 5 anni);  
servizi aggregativi e animativi per bambini (6 – 11 anni);  
servizi aggregativi per preadolescenti e adolescenti (11 – 16);  
servizio di doposcuola (6-11 anni e 11- 14 anni);  
grest estivi;  
gestione centri di aggregazione giovanile.
  
- ❖ Interventi formativi:  
formazione in supporto alla genitorialità;  
formazione per insegnanti e figure educative;  
formazione per animatori di grest, oratorio e territoriali;  
serate informative.
  
- ❖ Promozione sociale e culturale:  
elaborazione, stesura e realizzazione di progetti di prevenzione, formazione e di intervento legati alla realtà territoriale;  
consulenza per la realizzazione di iniziative socio-culturali ed animative;  
progettazione di interventi di rete.

## Costi:

Il costo di ogni servizio offerto dipende da quanto richiesto dalla committenza in fase di progettazione di ogni singolo intervento

# SERVIZIO SPECIALISTICO

## Cosa è

L'equipe interdisciplinare del Centro intende rispondere, nel massimo rispetto della privacy ed in un'ottica di continuità con i servizi pubblici territoriali, a difficoltà, disagi e problemi attraverso il supporto alla persona a lungo termine.

## A chi si rivolge

Minori, adulti, genitori, coppie e famiglie.

## Sedi

- Via Paganini, 1 Palazzolo s/O.

Si accede tramite appuntamento telefonico

contattando dott. Stefano Chiari 3356991585

- Piazza Mercanti, 1 Pisogne

Si accede tramite appuntamento telefonico

al numero 0364/793063

dal lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30

- Via Seriola 62, Ospitaletto

Si accede tramite appuntamento telefonico

contattando dott. Stefano Chiari 3356991585

- Via Trieste 87, Erbusco

Si accede tramite appuntamento telefonico

contattando dott. Stefano Chiari 3356991585

## Servizi offerti

- ❖ Logopedia
- ❖ Diagnosi relative alle difficoltà di apprendimento
- ❖ Relazione d'aiuto o psicoterapia individuale per minori, adulti, coppie, famiglie
- ❖ Consulenza e supporto alla genitorialità
- ❖ Interventi individuali per minori (prediagnosi e trattamento) in casi di difficoltà di apprendimento, DAS, ADHD, espressività verbale)
- ❖ Psicomotricità individuale e di gruppo per minori e adulti (4 – 10 persone)

## Equipe:

- ❖ Psicomotricista
- ❖ Pedagogista
- ❖ Pedagogista clinico
- ❖ Psicoterapeuta
- ❖ Neuropsichiatra
- ❖ Logopedista
- ❖ Psicologo

## COSTI:

Consulenza e supporto psicologico	40 € a seduta
Consulenza e supporto pedagogico (genitorialità)	40 € a seduta
Trattamento dsa con pedagogista clinico o logopedista	40 € a seduta
Psicomotricità o logopedia	40 € a seduta
Psicoterapia individuale	55 € a seduta
Psicoterapia di coppia	150 € a seduta
Consulenza neuropsichiatrica	65 € a seduta
Percorsi di gruppo	da 15 € a 20 € a partecipante a incontro

## PROCEDURE PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti è possibile utilizzare la scheda qui sotto. Ogni comunicazione riceverà una puntuale risposta dal Responsabile del Servizio. Essa potrà essere inviata via fax al n° 030/7282796

TIPO DI RICHIESTA	<input type="checkbox"/> segnalazione	<input type="checkbox"/> reclamo	<input type="checkbox"/> suggerimento
TESTO			
NOME			
COGNOME			
E-MAIL			
RESIDENTE IN VIA			
COMUNE DI			
PROVINCIA DI			
N. TELEFONO			
ACCETTA	Ai sensi del Codice della Privacy (D.Lgs.n.196/2003), La informiamo che i Suoi dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. SI', accetto che i miei dati siano raccolti e trattati da Fraternità Creativa per i fini dichiarati <input type="checkbox"/>		
La presente scheda verrà presa in considerazione esclusivamente se tutti i campi segnati con un asterisco (*), obbligatori, saranno compilati.			