CONSULTORIO
LA FAMIGLIA
Fondazione Luciano Lazzaroni

CARTA DEI SERVIZI 2026

Sostegno alla persona, alla coppia e alla famiglia

Sede legale e operativa	Via Arese 18 - 20159 Milano
Contatti	02 6081065 | 02 60781986 info@consultoriolafamigliamilano.it www.consultoriolafamigliamilano.it cons.lafamiglia@certificataphp.com
Accreditamento	Struttura accreditata con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) della Lombardia con delibera ASL n.477 del 3/3/2006 e soggetta a vigilanza dell'ATS della Città Metropolitana di Milano.

Documento istituzionale di presentazione dei servizi, dei principi ispiratori e delle modalità di accesso del Consultorio Familiare “La Famiglia”.

Ente Gestore: Fondazione Luciano Lazzaroni ETS

L'identità e la nostra missione

Il Consultorio La Famiglia è una struttura sociosanitaria che opera come punto di riferimento sul territorio milanese per l'ascolto, l'orientamento e l'accompagnamento della persona nelle diverse fasi della vita.

La nostra missione si concretizza in un autentico "prendersi cura" della persona nella sua totalità, intesa come equilibrio tra benessere fisico, psicologico e relazionale.

> *Punto di riferimento per ascolto, orientamento e accompagnamento della persona, della coppia e della famiglia.*

I nostri valori guida

VALORI GUIDA
Nell'erogazione di tutti i servizi, il Consultorio La Famiglia si ispira alla visione cristiana della persona, della sessualità e della famiglia, con esplicito riferimento ai contenuti del Magistero della Chiesa Cattolica.
• **Accoglienza** - Offriamo uno spazio di ascolto autentico a ogni persona, senza distinzioni di genere, etnia, religione o condizione sociale, garantendo un approccio libero dal giudizio e improntato al rispetto.
• **Sostegno alla vita e alla maternità** - Ci impegniamo a tutelare il valore della vita umana dal concepimento al suo naturale compimento. Offriamo supporto alle donne e alle coppie che affrontano gravidanze in condizioni difficili, attraverso percorsi integrati di assistenza clinica, psicologica e sociale, in collaborazione con gli altri servizi del territorio.
• **Centralità della persona e della famiglia** - Riconosciamo la famiglia come nucleo fondamentale della società e poniamo la massima attenzione a ogni singolo componente. I singoli non sono mai lasciati soli: pur promuovendo il dialogo e la crescita del nucleo familiare, garantiamo percorsi individuali di sostegno affinché nessuno si senta abbandonato nelle proprie sfide personali.
• **Etica e professionalità** - I nostri operatori agiscono nel rispetto della deontologia, così come definita da ciascun ordine professionale di appartenenza. Nel quadro dei servizi consultoriali, è riconosciuto anche il diritto all'obiezione di coscienza rispetto agli atti connessi all'IVG, nel rispetto della normativa vigente e garantendo sempre alle persone accoglienza, ascolto e orientamento adeguato.

Chi troverai: l'équipe multidisciplinare

Il bisogno della persona viene accolto in modo unitario per evitare frammentazioni. La presa in carico è affidata a un'équipe integrata, composta da professionisti con competenze complementari.

- **Ginecologi**
- **Ostetriche**
- **Assistente sanitario**
- **Assistente sociale**
- **Consulente legale**
- **Mediatore familiare**
- **Psicologi - psicoterapeuti**

Metodologia di lavoro – Svolgiamo una riunione settimanale d'équipe per una lettura integrata (sanitaria-psico-sociale) dei bisogni, che permette di formulare un Progetto Personalizzato coerente con quanto espresso dalle persone che incontriamo.

Le aree di intervento

A. Area psicosociale
Accoglienza e consulenza - Attività di orientamento ai servizi alla persona, lavoro di rete con i diversi servizi e realtà del territorio.
Psicoterapia - Percorsi individuali per coppie, adulti, giovani e bambini.
Sostegno alla coppia - Spazi dedicati per accompagnare i partner nei momenti di cambiamento e nelle fasi in cui il dialogo ha bisogno di essere ritrovato o rafforzato.
Sostegno alla genitorialità - Incontri individuali, di coppia o di gruppo per sostenere i genitori nel loro compito educativo e nella relazione quotidiana con i figli, valorizzando le risorse familiari.
Maternità e puerperio - Sostegno dedicato durante la gravidanza e dopo la nascita, per accogliere con serenità i cambiamenti personali e familiari.
Mediazione familiare - Uno spazio neutrale e guidato per aiutare le coppie in fase di separazione o conflitto a riorganizzare le relazioni familiari.
Consulenza legale - Servizio di orientamento su varie tematiche: tutela minori, diritto di famiglia e internazionale, successioni, testamenti, sfratti, amministrazione di sostegno.

B. Area sanitaria: ostetricia e ginecologia
Visite specialistiche - Controlli ginecologici (dall'adolescenza alla senilità), ostetrici e prevenzione oncologica con Pap-Test.
Percorso nascita e post parto - Monitoraggio della gravidanza fisiologica, corsi di accompagnamento alla nascita, sostegno all'allattamento e assistenza nel puerperio, anche al domicilio.
Gravidanze fragili - Accompagnamento multidisciplinare per famiglie che sono costrette ad affrontare il lutto perinatale.
Valutazione e riabilitazione del pavimento pelvico - Percorsi personalizzati che sostengono il recupero della funzionalità muscolare e il benessere uro-ginecologico della donna.
Fertilità e menopausa - Consulenze per l'infertilità e supporto specialistico durante premenopausa e menopausa.
Metodi naturali - Insegnamento dei metodi per la regolazione naturale della fertilità.

C. Area formativa
Educazione all'affettività e sessualità - Progetti nelle scuole che guardano alla persona nella sua unità di corpo e mente, promuovendo una crescita armoniosa e consapevole di tutte le dimensioni umane.
Incontri a tema - Eventi informativi per la cittadinanza su tematiche familiari e sociali.

Informazioni pratiche e accesso

- **Dove siamo**: Via F. Arese 18, 20159 Milano (Municipio 9).
- **Come raggiungerci**: M3 / M5: fermata Zara. Tram 7: fermata Zara/Stelvio. Autobus/Filobus: 51, 60, 90, 91, 92.
- **Modalità di accesso**: L'accesso è diretto e non richiede l'impegnativa del medico per le prestazioni di base; è necessaria la tessera sanitaria. Le prestazioni sono garantite anche alle persone con disabilità motoria: la struttura è organizzata per assicurare accesso e fruizione agevole ai servizi.
- **Orari del servizio**: Regime SSR (Lombardia): lun, mar, mer 9:00-17:00; gio 13:00-18:00; ven 09:00 – 13:00.
  (*Nell'ottica di offrire un miglior servizio gli orari possono essere ampliati a fronte di specifiche esigenze)*
  In solvenza, con tariffe agevolate (*): lun, mar, mer dalle 17:00; gio 9:00-13:00; ven 13.00-19:00.
  (*) il tariffario per la solvenza è disponibile in segreteria.

Il percorso di cura si articola in quattro momenti principali:

- **Contatto e prenotazione**: La segreteria raccoglie i dati e fornisce informazioni su tempi, costi ed esenzioni.
- **Accoglienza**: Colloquio con operatori per decodificare il bisogno e raccogliere i consensi.
- **Presa in carico**: L'équipe definisce il professionista di riferimento e gli obiettivi del percorso.
- **Chiusura Progetto Personalizzato**: Al raggiungimento degli obiettivi o quando sopraggiunge un evento imprevisto che non permette la continuazione del percorso, con eventuale invio ad altro servizio.

LISTA DI ATTESA: TEMPI E PRIORITÀ
• Maternità: donne in gravidanze. puerpere e famiglie che affrontano un lutto perinatale vengono accolte immediatamente e senza lista di attesa.
• Percorsi psicologici: inizio garantito entro 10 giorni lavorativi dal colloquio di accoglienza.

Diritti, doveri e qualità

- **Diritti dell'utente**: Rispetto della dignità, informazione chiara e diritto di rifiutare le cure. È possibile richiedere copia della documentazione clinica con consegna in 15 giorni e costo di Euro 20,00.
- **Doveri**: Chiediamo rispetto per il personale e puntualità. Le disdette vanno comunicate con almeno 24 ore di anticipo; dopo due assenze ingiustificate il progetto può essere sospeso. All'interno dei Progetti Personalizzati viene inoltre sancito un patto di corresponsabilità tra operatore e persona, volto a garantire continuità, impegno reciproco e un clima di lavoro efficacie.
- **Privacy**: I dati sono trattati secondo il GDPR 679/2016 per garantire la massima riservatezza.
- **Sicurezza e Igiene**: La struttura opera nel rigoroso rispetto delle normative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08) e garantisce l'applicazione di protocolli igienico-sanitari costantemente aggiornati.
- **Segnalazioni e customer satisfaction**: L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) riceve reclami o encomi via e-mail (urp@consultoriolafamigliamilano.it). Al termine di ogni percorso consultoriale, invitiamo le persone a compilare un questionario di gradimento anonimo per aiutarci a migliorare la qualità del servizio.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

1. **Come valuta l'esperienza complessiva presso il Consultorio?**

☐ Eccellente

☐ Molto buona

☐ Buona

☐ Sufficiente

☐ Insoddisfacente

2. Si è sentito/a accolto/a e ascoltato/a con attenzione?

☐ Sempre

☐ Spesso

☐ Talvolta

☐ Raramente

☐ Mai

3. **Le spiegazioni ricevute sono state chiare e comprensibili?**

☐ Molto chiare

☐ Abbastanza chiare

☐ Poco chiare

☐ Non chiare

4. I tempi di attesa sono stati adeguati?

☐ Molto adeguati

☐ Adeguati

☐ Migliorabili

☐ Insoddisfacenti

5. Consiglierebbe il Consultorio a altre persone?

☐ Sì

☐ Probabilmente sì

☐ Probabilmente no

☐ No

Suggerimenti e osservazioni:

.....

.....

.....