

CARTA DEI SERVIZI

***ASSOCIAZIONE
ITALIANA PER
L'EDUCAZIONE
DEMOGRAFICA "A.I.E.D.
SEZ. SALVATORE
LATELLA"***

Redatta ai sensi del DPCM 19/05/95

COS'É LA CARTA DEI SERVIZI

La legislazione vigente, con particolare riferimento al DPCM 19/05/95, pubblicato sulla G.U. 31/05/95, n.125, suppl. ord. N. 65, stabilisce che le strutture sanitarie debbano dotarsi di una “*Carta dei Servizi*”.

Questa è un documento che, raccogliendo dati e notizie indispensabili all’utenza, contribuisce a migliorare sempre più il rapporto con gli utenti fornendo informazioni ai pazienti e ai loro familiari sui diritti e le responsabilità e mirando a coinvolgerli nel processo di cura.

La Carta dei Servizi, oltre alle informazioni più generali, contiene una descrizione approfondita di tutti i servizi offerti dalla Struttura.

La Carta dei Servizi, insomma, è il “*contratto*” tra la Struttura e gli utenti.

CENNI STORICI

L'Associazione Italiana per l'Educazione Demografica (A.I.E.D.) è stata costituita a Roma il 10 Ottobre 1953 da un gruppo di personalità laiche (scienziati, intellettuali e giornalisti) con lo scopo di diffondere la cultura della procreazione libera e consapevole.

Dal 1973 opera a Messina e dal 1991 ha stipulato una convenzione con l'ASP di Messina.

FINALITÀ

La Struttura è gestita da persone che mirano a svolgere il proprio ruolo all’insegna della massima professionalità, disponibilità, cortesia, trasparenza ed efficacia, per fornire all’utente un servizio che possa essere sempre più soddisfacente, nell’ottica di “miglioramento continuo”. Tutto questo senza dimenticare che l’utente a cui si fa riferimento è una persona che attraversa una condizione di particolare sensibilità e fragilità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

La Struttura nel rapporto con gli utenti non compie alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Diritto di scelta

L'utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia alla quale affidarsi.

Efficienza ed efficacia

La Struttura è costantemente impegnata per:

- migliorare l'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili;
- attuare programmi d'informatizzazione della diagnosi e degli atti terapeutici, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;
- informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l'ospitalità.

Imparzialità e regolarità

La Struttura eroga il servizio secondo criteri di obiettività e regolarità. Attraverso il proprio personale, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalle leggi e dalle disposizioni contrattuali in materia.

Continuità

Attraverso questo principio la Struttura pone rilievo sull'informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio erogato e stabilisce che il servizio deve avere tre requisiti essenziali:

Completezza: perché la Struttura rende note agli utenti le condizioni tecniche di erogazione del servizio, le decisioni che li riguardano e le possibilità di reclamo;

Chiarezza: perché sono assicurate le indicazioni tecniche e giuridiche di espletamento del servizio, sono adottati standard di qualità che consentono il tempestivo adeguamento alle implicite e/o esplicite richieste dell'utenza, in sintonia con quanto stabilito dalla Direzione;

Accessibilità: perché gli strumenti di comunicazione adottati devono essere tali da raggiungere tutti gli utenti.

Il servizio è erogato con continuità e ogni eventuale interruzione sarà comunicata agli utenti.

Partecipazione

È garantita la partecipazione alla prestazione del servizio anche attraverso le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti nonché attraverso la divulgazione di schede di valutazione del servizio.

I NOSTRI SERVIZI

Le prestazioni del Consultorio sono erogate in regime di convenzionamento e accreditamento con il S.S.N.

GINECOLOGIA

- ❖ Visite e consulenze ginecologiche
- ❖ Pap test
- ❖ Colposcopia e vulvoscopia
- ❖ Biopsia portio
- ❖ Tampone vaginale
- ❖ Polipectomia
- ❖ Consulenze preconcezionali
- ❖ Addestramento pavimento pelvico
- ❖ Consulenze e certificazione per interruzione volontaria della gravidanza
- ❖ Consulenze contraccettive
- ❖ Contraccezione d'emergenza
- ❖ Consulenze sulla menopausa

PERCORSO NASCITA

- ❖ Prescrizione esami preconcezionali gratuiti
- ❖ Consegna quaderno della gravidanza
- ❖ Visite e consulenze ostetriche
- ❖ Controllo di gravidanza
- ❖ Corsi di preparazione psico-fisica al parto
- ❖ Visite post partum
- ❖ Sostegno allattamento al seno
- ❖ Corsi di massaggio infantile

PREVENZIONE ONCOLOGICA

- ❖ Pap test e colposcopia per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero

PSICOLOGIA

- ❖ Consulenze psicologiche individuali, di coppia e familiari
- ❖ Consulenze scolastiche

SERVIZIO SOCIALE

- ❖ Consulenze sociali individuali, di coppia e familiari
- ❖ Consulenze scolastiche

CORSI

- ❖ Corsi di Educazione sessuale
- ❖ Corsi di preparazione psico-fisica al parto
- ❖ Corsi sostegno all'allattamento al seno
- ❖ Corsi Ginnastica e Alimentazione in menopausa
- ❖ Corsi educazione all'affettività

SPAZIO GIOVANI

Spazio dedicato agli adolescenti gestito dalla psicologa e dall'assistente sociale con la collaborazione delle ginecologhe. È uno spazio in cui gli adolescenti possono discutere con gli operatori in merito alle loro problematiche, considerando il consultorio come punto di riferimento sul loro territorio a cui facilmente accedere ogni qualvolta si verifichi una qualsiasi situazione, più o meno problematica, della fase del loro ciclo vitale.

PUNTO ASCOLTO

È uno spazio creato all'interno degli Istituti scolastici "Petrarca" di Ganzirri ed "Evemero" di Torre Faro e Faro Superiore, rivolto agli alunni e gestito dalla psicologa e dall'assistente sociale con cadenza settimanale.

I colloqui vengono effettuati, previo appuntamento attraverso un insegnante referente per ogni scuola, nel rispetto della piena riservatezza.

Le tematiche affrontate riguardano le diverse problematiche personali e/o familiari che possono ripercuotersi sull'andamento scolastico: per esempio motivazione allo studio, relazioni con i compagni di classe e/o insegnanti, difficoltà di concentrazione, distribuzione del tempo tra studio e svago, relazioni con l'altro sesso ed ecc.

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

La struttura è accessibile liberamente tuttavia, per una migliore fruibilità dei singoli servizi, viene suggerito di fissare un appuntamento direttamente in struttura oppure telefonando al n. 090.321336 sia in orario antimeridiano che pomeridiano o collegandosi al sito e inviando un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@aiedme.it.

Si accede senza richiesta del medico di famiglia.

La segreteria provvede telefonicamente alla conferma degli appuntamenti 48 ore prima. In caso di eventuali disdette degli appuntamenti si provvede alla sostituzione delle pazienti attingendo da una lista appositamente creata per soddisfare al meglio l'utenza.

E' previsto il rilascio di una tessera di socia/o che da Settembre 2019 è del costo di € 15,00 con validità di dodici mesi per accedere ai servizi forniti dal nostro Consultorio. La tessera è altresì valida in tutte le altre sezioni AIED.

DOVE SIAMO

Il nostro Consultorio si trova in Via Giuseppe Caporale 83/85 - 98166 S. Agata – Messina

Telefono- fax: 090321336

Email: info@aiedme.it

Sito web: www.aiedme.it

Facebook: AIED Sez. Messina

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

La segreteria è aperta:

da lunedì a venerdì:

dalle ore 9:00 alle 12:30

dalle ore 15:30 alle 19:00

Il personale addetto è a disposizione per informazioni relative a richieste di prestazioni, servizi ed appuntamenti.

La struttura è dotata di Servizio Accettazione con personale addetto ai rapporti con gli utenti (U.R.P.) a cui possono rivolgersi anche gli utenti stranieri con problemi di comprensione della lingua.

L' U.R.P. è referente per l'ascolto di pazienti e familiari, accettare reclami, segnalazioni e suggerimenti, fornire informazioni sui diritti e le responsabilità dell'Utenza allo scopo di coinvolgerli nel processo di cura.

IL RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti (esito Pap-Test) può essere effettuato:

- per i pap test di screening nell'ambito della campagna di prevenzione del tumore del collo dell'utero, in collaborazione con l'ASP di Messina, trascorsi almeno 40 giorni dall'esecuzione dell'esame;
- per gli altri pap test trascorsi almeno 20 giorni.

Il ritiro può essere effettuato di persona oppure usando apposita delega, con esibizione di un documento di riconoscimento e numero di cartella.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La Struttura dispone e può contare della professionalità e preparazione del proprio personale.

Nella Struttura sono in uso le tecnologie più attuali e l'attenta scelta delle tecnologie stesse ha il fine di implementare la precisione e l'accuratezza dei risultati.

PERSONALE E ORARIO DI RICEVIMENTO

PRESIDENTE: DOTT. GABRIELE LATELLA

GINECOLOGHE:

DOTT.SSA CANNATA MARIA LETIZIA

Martedì pomeriggio
Mercoledì mattina e pomeriggio

DOTT.SSA TRIPEPI MARIA

Lunedì mattina
Martedì mattina
Giovedì mattina
Venerdì mattina

OSTETRICHE:

MENTO MARIA

Lunedì pomeriggio
Giovedì pomeriggio
Venerdì pomeriggio

DOTT.SSA BRISCHITTI GIOVANNA

Lunedì pomeriggio
Martedì pomeriggio
Mercoledì mattina e pomeriggio
Giovedì mattina

ESPERTA MASSAGGIO INFANTILE:

DOTT.SSA BRISCHITTI GIOVANNA

Giovedì pomeriggio

PSICOLOGHE:

DOTT.SSA LAZZAROTTO ROSALBA

Martedì mattina e pomeriggio
Mercoledì mattina
Giovedì mattina

DOTT.SSA MILANO DANIELA

Lunedì mattina e pomeriggio
Mercoledì pomeriggio
Giovedì mattina

ASSISTENTE SOCIALE:

DOTT.SSA CARUSO LILIANA

Lunedì	mattina
Martedì	pomeriggio
Mercoledì	mattina
Giovedì	mattina e pomeriggio
Venerdì	mattina

AMMINISTRATIVA: SGARLATA ELISABETTA**OPERATORE INFORMATICO: GABRIELLA CARUSO**

Gli operatori si confrontano in equipe a livello multidisciplinare, osservando il segreto professionale.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori che lavorano nel Consultorio sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile dall'utente, con l'indicazione del nome, cognome e qualifica professionale e fotografia.

COMFORT

Al fine di mantenere un ambiente confortevole ed accogliente, tutti i nostri locali sono climatizzati.

SICUREZZA

La Struttura ha provveduto a tutti gli adempimenti di legge in materia di sicurezza sul lavoro previsti dal D.lgs 81/08 e s.m.i. ed è dotata di tutte le necessarie autorizzazioni in materia. Viene monitorato costantemente il livello di rischio al suo interno, adottando tutte le misure necessarie atte a garantirne il mantenimento ai livelli minimi possibili. Tutti i presidi antincendio e di sicurezza sono costantemente verificati.

RISPETTO DELLA PRIVACY

La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali ottemperando al regolamento UE 679/2016 e al decreto 196/2003 e s.m.i.

DIRITTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE***Diritto al rispetto***

Ogni Utente ha il diritto di ricevere il rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche e religiose e la tutela su:

- la protezione da qualsiasi pressione, diretta o indiretta, sulle convinzioni personali del cittadino ospitato, come condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici o gli operatori sanitari;
- la riservatezza nell'esecuzione della visita o dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali;
- il trattamento dei dati personali secondo il rispetto della legislazione vigente (Regolamento UE 679/2016 - D.lgs 196/2003 e s.m.i.).
- un trattamento professionalmente corretto e cortese da parte del personale, che è tenuto a rivolgersi al paziente, interpellandolo col suo nome e cognome, nonché con la particella pronominale "Lei".

Diritto alle libertà di scelta

Il Diritto alla libertà di scelta tutela:

- la libertà di scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- l'accesso, nei tempi più brevi possibili, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni terapeutiche e strumentali disponibili, per mettere il paziente in condizione di decidere dove farsi curare;
- la libertà di scelta del trattamento, tra diverse opzioni possibili;
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali, nel rispetto degli interessi legittimi della sanità pubblica.

Diritto alla qualità delle cure

Il Diritto alla qualità delle cure garantisce:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza ai pazienti;
- prestazioni di qualità adeguata allo stato del malato, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- la formazione di base e specialistica del personale medico, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento;
- la progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

Diritto all'informazione

Il Diritto all'informazione tutela:

- il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulle modalità di indagine e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere, dove necessario, un consenso effettivamente informato;
- che il diritto all'informazione venga esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora il paziente non si trovi in condizione di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, conservati in una cartella clinica e in un archivio informatico;
- il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento.

Diritto al reclamo

Il Diritto al reclamo tutela:

- il diritto del paziente, o dei suoi familiari, a veder presi in considerazione dalle istituzioni gli eventuali reclami;
- il diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi e dei mezzi messi a disposizione dalla Struttura (personale disponibile, cassetta per l'inoltro delle osservazioni, se prevista, ecc);
- il diritto di conoscere, entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato;
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, anche tramite la compilazione del questionario di soddisfazione dell'utente.

La Struttura, attraverso il proprio modulo reclami, garantisce le funzioni di tutela verso il cittadino e prevede, per quest'ultimo, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

Per conoscere le modalità di presentazione di eventuali reclami si rimanda all'apposita sezione del presente documento.

VISION E OBIETTIVI

La Struttura si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'utente.

In particolare, la soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi erogativi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite.

Questo presuppone l'instaurazione di una profonda interazione tra la Struttura e gli utenti che fruiscono delle prestazioni erogate.

Gli obiettivi che si pone la Struttura sono:

- diffondere il concetto ed il costume della procreazione libera e responsabile
- stimolare la crescita culturale e sociale in materia di sessualità
- promuovere e sostenere iniziative rivolte a migliorare la qualità della vita ed a tutelare la salute della persona umana, a livello sia individuale che collettivo
- impegnarsi a sviluppare una nuova cultura della maternità e della nascita, con particolare attenzione anche alle varie problematiche poste dalla procreazione umana assistita e dalla bioetica
- combattere ogni discriminazione tra uomo e donna nel lavoro, nella famiglia, nella società, ed ogni forma di violenza sessuale e di violenza sui minori, fornendo assistenza e tutela alle persone che ne siano vittime
- promuovere e realizzare attività di formazione e di aggiornamento professionale sulle tematiche dell'educazione sessuale del personale docente delle Scuole e degli Istituti di istruzione di ogni ordine e grado, promuovendo altresì corsi di educazione sessuale per alunni e genitori
- incoraggiare ed attuare studi e ricerche sociali e scientifiche, finalizzati ad affrontare ed approfondire le tematiche proprie dell'AIED, come quelle demografiche, eventualmente in collaborazione anche con le Università locali
- esercitare un'azione di stimolo e di controllo sulle strutture pubbliche, perché venga attuato ciò che le leggi prevedono in tema di contraccezione, aborto, informazione sessuale ed andrologica, prevenzione socio-sanitaria, rispetto del diverso e delle minoranze (omosessualità), proponendo integrazioni e modifiche nei casi di normative inadeguate.

IMPEGNI E STRUMENTI

L'Organizzazione della struttura aziendale, dando priorità alle azioni preventive per il miglioramento continuo, è impegnata a:

- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale e regionale ed applicabili
- perseguire il miglioramento continuo dei risultati attraverso la traduzione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 in prassi e procedure operative

- accrescere la soddisfazione del cliente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti del servizio offerto
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi erogati attraverso attività sistematiche di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti risultanti.

RECLAMI E MODALITÀ DI ACCESSO

Per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie è possibile:

- rivolgersi al Responsabile U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)
- compilare il modulo specifico richiedibile in accettazione.

Eventuali osservazioni, opposizioni, denunce, e reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni (art. 14 comma 5, dal D.lgs. 502/92) dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, nei tre giorni successivi, comunicherà alla Direzione l'avvenuta opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e delle quali verrà data comunicazione all'utente.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre in casi più complicati avverrà entro e non oltre 10gg.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'adozione di un Sistema Qualità, fornisce i mezzi per una continuativa verifica degli impegni e dell'adeguamento organizzativo. Tali mezzi sono:

- Audit interni, che vengono effettuate periodicamente su tutte le attività inerenti i servizi erogati
- Riesami della Direzione, che lo staff dirigenziale, effettua annualmente per valutare l'andamento generale del sistema qualità, nonché evidenziare il monitoraggio degli standard qualitativi sopra definiti.

La Struttura garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni pubblicati, attraverso:

- relazione annuale sui risultati conseguiti
- attuazione degli standard pubblicati e adeguamento degli stessi alle esigenze del servizio offerto avendo cura di ridurre al minimo eventuali conseguenze disagiati per gli utenti
- programmazione annuale di piani diretti al miglioramento continua della qualità.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di migliorare i servizi offerti ai propri utenti è stato adottato un questionario di soddisfazione dell'utente che viene messo a loro disposizione.

L'utente potrà compilarlo in forma anonima e lo potrà riconsegnare direttamente all'accettazione o depositandolo in un apposito contenitore.

Tutti i questionari vengono periodicamente raccolti ed analizzati da parte della Direzione al fine di migliorare l'erogazione del proprio servizio. Da parte degli utenti è gradito qualsiasi suggerimento.

INDICATORI DI QUALITÀ

A. Indicatori generali del Consultorio

- Numero dei nuovi utenti venuti nel periodo di riferimento
- Numero dei vecchi utenti venuti nel periodo di riferimento
- Numero delle prestazioni divise per tipologia
- Valutazione media degli utenti sulla qualità del servizio (minimo 200 questionari)
- Valutazione media degli utenti sulla professionalità e competenza
- Valutazione media degli utenti sulla cortesia ed educazione degli operatori
- Valutazione media degli utenti sui tempi adeguati di risposta
- Valutazione media degli utenti sulla chiarezza delle comunicazioni ricevute
- Valutazione media degli utenti sull'ubicazione e qualità dei locali

B. Controllo della fertilità e procreazione responsabile:

- Numero di donne o coppie cui sono prescritti gli esami preconcezionali/sul totale delle coppie incontrate nei corsi prematrimoniali
- Numero accertamenti prescritti sullo stato immunitario rispetto alla toxoplasmosi
- Numero di coppie che decidono per una contraccezione ormonale
- Numero di coppie che decidono per una contraccezione meccanica
- Numero di coppie che decidono per un controllo naturale della fertilità

C. Assistenza in gravidanza:

- N° di donne o coppie incontrate per consulenza preconcezionale
- N° di gravide prese in carico e seguite per tutta la gravidanza / totale nascite bacino utenza di riferimento
- N° di accessi per gravida: n° visite
- N° di puerpere seguite ambulatoriamente / totale nati bacino di utenza di riferimento
- N° di gravide con cittadinanza extra europea prese in carico e seguite per tutta la gravidanza
- N° di utenti dei corsi nascita / totale dei nati da residenti
- N° di donne seguite al C F che allattano al seno dopo un mese
- N° donne che partecipano al corso di massaggio infantile sul totale delle utenti del corso pre-parto
- N° di donne seguite al C F che allattano al seno almeno nei primi sei mesi

D. Prevenzione dell'IVG legge 194/78:

- N° donne con richiesta di IVG
- N° donne che rinunziano all'intervento/ sul totale di cui sopra
- Percentuale di donne che tornano al C. F. dopo l'intervento

E. Prevenzione dei tumori della sfera genitale femminile:

- N° di donne che si sottopongono a Pap Test a seguito di invito / popolazione target
- N° di donne che si sottopongono a Pap Test per accesso spontaneo / popolazione target
- Percentuale di ritorni di vetrini per inadeguatezza
- N° di donne seguite nel percorso diagnostico terapeutico sul totale donne con problema
- N° di donne indirizzate e che si sono realmente rivolte ai servizi di diagnosi precoce sul totale della corrispondente popolazione bersaglio.
- Riduzione di incidenza del tumore del collo dell'utero / incidenza epidemiologica eventualmente esistente nel bacino di riferimento

F. Interventi per l'età post – fertile

- N° di donne utenti in età post –fertile e nell'anno / popolazione target di riferimento
- N° di utenti a cui viene prescritta terapia ormonale sostitutiva / sulle donne che si recano in consultorio
- N° di utenti costrette a sospendere il trattamento per sopraggiunti effetti collaterali
- N° di utenti che frequentano i corsi menopausa

G. Spazio adolescenti

- N° di adolescenti inseriti nei corsi di educazione affettivo-relazionale e sessuale nelle scuole
- N° di incontri e n. adolescenti incontrati sul territorio per interventi di promozione della salute e prevenzione delle devianze
- N° di accessi di adolescenti nell'ambito spazio giovani del consultorio
- N° di richieste di IVG in età minorile
- N° di gravidanze in minorenni

H. Relazioni di coppia, di famiglia e disagio familiare

- N° di coppie seguite per problemi di relazione e/o sessuali
- N° di coppie che superano i problemi sul totale di cui sopra
- N° medio di incontri per coppia
- N° di famiglie seguite per motivi di disagio
- N° di incontri per famiglia

I. Assistenza psicologica al singolo in riferimento a difficoltà relazionali, sessuali, problematiche conseguenti il lutto, la separazione e il divorzio

- N° di casi seguiti dalle psicologhe
- N° medio di sedute individuali
- N° sedute totali

J. Assistenza al singolo, alla coppia, alla famiglia per problematiche sociali, educative e legali

- N° di casi seguiti dall'assistente sociale
- N° totale sedute

K. Informazione su servizi sociali, sanitari, assistenziali pubblici e di soggetti non istituzionali operanti sul territorio, sulle prestazioni erogate e sulle modalità per accedervi ed informazione sulle leggi a tutela della maternità e sulla L 10 della Regione Sicilia

- N° di prestazioni effettuate

L. Lavoro di rete

- N° contatti con Enti Vari
- N° di casi gestiti in rete
- N° di relazioni effettuate