CARTA DEI SERVIZI

Versione 15 approvata dal C.d.A. in data 27.07.2026

+39 0345 82434
+39 0345 82268
info@donpalla.org
www.donpalla.org
Via Monte Sole, 2
24014 – Piazza Brembana (BG)

INDICE

	Pagina
LA FONDAZIONE	3
IL CONSULTORIO FAMILIARE E L'ENTE GESTORE	4
A CHI E' RIVOLTO	4
LE FIGURE PROFESSIONALI	5
APERTURA E MODALITÀ DI ACCESSO	5
PRESTAZIONI OFFERTE	7
CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE	10
COME RAGGIUNGERE IL CONSULTORIO	11
GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	12
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	12
RICHIESTA E MODALITA' DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA	12
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, APPREZZAMENTI O RECLAMI,	13
URP	13
Allegati A, B, C, D, E	da 14 a 21

LA FONDAZIONE

La Fondazione Don Stefano Palla ETS, attiva sul territorio brembano dal 1993, è un'istituzione con personalità giuridica privata senza scopo di lucro che opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, assistenza alla persona, beneficenza, istruzione e formazione sociale.
La Fondazione nasce dalla volontà del compianto Don Stefano Palla il quale, nel proprio testamento, disponeva che i beni di propria proprietà fossero destinati all'erezione di un'opera benefica a favore della popolazione anziana dell'Alta Valle Brembana.

Il 15 giugno 1993 venne inaugurata la **Casa di Riposo** che contava 65 posti letto, tutti destinati ad Ospiti non autosufficienti.

Nell'anno 2006 si sono conclusi i lavori di ampliamento della residenza, grazie ai quali sono stati aggiunti 20 posti letto destinati all'accoglienza di Ospiti affetti da demenza di **Alzheimer**.

Nell'anno 2012 viene quindi integrato ai servizi offerti un Centro di Cure Palliative, **Hospice**, che risponde alle esigenze di accompagnamento a tutte le persone con malattie in fase terminale, nuova eccellenza e prima realtà con specifiche caratteristiche in Valle Brembana.

La gamma di servizi a supporto della cittadinanza, è accompagnata inoltre dalla presenza di un **Consultorio Familiare**, che da dicembre 2011 promuove attività di prevenzione e promozione della salute globale della persona, occupandosi di tutti i componenti del nucleo familiare, nella sua accezione più ampia, dal bambino all'anziano.

Accanto alle Unità d'Offerta di tipo residenziale e/o ad accesso prestazionale in struttura, da sempre la Fondazione organizza e garantisce supporti al domicilio con i servizi **SAD** (Servizio Assistenza Domiciliare) ed **RSA Aperta**, in convenzione con i Comuni e l'ASST.

La mission della Fondazione Don Stefano Palla ETS, in tutte le sue articolazioni, si propone di svolgere attività sociali nel settore socio sanitario assistenziale, adeguandole ed ampliandole in ragione dei bisogni del territorio di competenza e degli utenti che ad essa si rivolgono. La Fondazione orienta la propria attività al fine di migliorare la qualità della vita, lo sviluppo dell'autonomia e della dignità delle persone che vivono in condizione di disagio.

In particolare si propone di:

- Ospitare ed assistere, per libera scelta delle stesse, persone in stato di bisogno, sia fisico, psichico che sensoriale, in particolare a favore di quelle parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, anche indigenti e bisognose economicamente;

- Fornire alle persone in stato di bisogno prestazioni mediche, infermieristiche, socio assistenziali, alberghiere, ludico ricreative culturali, sanitario-riabilitative specialistiche, finalizzate alla cura e al mantenimento

dell'autonomia anche tramite interventi di diagnosi, cura e riabilitazione a valenza preventiva e attraverso l'erogazione di servizi residenziali e non;

- Promuovere periodicamente momenti di partecipazione e di confronto con le istituzioni del territorio, con le altre istituzioni private e favorire l'integrazione del volontariato;

- Promuovere, mediante l'apertura dei servizi al territorio se ed in quanto possibile, interventi nei confronti della famiglia o delle reti amicali o parentali delle persone in stato di bisogno, per mantenerli il più a lungo possibile e nel migliore dei modi presso il proprio domicilio.

IL CONSULTORIO FAMILIARE E L'ENTE GESTORE

Il Consultorio Familiare nasce in Italia negli anni '70 esattamente con la Legge N° 405 del 22 luglio 1975.

Il Consultorio Familiare è un servizio di base che garantisce all'utente di essere accolto nella complessità dei suoi bisogni personali e relazionali e, opera a favore della salute psicofisica della famiglia e delle donne accompagnandoli nei diversi momenti del ciclo di vita.

La volontà della Fondazione Don Palla, è stata quella di andare incontro a tali esigenze e per questo nel dicembre del 2011 è iniziata l'attività del Consultorio Familiare a Piazza Brembana.

Il lavoro d'equipe tra i professionisti che compongono il Consultorio Don Palla è alla base di tutte le attività proposte, al fine di promuovere attività di prevenzione e di tutela della salute globale dell'individuo.

In un'ottica di lavoro di rete e di dialogo tra servizi, il consultorio si avvale della collaborazione con i medici di base, i servizi socio sanitari specifici (neuropsichiatria infantile, unità ospedaliere), il servizio Sociale della Comunità, i Comuni, gli Enti Scolastici, e i Parroci del territorio.

A CHI E' RIVOLTO

Il Consultorio Familiare Don Palla offre un servizio di ascolto, consulenza e sostegno del singolo, della coppia e della famiglia in tutte le fasi della vita.
Possono dunque accedere a questo servizio tutte le persone indipendentemente dal luogo di residenza, cittadinanza, lingua, religione, condizione personale e sociale, opinioni politiche.
Inoltre, possono accedervi anche le agenzie educative quali, per esempio la scuola e i centri di aggregazione giovanile.

LE FIGURE PROFESSIONALI

L'équipe professionale è multidisciplinare, sono presenti:

- Capo Servizio
- Amministrativi
- Assistente sociale
- Psicologa-psicoterapeuta
- Psicologa
- Pedagogista
- Mediatrice familiare
- Avvocato-Parent coach
- Educatore
- Medico specialista in ginecologia ed ostetricia
- Ostetrica
- Infermiera professionale

APERTURA E MODALITA' DI ACCESSO

Il Consultorio Familiare prevede, nell'arco dell'anno solare, alcuni giorni e periodi di chiusura preventivamente comunicati all'utenza, attraverso la pagina Facebook, Instagram e sito web della Fondazione Don Stefano Palla ETS e apposita segnaletica in sala d'aspetto.
L'appuntamento per un primo colloquio di natura psico-sociale o per assistenza alla gravidanza viene fissato entro 15 giorni dalla richiesta; è prevista una lista d'attesa specifica sia per la richiesta di prestazioni ginecologiche sia per richieste di carattere psico-sociale.
Durante il primo incontro sono richieste le generalità di base e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali con apertura della cartella denominata Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario. (FaSAS).

Al fine di garantire tempistiche adeguate alle esigenze dell'utenza che necessita di contattare il Consultorio, sono stati messi a disposizione due recapiti telefonici raggiungibili in una fascia oraria e settimanale più ampia rispetto alla precedente.

- Linea telefonica per prestazioni ostetrico-ginecologiche:

  339.8985201 DA LUNEDÌ A VENERDÌ 9:00 – 16:00

- Linea telefonica per prestazioni di carattere psicologico-sociale:

  350.1258983 LUNEDÌ E VENERDÌ 10:00 – 13:00
  MERCOLEDÌ 14:00 – 16:00

Tramite queste linee è possibile:

- ricevere informazioni
- lasciare il proprio recapito telefonico per essere ricontattati entro 24 ore da uno dei professionisti del Consultorio e fissare un appuntamento specifico in base all'esigenza riferita.

Ad appuntamento concordato l'accesso, in Via Monte Sole n.2, è previsto 10-15 minuti prima dell'orario effettivo.

Si consiglia:

- **disinfezione delle mani** con gel a disposizione in struttura

L'entrata del Consultorio Familiare si trova oltre l'ingresso principale della Fondazione Don Palla, secondo apposita segnaletica stradale. Per accedere è possibile salire, tramite scale o ascensore, al primo piano.
In sala d'attesa è presente un operatore del Consultorio per accogliervi e accompagnarvi all'interno della struttura.

PRESTAZIONI OFFERTE

Tutte le prestazioni di tipo ambulatoriale a carattere sanitario e di tipo psicologico-sociale rivolte al singolo o alla coppia prevedono la prenotazione di un appuntamento.
In caso di lista d'attesa è previsto che l'operatore prenda nota dei dati personali dell'utente su apposito file "Lista d'attesa" (area psico-sociale o area ostetrico-ginecologica) e richiami l'assistito non appena si liberi un posto o siano aperte nuove date di seduta del servizio richiesto. Il tempo medio della lista d'attesa è di due/tre settimane circa per tutti i servizi consultoriali, ad eccezione delle prestazioni sanitarie di tipo ginecologico per cui la tempistica è di circa 4 mesi.

In caso di impossibilità a presentarsi ad un appuntamento prenotato, si chiede all'utenza di darne comunicazione immediata e comunque almeno 24 ore prima.

AREA PSICOLOGICA E SOCIALE

- Consulenza sociale al genitore, alla famiglia riguardo tematiche genitoriali;
- Consulenza e colloqui di sostegno psicologico per il singolo, la coppia e la famiglia;
- Psicoterapia individuale, di coppia o familiare;
- Consulenza psicologica per bambini e adolescenti;
- Consulenza psicologica-sociale per tematiche specifiche inerenti all'area ostetrico-ginecologica, in condivisione con le figure dell'ostetrica e del ginecologo.
- Consulenza legale
- Coordinazione genitoriale
- Parent coaching

Le consulenze psicologiche e/o sociali offrono ascolto e sostegno alle persone in cerca di confronto o aiuto di qualsiasi fascia d'età, dal bambino all'anziano.
L'accesso è spontaneo o tramite invio da parte di altri servizi.
Durante un primo "colloquio di accoglienza" l'obiettivo dell'operatrice è quello di comprendere i bisogni espressi dalla persona e la domanda che viene rivolta al Servizio.
Successivamente gli operatori dell'équipe del Consultorio discutono la possibilità di presa in carico da parte della psicologa e/o dell'assistente sociale o, eventualmente, l'invio a Servizi sociosanitari più idonei.
Il Servizio non richiede impegnativa del medico e può essere erogato in forma gratuita, secondo quanto previsto dalle direttive del Sistema Sanitario Regionale, oppure in regime di solvenza.

AREA PEDAGOGICA

- Consulenza educativo-pedagogica al genitore, alla famiglia riguardo tematiche genitoriali;
- Consulenza e colloqui di sostegno pedagogico per il singolo, la coppia e la famiglia;

È un servizio di aiuto e sostegno basato sull'ascolto, sul dialogo e sull'eventuale osservazione del contesto per acquisire consapevolezza delle proprie potenzialità e risorse e per favorire un cambiamento così che si possano migliorare l'autostima e le relazioni socio-educative. Il servizio è rivolto a bambini e adolescenti, genitori di figli di ogni età, anziani e disabili, insegnanti ed educatori.

AREA DI MEDIAZIONE

♦ Mediazione familiare

- Ciclo di colloqui di mediazione;
- Consulenza familiare;

È un percorso di coppia collaborativo e volontario mediato da un professionista terzo e imparziale, attivabile nei casi di difficoltà relazionali prima, durante o dopo una separazione. È rivolto a coppie che stanno affrontando un periodo di crisi, in procinto di separazione/divorzio, coppie separate/divorziate.

♦ Mediazione intergenerazionale

- Ciclo di colloqui di mediazione;
- Consulenza familiare;

È un percorso collaborativo e volontario mediato da un professionista terzo e imparziale che coinvolge più generazioni. L'obiettivo è di mantenere i legami familiari o ripristinare le relazioni tra generazioni rendendo più facile il dialogo. È rivolto a genitori, figli, adulti, anziani o altri soggetti uniti da un legame di parentela che sono in conflitto, necessitano di una riorganizzazione, vivono un momento di difficoltà.

AREA OSTETRICO-GINECOLOGICA

- Consulenza individuale sanitaria/psicologica e incontri di gruppo rivolti alla donna nelle varie fasi evolutive (menarca, adolescenza, gravidanza, menopausa...)
- Consulenza sanitaria e psicologica contraccettiva, pre-concezionale e sull'infertilità alla donna e alla coppia;
- Consulenza sanitaria, psicologica e sociale pre e post IVG (Legge 194/78);
- Visite ed ecografie ginecologiche;
- Pap test;
- Altre prestazioni sanitarie specialistiche previste dal SSN.

PERCORSO NASCITA

Durante un primo "colloquio di accoglienza" l'obiettivo dell'operatrice-ostetrica è quello di raccogliere l'anamnesi sanitaria e ostetrica dell'utente in gravidanza e, qualora non emergano fattori di rischio, offrire alla donna la possibilità di accedere al Percorso Nascita Fisiologico a gestione ostetrica o, in caso contrario, accompagnarla lungo il Percorso Nascita a gestione condivisa con l'équipe multidisciplinare.

Le prestazioni del Percorso Nascita sono su appuntamento e comprendono:

- Bilanci di salute ostetrici (primo, controllo) in gravidanza;
- Visite ostetriche (prima visita, controllo) in gravidanza;
- Ecografie del I^ e del III^ trimestre di gravidanza;
- Percorsi di accompagnamento alla nascita alla donna e di coppia;
- Percorsi di movimento in gravidanza;
- Visite ostetriche domiciliari di sostegno nel post parto, in puerperio e in allattamento;
- Bilanci di salute ostetrici (primo, controllo) nel post parto;
- Visita ostetrica/ginecologica di controllo post parto;
- Incontri di gruppo a tema e spazio pesata dopo la nascita fino al primo anno di vita del bambino;
- Incontri di gruppo per papà;
- Percorsi di movimento post parto;
- Incontri di gruppo di massaggio al neonato.

A partire dal 2025 per le prestazioni ambulatoriali si accede senza l'impegnativa medica.
Tutte le prestazioni ambulatoriali previste per il percorso Nascita e le attività di gruppo sono gratuite.

AREA DEI PROGETTI FORMATIVI E ATTIVITA' DI GRUPPO DI PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE

- Educazione all'affettività e alla sessualità nelle scuole di ogni grado;
- Prevenzione al bullismo, cyber-bullismo e violenza di genere nelle scuole di ogni grado;
- Preparazione e sostegno nelle fasi di passaggio da un grado scolastico all'altro;
- Costruzione del sé individuale e professionale nelle scuole sec. II°;
- Incontri di formazione per genitori e insegnanti riguardo tematiche differenti; (affettività-sessualità, contraccezione e procreazione responsabile, prevenzione della salute, sostegno alla genitorialità, rapporto genitori-figli/insegnante-alunni...);
- Incontri a tema psico-sociale o sanitario aperti alla comunità;
- Interventi educativi nei centri di aggregazione giovanile.

Il Consultorio offre interventi e percorsi di educazione alla salute globale rivolti alla comunità, proposti in diverse agenzie educative, scolastiche e realtà sociali.
Tutti gli interventi sono gratuiti.

CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

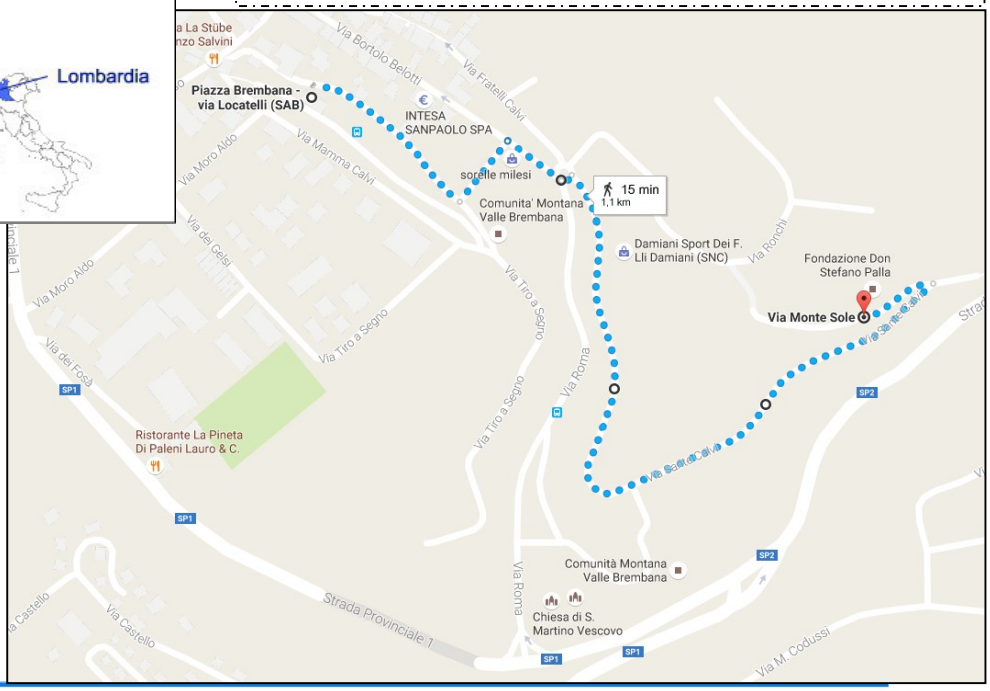
Il Consultorio Familiare è un servizio aperto a tutta la popolazione; l'operatore che si occupa del Colloquio di accoglienza ed orientamento e, successivamente, l'équipe multidisciplinare si preoccupano di valutare se il bisogno espresso dall'utente sia pertinente con l'offerta del Consultorio Familiare o se indirizzare lo stesso verso altri servizi più idonei ad accoglierlo, restando a disposizione per eventuali future necessità.
Riguardo gli utenti presi in carico che concludono il percorso intrapreso presso il Consultorio (motivi: soluzione del percorso per limiti imposti da Regione Lombardia, cambio residenza, interruzione/sospensione volontaria da parte dell'utente, ecc.), l'operatore ha il compito di informarli della possibilità di accedere presso lo stesso in qualsiasi momento futuro e della presenza di altri servizi offerti dalla rete territoriale, con le possibili soluzioni di continuità del percorso intrapreso.

COME RAGGIUNGERE IL CONSULTORIO

Il Consultorio Familiare Don Palla è raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico: Autobus di linea (SAB) proveniente dall'Alta Valle Brembana e da Bergamo con fermata alla stazione di via Locatelli o al Centro di Piazza Brembana, in via Belotti.
Per raggiungere a piedi la struttura è necessario arrivare sino alla via centrale del paese, via Belotti, seguire la direzione verso il Municipio sulla via Sante Calvi e successivamente proseguire in Via Monte Sole.

N.B. Al venerdì mattina l'UNICA STRADA percorribile per raggiungere la Fondazione è quella della chiesa parrocchiale, in quanto le altre sono tutte occupate dal mercato settimanale.

Fondazione Don Stefano Palla ETS
Consultorio Familiare
Via Monte Sole, 2
24014 Piazza Brembana
Telefono 0345.82434 – 350.1258983
E-mail: consultorio@donpalla.org
Sito Web: www.donpalla.org
Social IG e Fb: Consultorio Familiare Don Palla
Canale WhatsApp: Fondazione Don Stefano Palla



GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Agli utenti viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (infra: "Regolamento"). I Fascicoli Socio Assistenziali e Sanitari e la documentazione prodotta relativa agli utenti viene custodita sotto chiave in appositi archivi, ed i documenti elettronici sono protetti da password. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto della privacy, secondo i principi deontologici professionali ed etici.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il Consultorio Familiare è un servizio di base aperto a tutti i cittadini. Qualora le condizioni di salute psico-fisica dell'utente e la situazione sociale dello stesso dovessero richiedere un'assistenza specifica, l'operatore che ha accolto la richiesta di aiuto della persona/famiglia durante il primo accesso o che lo ha già in carico da tempo, ha il compito di tutelare la continuità delle cure assicurandosi di:
. avvisare ed informare l'assistito della necessità di attivare altri servizi
. prendere contatti, previo consenso dell'assistito, con le strutture sociosanitarie o ospedaliere, gli enti pubblici e sociali più idonei e specializzati.

RICHIESTA RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

L'Ente ha regolamentato con proprio documento interno approvato dal Consiglio di Amministrazione, il diritto di accesso ai documenti sanitari secondo la normativa vigente. In *Allegato B* alla presente si inserisce fac-simile di richiesta di accesso alla documentazione sanitaria da inoltrare nei casi di motivata necessità.
L'avente diritto fa richiesta tramite l'allegato modulo e dietro il pagamento di €uro 25,00. = ottiene, entro massimo 30 giorni dalla richiesta, la copia della documentazione socio-sanitaria. Altra certificazione specifica a firma del Responsabile Sanitario avrà un costo di €uro 15,00.=.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, APPREZZAMENTI E/O RECLAMI

Agli utenti che accedono ai servizi viene consegnato il questionario di gradimento, qui di seguito riportato come *Allegato C*, che può essere depositato nell'apposita cassetta posta nella hall del Consultorio Familiare oppure compilato in forma digitale accedendo all'applicazione Moduli Google tramite apposito link di collegamento, che è possibile richiedere dagli operatori.

Per presentare suggerimenti, reclami o disservizi, ringraziamenti ci si può rivolgere al Distretto Socio-Sanitario di appartenenza o direttamente alla sede operativa al n° 0345.82434, oppure è possibile usufruire degli appositi moduli *Allegato C, Allegato D* di seguito riportati.

Le segnalazioni/reclami verranno prese in gestione direttamente dall'Ufficio relazioni con il Pubblico della Fondazione che provvederà a fornire una risposta entro 30 giorni, quando non anonima, tramite la relativa scheda interna "Evasione reclami" di seguito riportata (*Allegato E*).

Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini

In caso di fatti o situazioni che possono pregiudicare il rapporto tra le parti, l'ATS di Bergamo ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.), che raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili al Consultorio.

L'Ufficio può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento ed è gratuito, durante i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00.
Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte ai seguenti recapiti telefonici:
ATS BERGAMO **Tel: 035-385296** o, in alternative a ASST Papa Giovanni XXIII**: 035.2675010**
oppure tramite mail a:
ATS Bergamo: upt@ats-bg.it oppure all'ASST Papa Giovanni XXIII**:** upt@asst-pg23.it

Allegato A

INFORMATIVA PRIVACY - CONSULTORIO FAMILIARE

Ai sensi degli artt. 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679 e D.lgs. 101/2018

QUALI DATI RACCOGLIAMO SUL CONTO DEI NOSTRI UTENTI?

Nell'ambito dei servizi offerti, il Titolare del Trattamento può acquisire i seguenti dati personali dei propri utenti e familiari/esercenti tutela:

Dati dell'utente

- Nome e Cognome
- Dati concernenti la carta d'identità e Codice fiscale
- Numero della tessera sanitaria ed esenzioni ticket, invalidità
- Telefono, e-mail personali
- Quadro clinico
- Nome del medico di medicina generale/pediatra di libera scelta

Dati dei familiari/esercenti tutela

- Nome, Cognome, telefono, e-mail
- Quadro sociale relativo alla convivenza e/o relazione con l'utente
- Nome, Cognome ed Istanza di Nomina dell'amministratore di sostegno /tutore

A QUALE SCOPO UTILIZZIAMO I DATI PERSONALI DEGLI UTENTI?

Ai sensi dell'art.9 comma 2.h del Reg. UE n. 2016/679 e del Provvedimento del Garante n. 55 del 7 marzo 2019, i dati personali sopra indicati, inclusi quelli relativi allo stato di salute dell'utente, sono trattati tenendo conto degli ambiti di competenza del Consultorio, da personale di segreteria e professionisti sanitari e sociosanitari soggetti al segreto professionale o all'obbligo di segretezza, per:

- Garantire l'accoglienza, l'orientamento ad altri servizi più specifici e/o la presa in carico
- Assicurare la cura e la gestione clinica e la tutela dell'interesse vitale in casi di emergenza
- Assicurare l'assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale in ambito ostetrico-ginecologico
- Assicurare la consulenza sociale e psicologica al singolo, alla coppia e alla famiglia, per i bisogni esplicitati dagli stessi legati alle diverse fasi della vita
  Si precisa che dove applicate alcune tecniche di Psicoterapia Intensiva Dinamica Breve il professionista, previa condivisione con l'utente dello stato di necessità, potrebbe eseguire la registrazione vocale o audio-video.

Dove nell'ambito del percorso di assistenza fosse necessario acquisire dati a maggior tutela, ad esempio quelli relativi a infezioni da HIV, dipendenza da stupefacenti, sostanze psicotrope e alcol, richieste di interruzione volontaria di gravidanza, violenze sessuali o domestiche, gli operatori saranno chiamati ad assicurare il massimo livello di riservatezza a tutela di eventuali richieste di anonimato e verrà raccolto il consenso mediante modulistica dedicata.

Oltre a ciò, nell'ambito dell'esercizio dei pubblici poteri di cui è investita la Fondazione quale ente accreditato da Regione Lombardia all'erogazione dei servizi socio-sanitari e sanitari, ai sensi dell' art.6 comma 1.e ed art.9 comma 2.g. e 2.h del Reg. UE n. 2016/679, i dati personali dei soggetti interessati sono trattati per le seguenti finalità:

- Effettuare la valutazione preliminare delle domande e dove necessario inserimento nella lista d'attesa del servizio richiesto
- Formalizzare la proposta terapeutica all'utente o alle famiglie, in caso di minori, agli amministratori o tutori
- Gestione degli adempimenti di carattere amministrativo, previsti da leggi, regolamenti, direttive regionali o delle ASST e simile
- Attivare i flussi informativi e processo di rendicontazione delle attività prestate all'ATS per conto di Regione Lombardia

Qualora le condizioni di salute psico-fisica dell'utente e la situazione sociale dello stesso dovessero richiedere un'assistenza specifica, l'operatore che ha accolto la richiesta di aiuto della persona/famiglia durante il primo accesso o che lo ha già in carico da tempo:

- ha il compito di tutelare la continuità delle cure assicurandosi di avvisare ed informare l'assistito della necessità di attivare altri servizi sanitari o sociosanitari; prendere contatti e rilasciare documentazione scritta, previo consenso scritto dell'assistito, con le strutture sociosanitarie o ospedaliere, gli enti pubblici e sociali più idonei e specializzati.

PER QUANTO TEMPO POTREMO CUSTODIRE I DATI PERSONALI?

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 del Reg. UE n. 2016/679 e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, modifica, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, limitazione, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico. Il Titolare tratterà i dati nei tempi secondo i termini stabiliti dal massimario di scarto di Regione Lombardia.

A QUALI SOGGETTI ESTERNI ALLA FONDAZIONE POTREMO COMUNICARE LE INFORMAZIONI ACQUISITE?

I dati potranno essere resi accessibili, per le finalità di cui sopra, a:

- dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati interni al trattamento, e Amministratore di sistema;
- figure terze in qualità di Responsabile del Trattamento quali:
  - Medici specialisti
  - STOIM S.r.l – Servizi alla persona
  - PRAEZISION S.r.l. (Società che gestisce il software gestionale 'Isolabella' per la registrazione e l'invio delle prestazioni in ATS Bergamo e RL)

Senza la necessità di un espresso consenso (art. 6 Reg. UE n. 2016/679), il Titolare per obblighi di legge potrà comunicare i dati per le finalità di cui sopra a:

- ATS Bergamo
- Regione Lombardia
- Forze dell'ordine

Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi Titolari del Trattamento.

DA CHI POTREMMO RICAVARE INFORMAZIONI SUGLI UTENTI?
I dati oggetto del trattamento possono essere acquisiti per tramite dell'utente o di chi esercita la potestà su questo.
Dove necessario nei termini di legge potremmo acquisire il suo contatto e quadro sociale su segnalazione dei Servizi sociali, Comune di residenza, Medici di medicina generale, ospedali.

POSSONO ESSERE TRASFERITI DATI IN PAESI EXTRA UE?
Non si effettuano trasferimenti di dati in Paesi Terzi.

SONO OBBLIGATO A FORNIRE DATI PERSONALI?
Il conferimento dei dati per le finalità di natura assistenziale è strettamente necessario. In loro assenza, non potremo garantirLe i Servizi offerti.
Il consenso alla comunicazione dei dati verso soggetti terzi è di natura opzionale, pur essendo talvolta essenziale per garantire una continuità nell'assistenza. Il mancato consenso non pregiudica in nessun caso il servizio di base concordato e l'utente, salvo situazioni di emergenza in cui è al centro il suo interesse vitale, sarà indirizzato ad altri servizi sanitari o sociosanitari.

QUALI SONO I DIRITTI DELL'UTENTE E A CHI SI PUO' RIVOLGERE?
In base al Reg.to UE 2016/679. Cap.III:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: dell'origine dei dati personali; delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del Titolare, dei
Responsabili e del Rappresentante; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Rappresentante designato nel territorio dello Stato, di Responsabili o Incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
d. copia delle informazioni in nostro possesso in un formato comune e interoperabile;
e. la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi, in tutto o in parte: per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.
Inoltre, l'interessato ha il diritto di:
f. revocare il consenso ove previsto, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;
g. proporre reclamo ad un'Autorità di Controllo;
E' possibile richiedere al Titolare, una "DICHIARAZIONE DI ATTESTAZIONE" idonea a certificare che le richieste avanzate siano state effettivamente risolte e portate a conoscenza di coloro ai quali erano stati precedentemente diffusi e comunicati i dati.
In quanto soggetto interessato, Lei potrà anche delegare una terza persona con una copia della procura ovvero della delega sottoscritta in presenza di un incaricato o sottoscritta e presentata unitamente a una fotocopia non autenticata di un documento di riconoscimento dell'interessato. Il Titolare è tenuto a dare riscontro alla richiesta entro 30 giorni dalla data di inoltro o altri 30 giorni nel caso in cui la risposta sia problematica, in ogni caso entro il 30 esimo giorno Le verrà data comunicazione scritta delle motivazioni del ritardo. Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando una raccomandata o una e-mail al Titolare.

QUAL E' L'USO CORRETTO DEI DISPOSITIVI TECNOLOGICI, PIATTAFORME DI COMUNICAZIONE, APPLICATIVI
Gli operatori e gli utenti coinvolti nel prestare e fruire dell'assistenza presso il Consultorio Familiare sono tenuti reciprocamente ad attuare un uso corretto dei dispositivi tecnologici, delle piattaforme di comunicazione da remoto e applicativi, sia in presenza sia in modalità a distanza.
Nello specifico, operatore ed utente sono chiamati a non effettuare, in presenza e nei servizi eseguiti in modalità telefonica e/o in videochiamata, foto, registrazioni audio, registrazioni audio-video con nessuno strumento tecnologico, ivi comprese macchine fotografiche, videocamere, telefoni cellulari, registratori vocali, tablet, pc, etc.
Qualora si effettuino riprese e/o fotografie in violazione di quanto sopra, i soggetti coinvolti si impegnano a non diffonderle in alcun modo, in rete internet/applicazioni/social network e/o tramite qualsiasi altro dispositivo di comunicazione.
Il soggetto coinvolto prende atto del fatto che un'eventuale diffusione, anche solo parziale, effettuata in violazione del divieto di cui sopra, di quanto possa aver registrato e/o appreso creerebbe un grave danno, con responsabilità civile e penale.

DATI DI CONTATTO
Titolare del Trattamento dei Dati personali: FONDAZIONE DON STEFANO PALLA ETS – Piazza Brembana, Via Monte Sole 2, CAP 24014, Piazza Brembana, Bergamo, tel: 034582434 mail:info@donpalla.org

Responsabile della protezione dei dati personali: Avv.to Zucchinali Gabriele, e-mail - privacy@donpalla.it

Titolare del Trattamento: FONDAZIONE DON STEFANO PALLA ETS

Data, _____

Firma per presa visione dell'utente o di chi esercita la potestà (in caso di minore necessaria la firma di entrambi i genitori):

UTENTE

Nome e cognome _____ Firma _____

FAMILIARE/ESERCENTE TUTELA ☐ FAMILIARE, GRADO DI PARENTELA _____ ☐ TUTORE/AMMINISTRATORE

di (nome e cognome utente) _____

Nome e cognome _____ Firma _____

FAMILIARE/ESERCENTE TUTELA ☐ FAMILIARE, GRADO DI PARENTELA _____ ☐ TUTORE/AMMINISTRATORE

di (nome e cognome utente) _____

Nome e cognome _____ Firma _____

Allegato B

SCHEDA DI RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI SANITARI
Consultorio Familiare

Spett.le
Fondazione Don Stefano Palla ETS
Via Monte Sole, 2
24014 – PIZZA BREMBANA (BG)

OGGETTO: Richiesta di documentazione

Con la presente il/la sottoscritto/a _____

Nato/a _____ il _____, (grado di parentela/Tutore o Amministratore _____ dell'utente Sig./Sig.ra _____

nato/a _____ il _____

CHIEDE

☐ Copia del Fa.S.A.S. €uro 25,00.=

☐ Altra certificazione €uro 15,00.=

(specificare _____).

Recapito telefonico_____

Piazza Brembana lì _____

IN FEDE_____

Ricevuto il _____

Allegato C

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
Consultorio Familiare

Gentile Signora / Gentile Signore,

Le chiediamo cortesemente di dedicarci alcuni minuti per rispondere alle domande contenute nel seguente questionario.
Il Suo contributo è prezioso per verificare la qualità del servizio del nostro Consultorio Familiare al fine di migliorarlo costantemente, tenendo conto delle Sue aspettative ed esigenze.
*Il questionario è **anonimo**.*
Per rispondere sarà sufficiente fare una croce sulla risposta scelta, in base al suo grado di soddisfazione, da un punteggio minimo pari a 1 a un punteggio massimo pari a 5.
Le saremo grati se volesse depositare il questionario compilato nell'apposita cassetta "RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI", collocata presso la nostra sala d'attesa.

Grazie per la collaborazione e l'attenzione dedicata a questa importante iniziativa.

L'Équipe del Consultorio Familiare Don Palla

A CHE SERVIZIO SI RIFERISCE?

☐ **Servizio di assistenza sociale** **Servizio psicologico** ☐ **Servizio ostetrico** ☐ **Servizio ginecologico**

LEGENDA:

1: per nulla - 2: poco - 3: abbastanza - 4: molto - 5: oltre le aspettative

DATA di compilazione del questionario: ___/___/___

A. Come è venuto/a a conoscenza del servizio del Consultorio Familiare Don Palla?

- ☐ Medici di medicina generale
- ☐ Pediatra
- ☐ Amici/Familiari
- ☐ Volantini
- ☐ Scuole
- ☐ Servizi sociali
- ☐ Ospedale
- ☐ Internet
- ☐ Altro (specificare) _____

B. Dalla data del primo contatto telefonico al momento del primo appuntamento è trascorso:

- ☐ 0/15 giorni
- ☐ 15/30 giorni
- ☐ Da 1 a 3 mesi
- ☐ Oltre 3 mesi

C. Quanto è soddisfatto da questi tempi di attesa?

☐ **1** ☐ **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5**

D. Le sono state comunicate chiaramente finalità, specificità e caratteristiche del Consultorio Familiare Don Palla?

☐ **1** ☐ **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5**

E. Quanto ritiene siano state complete le informazioni che ha fornito l'operatore in materia di privacy, informazione e consenso informato al trattamento dei dati personali?

☐ **1** ☐ **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5**

F. Durante le prestazioni ricevute, nella relazione con l'operatore, valuti il livello dei seguenti aspetti:

	1	2	3	4	5
Coinvolgimento nelle decisioni					
Cortesia					
Disponibilità					
Ascolto e comprensione					
Uso di linguaggio chiaro e comprensibile					
Privacy e riservatezza					

G. Quanto è stato capace il Consultorio Familiare Don Palla di rispondere alle sue aspettative iniziali?

☐ **1** ☐ **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5**

H. I locali del Consultorio Familiare Don Palla le sembrano adeguati rispetto a:

	1	2	3	4	5
Accessibilità					
Tutela della privacy					
Pulizia					
Confort					
Svolgimento della prestazione ricevuta					
Altro _____					

I. Quanto valuta utile la presenza del Consultorio Familiare Don Palla nel territorio dell'Alta Valle Brembana?

- ☐ **1**
- ☐ **2**
- ☐ **3**
- ☐ **4**
- ☐ **5**

Eventuali suggerimenti/proposte migliorative:

_____

_____

_____

Eventuali osservazioni critiche:

_____

_____

_____

_____

Allegato D

SCHEDA DI RECLAMO-SUGGERIMENTO-RINGRAZIAMENTO
Consultorio Familiare

Gentile Signora, Egregio Signore,

La suddetta scheda è uno degli strumenti a Sua disposizione per contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.
Potrà essere utilizzata per segnalare un disservizio, un impegno contenuto nella Carta dei Servizi che è stato disatteso, esporre un reclamo oppure, al contrario, per segnalare un aspetto positivo che andrebbe valorizzato.

Nell'assicurare che i suoi dati personali saranno trattati in modo riservato ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. Le ricordiamo che una segnalazione anonima, sebbene consentita, non permetterà di avviare un approfondimento di quanto segnalato né di dare una risposta; al contrario la segnalazione autografa, sarà oggetto di particolare attenzione e approfondimento.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso cui è necessario far recapitare le segnalazioni sia scritte sia fornite direttamente tramite colloquio, provvederà a fornire, nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi, una risposta.

Il/La sottoscritto/a _____
Parente/genitore dell'utente sig./sig.ra _____telefono _____, diretto interessato al fine di contribuire al miglioramento dei servizi, segnala quanto segue:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data _____ Firma_____

SPAZIO RISERVATO ALL'AMMINISTRAZIONE

Ricevuto il _____ U.R.P. _____
Rev. 4.0 del 01.01.2026

Allegato E

SCHEDA INTERNA EVASIONE RECLAMI
Consultorio Familiare

Segnalazione pervenuta il _____

Ambito di segnalazione:

- ☐ amministrativo
- ☐ psicologico
- ☐ sociale
- ☐ pedagogico
- ☐ ostetrico
- ☐ ginecologico
- ☐ mediazione familiare
- ☐ organizzativo
- ☐ privacy
- ☐ altro

Rispetto delle prestazioni eseguite in aderenza ai protocolli ed alle procedure in uso:

- ☐ conformità
- ☐ non conformità

Azioni correttive in caso di conformità:

- ☐ segnalazione all'utente, se segnalazione nominale, della corretta esecuzione del servizio
- ☐ valutazione di rotazione degli operatori per l'utente che ha stilato la segnalazione

Azioni correttive in caso di non conformità:

- ☐ se di interesse collettivo (pongo in essere azioni correttive al protocollo e/o di miglioramento con relativa diffusione agli operatori tramite riunione d'équipe) segnalazione all'utente della modifica effettuata sulle procedure in uso ringraziandolo del suggerimento pervenuto;
- ☐ se di carattere individuale (assunzione di eventuali provvedimenti disciplinari) comunicazione all'utente delle azioni intraprese

Descrizione delle azioni correttive elaborate:

_____

_____

_____

_____

_____

La Coordinatrice Consultorio Familiare