

**Servizi Consultoriali
del Distretto di Oristano
IL SERVIZIO DI ACCETTAZIONE**

Stato delle revisioni

Indice rev.	Data	Par.n°	Pag. n°	Sintesi della modifica	Redazione
0				Prima emissione	

NOME DEL FILE	Procedura per l'accettazione nei Consultori Familiari del Distretto di Oristano			
	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	Anna Musu	Ostetrica		
	Maria Giovanna Fenu	Assistente sociale		
	Stefania Tatti	Assistente sanitaria		
	Sebastiana Cugusi	Ostetrica		
	Elena Vacca	Assistente sanitaria		
	Maria Lucia Mocci	Psicologa		
	Maria Sanna	Ostetrica		
	Enrico Scarpa	Pediatra		
	Maria Francesca Sette	Assistente sociale		
	Maria Antonietta Grimaldi	Responsabile UO. Servizi Consultoriali Distretto OR		
VERIFICA	Giuseppina Garau	Responsabile U.O. Qualità e Accreditamento		
APPROVAZIONE	Antonio Delabona	Direttore Distretto Oristano		

INDICE

1. PREMESSA.....	pag. 3
2. OGGETTO.....	pag. 3
3. SCOPO.....	pag. 3
4. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	pag. 4
5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	pag. 4
6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	pag. 4
7. RESPONSABILITA'.....	pag. 5
8. MODALITA' OPERATIVE (diagramma di flusso).....	pag. 5
9. ALLEGATI.....	pag 7
10. ARCHIVIAZIONE.....	pag. 13
11. INDICATORI DI PROCESSO	pag. 13

1. PREMESSA

I Consulteri Familiari assicurano interventi rivolti alla salute della donna, contestualizzata nelle sue relazioni familiari e sociali. Al C.F. spetta un ruolo specifico nella educazione e promozione della salute, particolarmente nel campo della procreazione responsabile, della gravidanza fisiologica, della contraccezione e dell'I.V.G., ed un ruolo altrettanto specifico nell'educazione sessuale degli adolescenti, nel disagio familiare, nel sostegno alla genitorialità e nella tutela dei minori.

Il primo impatto con l'utente è fondamentale per stabilire da subito una relazione empatica e collaborativa. Dedicare il giusto tempo all'accoglienza delle richieste è sicuramente importante per un servizio quale il Consultorio Familiare.

In particolar modo è determinante fornire da subito almeno un appuntamento ai casi con bisogni speciali, per evitare che questi rinuncino al contatto con il Consultorio. Non a caso i C.F. sono stati concepiti come servizi "a bassa soglia", cioè gratuiti, visibili e facilmente accessibili

2. OGGETTO

Attualmente nei due Consultori Familiari non è presente personale dedicato all'accettazione delle richieste di prestazioni, né un tempo stabilito, e si è spesso costretti a rispondere in maniera frettolosa interrompendo l'attività in corso o addirittura a non rispondere alle chiamate telefoniche.

L'organizzazione dei Consultori inoltre non prevede che il personale che vi lavora venga sostituito quando si assenta per ferie, malattia, aggiornamento o altro, e i telefoni di ogni ambulatorio non consentono il trasferimento di chiamata in un'unica linea. Ciascuno può raccogliere esclusivamente le richieste che giungono alla propria area.

Il servizio Informatico della Nostra ASL, da noi più volte consultato, ritiene impossibile modificare il funzionamento dell'attuale sistema telefonico in maniera flessibile, ad esempio adattandolo alla presenza o meno dell'operatore, e considera difficoltoso attivare una segreteria telefonica.

Talvolta gli utenti, quando non sono accolti subito, esprimono il proprio disappunto.

Pertanto si è stabilito di assicurare all'utenza uno spazio dedicato alla prenotazione o a fornire brevi informazioni.

La presente procedura ha lo scopo di definire gli interventi da adottare nell'accoglienza delle persone, la sequenza degli stessi, la tempistica, le figure professionali coinvolte e le relative responsabilità.

3. SCOPO

Tale procedura si prefigge di:

- garantire una pronta risposta per un appuntamento o per fornire brevi informazioni agli utenti o agli altri servizi
- migliorare la qualità della relazione con l'utente
- aumentare l'attenzione rivolta all'utente
- ottimizzare il lavoro degli operatori del Consultorio
- ridurre lo stress lavoro correlato
- condividere tra gli operatori le informazioni da dare

**Servizi Consultoriali
del Distretto di Oristano
IL SERVIZIO DI ACCETTAZIONE**

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica a tutte le attività del Consultorio per la gestione delle richieste di prenotazione o per fornire brevi informazioni siano esse effettuate in modo diretto o telefonico.

Le disposizioni contenute nella presente procedura devono essere conosciute e rispettate da tutto il personale dei CC.FF. del Distretto Socio-Sanitario di Oristano.

I destinatari della procedura sono :

- famiglie
- coppie
- donne
- uomini
- bambini
- adolescenti
- gruppi (adolescenti, scuole, donne in gravidanza, madri, padri, insegnanti, operatori sanitari e sociali, ecc.)

5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

IVG - Interruzione volontaria della gravidanza

C.F. - Consultorio Familiare

CC.FF. - Consultori Familiari

CAN - Corso di accompagnamento alla nascita

POMI: Progetto obiettivo Materno Infantile-

L. - Legge nazionale

L.R. - Legge Regionale

ASL – Azienda Sanitaria Locale

C.C. - Codice Civile

6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

1 - Format procedura ASL Oristano.

2 - Leggi nazionali: L.405/75, L.194/78, POMI, L.151/75 e successiva modifica L.219/2012

3 - Leggi regionali: L.R. 8/79, L.R. L.R. 10/2006.

7. RESPONSABILITA'

R = Responsabile C = Coinvolto I = Informato

Azioni	Centralino	Consultorio Oristano					Consultorio Cabras				
		Responsabili U.O.	Dirigenti	Ostetriche	Assistenti Sanitari	Assistenti Sociali	Responsabili U.O.	Dirigenti	Ostetriche	Assistenti Sanitari	Assistenti Sociali
Corretta informazione e accoglienza dell'utente	C			R S. Cugusi A. Musu	R	R			R	R	R
Verifica buon andamento accettazione area ginecologica			R dott.ssa A. Lao					R dott.ssa M. Boi			
Verifica buon andamento accettazione area psicologica			R dott.ssa L. Satta					R dott.ssa M.L. Mocci			
Verifica buon andamento accettazione area pediatria			R dott.ssa M.A. Grimaldi					R dottor E. Scarpa			
Verifica operato vari dirigenti quanto al buon andamento dell'accettazione		R					R				
Richieste agende					R E. Vacca				R E. Vacca		
Rapporti U. Stampa		R					R				
Cartelli informativi				R A. Musu					R S. Tatti		
Gestione reclami						R M.F. Sette					R M.G. Fenu

8. MODALITA' OPERATIVE

Gli orari di accettazione, i recapiti telefonici e quelli di posta elettronica, sono trasmessi ai nostri cittadini tramite tutti i canali di comunicazione come stampa, sito aziendale, facebook, etc.

Fuori dalla porta di ciascun operatore deve essere esplicitamente indicato:

- Nome e cognome, ruolo, numero di telefono, e orario di accettazione.
- Se l'operatore è occupato, se è assente, e, nel caso, per quanto tempo.

Il C.F. si divide in 3 aree:

- Ostetrico/Ginecologica (con Ginecologo e Ostetrica)
- Pediatrica (con Pediatra e Assistente Sanitario)
- Psico-Sociale (con Psicologo e Assistente Sociale)

Ogni area risponde alle richieste di propria pertinenza e indirizza le altre, oppure prende nota e riferisce, all'area a cui era rivolta la richiesta.

La gestione diretta dell'accettazione spetta al personale del Comparto, ma il Personale Dirigente è tenuto a provvedere personalmente all'accettazione in assenza di altro personale.

In caso di assenza di tutti gli operatori di una data area il centralinista della ASL, debitamente informato e istruito al riguardo, re-indirizzerà la richiesta a una delle aree in cui, quel giorno, sono presenti operatori.

Per i primi 3 mesi di applicazione del nuovo orario ci deve essere la flessibilità di accettare le richieste anche in altri orari.

Considerato l'intervallo di tempo dedicato all'accettazione, questa deve essere svolta nel minor tempo possibile. Eventuali consulenze telefoniche che si prevedono non di breve durata devono essere fissate fuori dall'orario di accettazione.

Tutti gli appuntamenti programmabili, (es.: quelli successivi alla prima visita, i controlli di referti, le visite in gravidanza, i bilanci di salute, ecc.) devono essere fissati. Si chiede alle pazienti di avvisare per tempo in caso di disdetta.

Tutte le incomprensioni o i disguidi con gli altri servizi si devono risolvere direttamente tra operatori e non tramite i pazienti.

Le agende dell'anno successivo devono essere richieste entro il mese di settembre dell'anno in corso e, se non disponibili, ne deve essere predisposta una provvisoria.

La prima ecografia prevista in gravidanza delle pazienti seguite in Consultorio è prenotata da subito in ospedale, tramite l'ostetrica del Consultorio.

Nel caso il Consultorio abbia necessità di spostare gli appuntamenti presi, il personale deve prontamente avvisare gli utenti interessati e fornire loro un nuovo appuntamento.

Il personale dedicato all'accettazione è tenuto a::

- rispettare l'orario dell'accettazione
- rispondere alla richiesta telefonica
- rispondere alle richieste del fronte-office
- raccogliere i dati degli utenti in un unico modello di scheda di prenotazione che contenga i dati anagrafici, l'indirizzo di residenza, il contatto telefonico e l'indirizzo mail se posseduto, la motivazione della richiesta.
- valutare le richieste dell'utenza indirizzando la stessa e accompagnandola nel percorso fino al punto finale.
- Controllare giornalmente la posta elettronica dell'utente "consultori" e rispondere appena possibile.

- Dare comunque un appuntamento anche se le liste d'attesa sono lunghe.
- Informare prontamente tutti gli altri Operatori dei CC.FF. su eventuali variazioni delle proprie modalità di accettazione, compresi eventuali cambiamenti nel tipo di prestazioni che si intendono erogare, in modo da poter rispondere tutti adeguatamente agli Utenti nel caso non sia presente l'Operatore del settore.

Casi particolari:

In caso di richieste di I.V.G., pillola del giorno dopo o sostegno all'allattamento, che richiedono un intervento tempestivo o immediato. l'operatore interessato deve essere prontamente informato anche se la richiesta giunge fuori dall'orario di accettazione.

Per il sostegno all'allattamento può essere fornito anche l'apposito numero di cellulare laddove sia disponibile.

9. ALLEGATI

Allegato 1: Recapiti del C:Familiare da diffondere esternamente al Consultorio

Allegato 2: Documento interno al Consultorio su quali e in che modo le prestazioni sono erogate

Allegato 3: Scheda di raccolta richieste di prenotazione visita. Documento interno al Consultorio.

Allegato 1

CONSULTORIO FAMILIARE di ORISTANO

ORARIO ACCETTAZIONE E RECAPITI

Operatori	Telefono	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Centralino	0783/3171	Chiamare il centralino in caso di mancata risposta dal numero diretto				
Ginecologo/Ostetrica	0783/317707	8.00/9.00	8.00/9.00	8.00/9.00	15.00/16.00	8.00/9.00
Pediatra/Ass. Sanitario	0783/317700	13.00/14.00	13.00/14.00	13.00/14.00		13.00/14.00
Ass. Sociale	0783/317718					
Psicologa	0783/317865					
SOS Allattamento	333 655 86 23					
Posta elettronica	consultori@asl.oristano.it	specificare motivo della richiesta, consultorio e operatore a cui si vuole accedere, proprio recapito telefonico, Comune di provenienza, eventuale preferenza per giorni o orari e, per l'iscrizione ai Corsi Accompagnamento Nascita, anche la data presunta del parto				

CONSULTORIO FAMILIARE di CABRAS

ACCETTAZIONE E RECAPITI

Operatori	Telefono	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Centralino	0783/3171	Chiamare il centralino in caso di mancata risposta dal numero diretto				
Ginecologo/Ostetrica	0783/320194	8.00/9.00	8.00/9.00	8.00/9.00	15.00/16.00	8.00/9.00
Ass. Sanitario	0783/320190	13.00/14.00	13.00/14.00	13.00/14.00		13.00/14.00
Psicologa	0783/320191					
Pediatra	0783/320192					
Ass. Sociale	0783/320191	-----	-----		-----	
Posta elettronica	consultori@asl.oristano.it	specificare motivo della richiesta, consultorio e operatore a cui si vuole accedere, proprio recapito telefonico, Comune di provenienza, eventuale preferenza per giorni o orari e, per l'iscrizione ai Corsi Accompagnamento Nascita, anche la data presunta del parto				

Allegato 2

Tipologia delle prestazioni erogate

CONSULTORIO FAMILIARE DI ORISTANO

L'Area di Ostetricia e ginecologia di Oristano si occupa di:

- Gravidanza fisiologica.
- Contraccezione per donne sino ai 25 anni
- Consulenze ginecologiche per Adolescenti.
- PAP test: di screening per le donne da 25 a 64 anni, spontaneo se in altre età e con prescrizione medica
- IVG e Pillola del giorno dopo
- Visite ginecologiche in puerperio
- CAN: mattina e pomeriggio con la presenza del futuro papà

L'Area Psicosociale si occupa di:

- Adozione/Affido.
- Separazione/ Divorzio.
- Consulenza sociale e psicologica in caso di violenza di genere.
- Rapporto genitori figli.
- Prese in carico per casi tribunali minori/tribunali ordinario.
- Richieste da, comuni, istituti, scuole e altri enti preposti.
- Consulenza sociale per Stranieri/Immigrati
- Terapia di coppia e/o individuale.
- Problematiche infantili.(escluso Handicap)
- Problematiche adolescenziali;
- Consulenza sociale per maternità paternità durante e dopo la gravidanza;
- Consulenza ai singoli ;
- Consulenza Sessuologica ;
- Colloquio per I.V.G. Minori e adulti;
- Conferenze su richiesta delle scuole ;

L'Area Pediatrica di Oristano si occupa di:

- Bilanci di salute dal 1° al 14° anno di età
- Sviluppo psicomotorio
- Allattamento: counselling e sostegno pratico
- Controlli di crescita

**Servizi Consultoriali
del Distretto di Oristano
IL SERVIZIO DI ACCETTAZIONE**

- Cambiamenti nelle abitudini del bambino (Svezzamento, Inserimento in comunità, rientro al lavoro della madre...)
- Cambiamenti nel comportamento del bambino (Disturbi del sonno, dell'appetito, etc..)
- Vis. Domiciliare al nuovo nato e alla sua famiglia
- Preparazione diete individuali o per comunità infantili
- Spazio Mamme : aperto ogni Lunedì dalle 10:00 alle 12:00 (dalle 10:00 alle 11:00 è garantita la presenza di un operatore del Consultorio).
- Incontri individuali e/o di gruppo sul sostegno alla Genitorialità : alimentazione e attività fisica, sviluppo emotivo del bambino; sviluppo del linguaggio; educazione dei figli; vaccinazioni; gelosia tra fratelli; l'importanza del portare i piccoli (le fasce portabebè), l'importanza di leggergli un libro, manovre di primo soccorso pediatrico, prevenzione degli incidenti stradali, ed ulteriori argomenti specifici richiesti dalle mamme.
- Incontri nelle scuole : Educazione all'affettività, alla sessualità, alla pace, Promozione di una sana alimentazione.

CONSULTORIO FAMILIARE DI CABRAS

Area di Ostetricia e ginecologia a Cabras si occupa di:

- Gravidanza fisiologica
- Contracezione
- Consulenze ginecologiche per Adolescenti
- Pap Test
- IVG e Pillola del giorno dopo
- Visite ginecologiche in Puerperio
- CAN
- Counseling MST
- Counseling in menopausa
- Counseling sull'infertilità
- Counseling genetico
- Counseling in gravidanza
- Counseling in Puerperio
- Counseling per prevenzione oncologica.

L'Area Pediatrica di Cabras si occupa di:

- Disturbi del sonno
- Cambiamenti nelle abitudini del bambino
- Sviluppo psicomotorio
- Inserimento in comunità
- Allattamento
- Svezzamento.
- Preparazione diete
- Bilanci di salute
- Accrescimento.
- Vis. Domiciliare in puerperio
- screening ambliopia

Area psico/sociale .

- Affidamento/Adozione ;
- Separazione tra coniugi , affido minori e divorzio;
- Violenza di genere ;
- Consulenza sociale per Adolescenti ;
- Consulenza sociale per I.V.G. Minori e adulti;
- Consulenza sociale per maternità paternità durante e dopo la gravidanza;
- Consulenza sociale per Stranieri/Immigrati ;
- Presa Incarico per casi T.O.,T.M. ;
- Collaborazione Enti :Scuole Comuni e Comunità;

Allegato 3*Scheda di Prenotazione*

Scheda unica di prenotazione	
<i>Data prenotazione</i>	
<i>Operatore richiesto</i>	
<i>Nome Cognome utente</i>	
<i>Luogo e data di nascita</i>	
<i>Età</i>	
<i>Residenza e indirizzo</i>	
<i>Telefono</i>	
<i>Indirizzo mail</i>	
<i>Motivo della richiesta</i>	
<i>Data presunta del parto se richiesta di CAN</i>	

10. ARCHIVIAZIONE

La presente procedura è conservata in formato cartaceo appesa nella bacheca comune di ogni Consultorio.

La versione elettronica è conservata all'interno della cartella "PROCEDURE" del desktop di ciascuno dei PC degli operatori coinvolti.

11. INDICATORI DI PROCESSO

Numero operatori che hanno rispettato la procedura sul numero degli operatori coinvolti.