

RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2020 CONSULTORIO DI LECCO

La presente relazione viene redatta quale documento di sintesi dell'attività svolta nel corso dell'anno 2020 all'interno del consultorio di Lecco cercando di ripercorrere e valutare il piano di lavoro e qualità predisposto per lo stesso anno.

ASPETTO QUANTITATIVO

In quest'anno sono state erogate le seguenti prestazioni in regime ambulatoriale e di solvenza

PRESTAZIONI	NUMERO
OSTETRICO-GINECOLOGICHE	212
CONSULENZE PSICO-SOCIALI	2.157
TOTALE	2.369

TABELLA QUANTITA PRESTAZIONI EROGATE PER TIPOLOGIA

VISITA COLLOQUIO	5
COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO	317
CONSULTAZIONE	665
COLLOQUI DI SOSTEGNO	1.026
MEDIAZIONE FAMILIARE	9
CONSULENZA FAMILIARE	8
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA AL SINGOLO/COPPIA	82
ATTIVITÀ CON ALTRI ENTI E SERVIZI	30
ALTRO (Attivazione di 3 gruppi)	15
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	100
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	121

VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	5
PRIMA VISITA OSTETRICA	2
VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO	2
TRAINING PRENATALE	1
ECOGRAFIA OSTETRICA	1
PAP TEST	73

Il **numero totale** di utenti è stato di 722;

l'utenza prevalente è costituita da **donne** (543 contro 179 uomini).

La **fascia d'età prevalente** è rappresentata dalle persone tra i 30 e i 49 anni, seguite a breve distanza dalla fascia con età superiore ai 49 anni

0-12 anni	8
13-19 anni	48
20-29 anni	91
30-49 anni	298
>49 anni	277

L'affluenza di **cittadini stranieri** è stata di 67 utenti, di provenienza in maggioranza da stati europei (35) e dell'America centrale e meridionale (16); questi ultimi accedono anche perché a conoscenza della presenza di una operatrice di madre lingua spagnola.

Per quanto riguarda il **titolo di studio**, la maggior parte degli utenti possiede un diploma di scuola superiore (328), seguiti da persone con diploma di scuola media inferiore (224) e da laureati (101). In modo meno significativo sono poi gli utenti con altri titoli di studio

Gli interventi di **educazione alla salute** hanno permesso di incontrare **1666 ragazzi**.

BUDGET

La valorizzazione delle prestazioni è stata di **€ 140.329,53**, così suddivisa:

70019,53 euro di attività interna di consulenza sociale e gruppi

e

68310,00 di attività esterna di promozione alla salute

a fronte di un budget sul presente anno di **€ 176285,48** (così suddiviso: **68000** per attività di promozione alla salute e **81000** per consulente sociali e gruppi)

L'attività in **solvenza** ha permesso un introito di **€ 4550**, con un totale di 138 prestazioni;

L'attività interna nel corso dell'anno 2020 ha prodotto un budget inferiore rispetto a quanto previsto nel piano di lavoro predisposto all'inizio dell'anno a causa della pandemia di Covid 19 che ha rallentato le attività, in particolare in modo rilevante nei primi mesi dell'anno.

PIANO ORGANIZZATIVO

Date le difficoltà anche organizzative legate al coronavirus si è reso necessario ridefinire gli orari di apertura del consultorio, soprattutto nei primi mesi del 2020 quando le consulenze avvenivano on line con l'ovvia conseguenza di ridurre notevolmente i tempi di apertura "in presenza" del consultorio. Appena è stato possibile, cioè da giugno 2020, il consultorio ha gradualmente riaperto fino ad arrivare a luglio all'orario pieno abituale introducendo la variante della chiusura il venerdì pomeriggio per aprire la fascia oraria del sabato mattina allo scopo di venire maggiormente incontro alle esigenze degli utenti

L'equipe clinica ha continuato ad essere effettuata con cadenza settimanale, in modalità on line, ed è stata confermata una equipe mensile di supervisione guidata dalla referente tecnica dell'equipe dott.ssa Gallicet. Questa scelta è stata effettuata a garanzia di un miglioramento della qualità del servizio e delle prestazioni erogate. Gli operatori hanno segnalato l'utilità dell'intervento di supervisione che ci ha permesso da una parte di rivedere alcuni aspetti operativi e di presa in carico e dall'altra di valutare le collaborazioni e le relazioni in essere con i servizi esterni.

Dal punto di vista delle **risorse umane** è stata reintrodotta la figura dell'ostetrica, già presente negli scorsi anni, ma con la nuova prospettiva di ampliare la sua attività nel seguire le gravide e le puerpere in una relazione a due più continuativa e nell'ottica della prevenzione.

AREE DI INTERVENTO

Nell'ambito educativo (interventi di educazione alla salute) nonostante le difficoltà di programmazione legate alla pandemia soprattutto nei primi mesi dell'anno, sono stati raggiunti gli obiettivi qualitativi previsti con un riscontro positivo da parte degli insegnanti delle scuole in cui

sono stati effettuati gli interventi; lo spazio di verifica con gli alunni indicato come strumento di valutazione degli obiettivi nell'ultimo incontro restituisce un riscontro positivo.

Oltre ai "soliti" interventi di educazione alla salute, nel periodo settembre/dicembre 2020 abbiamo effettuato, raccogliendo le esigenze delle scuole primarie del territorio, interventi a sostegno degli alunni che comportavano l'accoglienza emotiva durante il ritorno a scuola dopo il periodo di pandemia allo scopo di facilitare la rielaborazione cognitiva ed emotiva dell'esperienza vissuta.

Nell'ambito educativo a favore delle parrocchie sono stati attivati interventi per gruppi di adolescenti nell'ambito della proposta "Summerlife", mentre sono proseguiti gli interventi nei corsi per fidanzati nelle parrocchie che ne hanno fatto richiesta.

Nell'ambito di animazione e socializzazione sono stati effettuati interventi di gruppo nell'ambito della prevenzione e della promozione della salute. In particolare sono stati attivati 3 gruppi che si pensa di riproporre ed incrementare nel 2021:

- Gruppo mamma/bambino (per madri con neonati)
- Gruppo menopausa
- Gruppo di gestione dello stress

Nell'ambito del coinvolgimento del territorio i contatti con i Servizi sono stati mantenuti sia dalla assistente sociale che dagli psicologi responsabili dei casi inviati/monitorati dai Servizi.

Nell'ambito del sostegno alle famiglie, il grado di soddisfazione dei questionari è stato pressoché totale nonostante permanga un basso indice di compilazione, valore poco efficace ai fini di una corretta valutazione.

PIANO DI FORMAZIONE

Come previsto dal piano di lavoro e qualità è proseguita l'attività di formazione costante e continua durante le equipe e sono stati effettuati momenti formativi ad oggetto:

- la conflittualità di coppia
- La relazione fra gli operatori
- la presa in carico delle situazioni multidisciplinari
- La discussione sulla modulistica

CONSIDERAZIONI FINALI

L'idea del nostro consultorio rimane quella di accogliere tutti, sempre, garantendo un momento di ascolto e di orientamento. I primi colloqui richiesti sono stati sempre effettuati e, quando il bisogno portato non era di nostra competenza, gli utenti sono stati accompagnati ed inviati ad eventuali altri servizi.

Non sempre è stato possibile rispettare i tempi indicati per la presa in carico: questo aspetto potrà essere considerato come elemento di miglioramento nella programmazione dell'anno 2021, anche se rimane un tema che si ripropone di anno in anno e che appare, per problemi organizzativi, di difficile risoluzione.

Le tematiche portate dai singoli, dalle coppie, dalle famiglie fanno emergere una fragilità individuale e di sistema che sottolinea una forte esperienza di solitudine e la mancanza di riferimenti culturali e valoriali.

I temi della difficoltà nella comunicazione, nella gestione del conflitto e dei figli rappresentano la richiesta più frequente e pressante: le famiglie sono portatrici di un bisogno di cura e di assistenza nelle diverse fasi di vita. Tutto ciò ha assunto una rilevanza ancora più imponente quest'anno segnato drammaticamente dalla pandemia, in cui sono emerse maggiori fragilità, fatiche, ansie e timori nelle persone e quindi una richiesta d'aiuto più pressante e urgente che ha richiesto lo sforzo di una risposta il più possibile puntuale.

A questo proposito, proprio per dare ascolto e sostenere le esigenze del territorio è stato attivato, nel periodo del lockdown di marzo/maggio, in collaborazione con la rete degli enti del distretto di Lecco, **uno sportello di ascolto e sostegno telefonico** a carattere psicologico totalmente gratuito per l'utenza che ha impegnato gli operatori del nostro consultorio in collaborazione con la sede di Merate in modo volontario. Questo servizio ci ha permesso di essere in contatto con il territorio e le sue esigenze e difficoltà attraverso l'ascolto e la possibilità di dare uno spazio di aiuto e condivisione delle problematiche e dei timori legati alle dinamiche pandemiche e alle sue conseguenze sul tessuto psicosociale.

Sempre nello stesso periodo, a partire da una richiesta esposta dalla casa di riposo Airoidi e Muzzi di Lecco abbiamo attivato una **collaborazione con la RSA per il sostegno del personale** che ha espresso la necessità di essere supportato in questo periodo emergenziale. In particolare ci siamo attivati con il sostegno individuale per coloro che lo avessero richiesto che, dal punto di vista della rendicontazione, è confluito all'interno dei colloqui di sostegno agli utenti

Riassumendo, anche nel 2020 il nostro servizio si è impegnato a sostenere l'individuo, la coppia e la famiglia svolgendo attività di carattere sia preventivo che terapeutico, per poter portare aiuto nelle diverse situazioni critiche, cercando di sostenere, soprattutto in questo periodo, la resilienza delle persone, aiutandole a riorganizzare positivamente la loro vita nonostante le situazioni difficili che si presentano.

Abbiamo inoltre continuato a condividere i nostri percorsi individuali, personali, professionali con lo scopo di rafforzare la nostra rete, intesa come possibilità di cooperare e autosostenerci di fronte alla presa in carico di queste situazioni sempre più complesse. In particolare durante il periodo del primo lockdown abbiamo sperimentato una nuova modalità di relazione a distanza fra operatori che non ci ha impedito di condividere, anche se all'inizio con qualche fatica e "nostalgia" degli incontri

in presenza, il periodo della pandemia e di confrontarci sulla possibilità di esercitare la nostra professione di cura con nuovi strumenti e modalità.

In generale, abbiamo continuato a concentrare la nostra attenzione sui bisogni della nostra utenza, mantenendo uno sguardo attento al rispetto delle regole necessarie per rendere sostenibile il nostro lavoro, all'attenzione per il percorso di cura di ciascun utente, alla promozione della salute e del benessere psicologico in un'ottica di relazione e di prossimità.

Lecco 25 febbraio 2021

Marta Gallicet



RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2021 CONSULTORIO DI LECCO

La presente relazione viene redatta quale documento di sintesi dell'attività svolta nel corso dell'anno 2021 all'interno del consultorio di Lecco cercando di ripercorrere e valutare il piano di lavoro e qualità predisposto per lo stesso anno.

ASPETTO QUANTITATIVO

In quest'anno sono state erogate le seguenti prestazioni in regime ambulatoriale e di solvenza

PRESTAZIONI	NUMERO
OSTETRICO-GINECOLOGICHE	250
CONSULENZE PSICO-SOCIALI	2.366
TOTALE	2.616

TABELLA QUANTITA PRESTAZIONI EROGATE PER TIPOLOGIA

VISITA COLLOQUIO	2
COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO	341
CONSULTAZIONE	855
COLLOQUII DI SOSTEGNO	1.194
MEDIAZIONE FAMILIARE	27
CONSULENZA FAMILIARE	4
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA AL SINGOLO/COPPIA	140
ATTIVITÀ CON ALTRI ENTI E SERVIZI	13
ALTRO	40
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	113
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	125
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	1
PRIMA VISITA OSTETRICA	4
VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO	7

CONSULTORIO DI ERBA

VIA LEOPARDI, 16

TEL. 031-3338253

CONSULTORIO DI LECCO

VIA DON BOSCO 8

TEL.0341-368088

CONSULTORIO DI MERATE

VIA IV NOVEMBRE

TEL. 039-9285117

CONSULTORIO DI CANTU'

VIA VOLTA

TEL. 031-351512611



L'utenza prevalente è costituita da **donne** (460 su un totale di 612 utenti).

La fascia d'età prevalente è rappresentata dalle persone tra i **30 e i 49 anni, seguita dalla > 49**

0-14 anni	25
15-19 anni	38
20-29 anni	87
30-49 anni	235
>49 anni	227

Gli interventi di **educazione alla salute** hanno permesso di incontrare **2000 ragazzi**.

BUDGET

La valorizzazione delle prestazioni è di **€ 158.500,48**, l'attività di tutoring è valorizzata a **€ 18.000,00** a fronte di un budget sul presente anno **di € 176.500,48**; grazie alla consistente attività di volontariato si ritiene che gli obiettivi indicati dal Consiglio di Amministrazione siano stati pienamente raggiunti.

L'attività interna nel corso dell'anno 2021 ha prodotto un budget coerente con quanto previsto nel piano di lavoro predisposto all'inizio dell'anno anche grazie alla disponibilità degli operatori di svolgere attività professionale anche in regime gratuito affiancata dall'attività di operatori con i requisiti strutturali che hanno collaborato anch'essi in regime di volontariato.

PIANO ORGANIZZATIVO

Nel tentativo di soddisfare la richiesta sempre più importante di accessi in orario serale e durante la pausa pranzo, sono stati confermati gli orari di apertura del consultorio nella fascia serale e nel momento della pausa pranzo, garantendo la presenza costante di una segretaria. Inoltre, sempre per venire incontro alle esigenze degli utenti, è stata predisposta, in via sperimentale, l'apertura il sabato mattina, che, dato il successo avuto, verrà mantenuta anche per il prossimo anno.



L'equipe clinica continua ad essere effettuata con cadenza settimanale ed è stata confermata una equipe mensile di supervisione guidata dalla referente tecnica dell'equipe dott.ssa Gallicet. Questa scelta è stata effettuata a garanzia di un miglioramento della qualità del servizio e delle prestazioni erogate. Gli operatori hanno segnalato l'utilità dell'intervento di supervisione che ci ha permesso da una parte di rivedere alcuni aspetti operativi e di presa in carico e dall'altra di valutare le collaborazioni e le relazioni in essere con i servizi esterni.

Dal punto di vista delle **risorse umane** sono proseguiti i tirocini di specialità con le scuole di specializzazione convenzionate.

AREE DI INTERVENTO

Nell'ambito educativo (interventi di educazione alla salute) sono stati raggiunti gli obiettivi qualitativi previsti con un riscontro positivo da parte degli insegnanti delle scuole in cui sono stati effettuati gli interventi e lo spazio di verifica con gli alunni indicato come strumento di valutazione degli obiettivi nell'ultimo incontro restituisce un riscontro positivo.

Nell'ambito educativo a favore delle parrocchie sono stati attivati interventi per gruppi di adolescenti, e sono proseguiti gli interventi nei corsi per fidanzati nelle parrocchie che ne hanno fatto richiesta.

Nell'ambito di animazione e socializzazione non sono stati attivati interventi.

Nell'ambito del coinvolgimento del territorio i contatti con i servizi sono stati mantenuti sia dalla assistente sociale che dagli psicologi responsabili del caso.

Nell'ambito del sostegno alle famiglie, il grado di soddisfazione dei questionari è stato pressoché totale nonostante permanga un basso indice di compilazione, valore poco efficace ai fini di una corretta valutazione.

PIANO DI FORMAZIONE

Come previsto dal piano di lavoro e qualità è proseguita l'attività di formazione costante e continua durante le equipe e sono stati effettuati momenti formativi ad oggetto:

- la conflittualità di coppia
- l'umanizzazione delle cure
- la presa in carico delle situazioni multidisciplinari
- la condivisione del bilancio di missione

CONSIDERAZIONI FINALI



L'idea del nostro consultorio rimane quella di accogliere tutti, sempre, garantendo un momento di ascolto e di orientamento. I primi colloqui richiesti sono stati sempre effettuati e, quando il bisogno portato non era di nostra competenza, gli utenti sono stati accompagnati ed inviati ad eventuali altri servizi.

Non sempre è stato possibile rispettare i tempi indicati per la presa in carico: questo aspetto potrà essere considerato come elemento di miglioramento nella programmazione dell'anno 2022.

Le tematiche portate dai singoli, dalle coppie, dalle famiglie fanno emergere una fragilità individuale e di sistema che sottolinea una forte esperienza di solitudine e la mancanza di riferimenti culturali e valoriali. I temi della difficoltà nella comunicazione, nella gestione del conflitto e dei figli rappresentano la richiesta più frequente e pressante: le famiglie sono portatrici di un bisogno di cura e di assistenza nelle diverse fasi di vita. Il nostro servizio si è impegnato a sostenere l'individuo, la coppia e la famiglia svolgendo attività di carattere sia preventivo che terapeutico, per poter portare aiuto nelle diverse situazioni critiche, cercando di sostenere la resilienza delle persone, aiutandole a riorganizzare positivamente la loro vita nonostante le situazioni difficili che si presentano.

Abbiamo continuato a condividere i nostri percorsi individuali, personali, professionali con lo scopo di creare una rete, intesa come possibilità di cooperare e autosostenerci di fronte alla presa in carico di queste situazioni sempre più complesse.

Abbiamo concentrato la nostra attenzione sui bisogni della nostra utenza, mantenendo uno sguardo attento al rispetto delle regole necessarie per rendere sostenibile il nostro lavoro.

Lecco, 11 febbraio 2022

Consultorio di Lecco
Dott.ssa Marta Gallicet



PIANO DI LAVORO 2022

CONSULTORIO DI LECCO

Considerazioni generali

Il budget assegnato per il presente anno è 176.500 euro

Il piano di lavoro da prevedere deve pertanto proseguire in quell'azione di contenimento dei costi a raggiungimento del budget cercando contemporaneamente di delineare un dato corretto che corrisponda ai bisogni del territorio e che possa permettere di rispondere alle esigenze del territorio stesso.

Il cambiamento messo in atto negli scorsi anni deve mantenersi e maggiormente definirsi attraverso un ulteriore miglioramento dell'organizzazione dell'attività, il controllo delle prestazioni erogate e l'utilizzo delle risorse, in un costante riferimento alle procedure e alle normative.

Gli **obiettivi generali** per il 2022 sono i seguenti:

- mantenimento della tipologia di intervento effettuata nel 2021, proseguendo nell'azione di equilibrio tra richieste e risorse;
- raggiungimento del budget con valorizzazione completa del tutoring;
- riformulazione del piano formativo;
- stabilizzazione dell'assetto organizzativo e del personale;
- introduzione di nuove metodologie di lavoro e di collaborazioni con servizi esterni;
- rafforzare ed integrare la collaborazione iniziata a favore delle Parrocchie;

Tipologia e volume dell'attività - Budget

Le risorse disponibili per l'anno 2022 corrispondono al budget storico dell'anno precedente, come da indicazione ATS Monza-Brianza pari ad **€ 176.500,48**

La programmazione dell'attività deve tenere conto di questo riferimento nella distribuzione delle risorse tra le diverse aree di intervento e nell'organizzazione delle prestazioni nell'arco dell'anno.

Si prevede di modulare il budget prevedendo uno sfioramento garantito dall'effettuazione di prestazioni gratuite che verranno monitorate mensilmente e con l'effettuazione di prestazioni da parte degli operatori in misura non superiore alla valorizzazione di **€158.285,48**, prevedendo un tutoring di €18.000,00 circa

Le scelte adottate rispondono all'esigenza di distribuire il budget considerando anzitutto l'obiettivo consultoriale di riferimento che è quello di sostenere i bisogni delle famiglie in termini di aiuto alle situazioni di fragilità e di difficoltà, di prevenzione e di promozione del benessere.

In particolare, si sottolinea la necessità di fornire una risposta ai bisogni della famiglia nel suo complesso, valorizzando le competenze psicosociali come risorsa di fronte alle richieste di intervento nelle situazioni di difficoltà relazionale e negli interventi a carattere di prevenzione verso comportamenti consapevoli e



adeguati (es. percorsi di educazione affettivo-relazionale), pur mantenendo un giusto livello di risorse destinate all'ambito sanitario.

Si deve proseguire nella definizione di una gestione che permetta di rendere le prestazioni più efficienti, accanto alla necessità di individuare altre forme di budget da affiancare all'attività rendicontata.

Si incrementerà la pubblicizzazione della donazione del 5 per mille e si attiveranno richieste alle fondazioni territoriali per promuovere interventi innovativi.

Rete con il territorio

Il Consultorio Familiare di Lecco si inserisce in una buona rete territoriale di riferimento composta da agenzie educative istituzionali e non, e reti informali. La condivisione di progetti e proposte territoriali rappresenta una risorsa molto importante in termini di raggiungimento degli obiettivi a sostegno della famiglia.

È da migliorare e da implementare la collaborazione con il Tribunale Ordinario in riferimento agli invii di mediazione e di coordinazione genitoriale.

Piano organizzativo

Organizzazione interna:

Per il 2022 l'orario di apertura della sede permane quello attuale. Gli incontri di équipe e le équipe mensili straordinarie e di supervisione verranno proposti nei pomeriggi di giovedì, dalle 13.00 alle 15.00, secondo un calendario condiviso con gli operatori; l'équipe mensile di supervisione sarà guidata dalla dott.ssa Gallicet.

Considerazioni generali sulle risorse umane necessarie:

L'organico disponibile copre al momento le aree di intervento.

Si prevede di favorire la partecipazione di personale volontario al momento non presente in organico

Aree di intervento:

L'attività prevista per il 2022 si distribuisce tenendo conto delle aree di intervento definite dall'Ente Gestore.

Ambito educativo

La quota di risorse destinata all'attività di prevenzione ed educazione alla salute rappresenta circa il 50% del budget a disposizione e verranno realizzati principalmente nella prima parte dell'anno (semestre iniziale) e coinvolge l'attività proposta a scuole e parrocchie.

- **Obiettivi:** sostegno alle competenze relazionali ed alla conoscenza di sé soprattutto nell'ambito affettivo-relazionale-sessuale.
- **Attività:**



- percorsi di 2 o 3 incontri, svolti in gruppo classe accompagnati al bisogno ad incontri con i collegi docenti e/o di presentazione e/o restituzione ai genitori al termine del percorso ipotizzando di intervenire su almeno 70 gruppi classe;
- percorsi di 2 o 3 incontri, svolti nei gruppi parrocchiali per adolescenti preceduti da incontri di presentazione e coordinamento con gli educatori di riferimento, coinvolgendo ove possibile i genitori ipotizzando di intervenire su almeno 10 gruppi di adolescenti delle parrocchie;
- Utenti: ragazzi e ragazze delle scuole elementari, medie e superiori del territorio, nello specifico delle classi 5^a elementare, 2^aa e 3^aa media e 2^aa superiore, collegio docenti, genitori, ragazzi dei gruppi adolescenti delle parrocchie.
- Risorse umane disponibili: psicologhe e ostetriche che si turneranno sulle diverse richieste attivandosi in incontri multidisciplinari e/o monoprofessionali a seconda della richiesta e del progetto delineato;
- Grado di soddisfazione: i progetti approvati prevedono di raccogliere il grado di soddisfazione al termine degli incontri, tramite degli incontri di restituzione con gli insegnanti e /o gli educatori di riferimento ipotizzando il 100% di riscontri positivi;
- Valutazione degli obiettivi: lo strumento principale è rappresentato dallo spazio di verifica che si tiene nell'ultimo incontro con gli alunni e/o con i ragazzi delle parrocchie. È previsto un momento di verifica entro il mese di ottobre 2021 per la condivisione della valutazione sul percorso effettuato durante l'anno e la programmazione del successivo anno. Rispetto alla valutazione verrà predisposta relazione da parte dei referenti dell'attività.

Ambito di animazione e socializzazione

La proposta di interventi in piccolo gruppo per il 2022 ha l'obiettivo di riprendere l'esperienza effettuata negli ultimi due anni, quando durante l'emergenza Covid 19 si è reso necessario effettuare incontri monotematici on line sia sui "classici" temi consultoriali (Menopausa, relazione madre/bambino), ma anche su argomenti nati dall'esigenza e dai bisogni degli utenti legati alla pandemia (per es. Gestione dello stress e mindfulness). Si prevede di effettuare interventi di gruppo ancora sul tema della menopausa e della relazione madre/bambino, ma anche e si valuterà l'attivazione di nuove tematiche a seconda dei bisogni portati dalle persone. Si prevede inoltre la possibilità di effettuare questi incontri anche in presenza

- Obiettivi: approfondimento delle dinamiche relazionali connesse alle diverse fasi di vita, in base alla tematica di riferimento e alla richiesta degli utenti, attraverso il confronto con altre persone e con l'apporto delle figure professionali coinvolte.
- Attività: percorsi di più incontri (tra 3 e 5), svolti in piccolo gruppo
- Utenti: anziani; donne in menopausa; genitori; ragazzi adolescenti, coppie.
- Risorse umane disponibili: tutti i percorsi vedranno l'intervento di operatori già presenti nell'organico del Consultorio.
- Grado di soddisfazione: gli incontri si chiuderanno con la raccolta del grado di soddisfazione degli utenti, tramite dei questionari di gradimento con l'obiettivo di raggiungere il 97% dei consensi positivi;
- Valutazione degli obiettivi: saranno considerati gli esiti dei questionari di gradimento, all'interno di discussioni in equipe in collaborazione con il referente della progettazione con l'obiettivo di raggiungere il 99% della valutazione positiva degli obiettivi;



Coinvolgimento del territorio:

Anche nel corso del 2022 il riferimento per i contatti con gli enti territoriali è l'assistente sociale del consultorio. È necessario proseguire nel consolidamento di rapporti con le agenzie educative e non presenti sul territorio con i quali si collabora stabilmente.

Ci si prefigge di migliorare la capacità di cooperazione con questi enti cercando di andare a costruire buone prassi che possono essere valutate e rimodulate nel tempo.

Sostegno alle famiglie

Prosegue il lavoro di consulenza, sostegno e psicoterapia rivolto ai singoli, alle coppie e alle famiglie, come previsto dalle normative di riferimento.

La quota di risorse destinata all'attività di sostegno resta di fatto invariata in termini assoluti, e l'obiettivo sarà mantenere una costante attenzione sugli appuntamenti fissati e sui tempi di attesa

- **Obiettivi:** sostegno alle famiglie e alle loro necessità, relativamente alle diverse fasi di vita e alle esigenze presentate.
- **Attività:** prestazioni previste dalle normative di riferimento (dgr 4597/2012), svolte in base alle procedure previste (previste circa 2500 prestazioni annue con controllo trimestrale)
- **Utenti:** minori, adulti, coppie e famiglie, anziani.
- **Risorse umane disponibili:** si fa riferimento agli operatori che collaborano al consultorio
- **Volontariato:** si cercherà di incrementare l'attività del volontariato quale risorsa aggiuntiva al servizio già proposto.
- **Grado di soddisfazione:** tramite l'analisi dei questionari di gradimento compilati dagli utenti al termine degli interventi. Sarà cura del coordinatore fare in modo che venga rispettata anche questa parte della procedura di contatto con l'utenza valutando il grado di gradimento degli utenti al fine di intervenire in maniera sempre più costruttiva e rispondente ai bisogni delle persone.
- **Valutazione degli obiettivi:** lo strumento principale è rappresentato dal questionario di gradimento somministrato in modo anonimo e individuale al termine degli interventi: Si cercherà di incrementare ulteriormente i questionari somministrati incentivando la promozione della compilazione da parte della segreteria; un altro indicatore significativo è dato dalla percentuale di abbandoni da parte dell'utenza che si vorrebbe rimanere al di sotto del 5%.

Promozione del benessere

L'apertura dell'ambulatorio ginecologico procederà una volta a settimana e prevede la presenza della figura del medico ginecologo e dell'ostetrica.

In particolare si prevede di incrementare l'attività dell'ostetrica offrendo alle puerpere la possibilità di un percorso di sostegno "post natale", che potrà essere effettuato anche a domicilio.

Piano formativo



- Una formazione costante e continua è rappresentata dalle discussioni svolte durante le **equipe**, a partire dalle riflessioni sui casi e sulle tematiche presentate dagli utenti. Lo scambio di considerazioni tra i diversi operatori a partire dalle competenze professionali di ciascuno costituisce un elemento fondamentale nella crescita dell'intero team di lavoro.

Sarà data particolare rilevanza:

- equipe come luogo di lavoro multidisciplinare;
- equipe come luogo di supervisione;

- **La responsabilità degli operatori sociosanitari nei casi di abuso e maltrattamento in famiglia e sui minori;**
- **il bilancio di missione:** ri-condivisione del progetto consultoriale valoriale;

Momenti di riflessione e condivisione di tematiche che ci interrogano nell'attualità o che ci permettano di costituire strumenti di lavoro utilizzabili da tutti gli operatori

I percorsi formativi saranno condivisi con gli altri consultori della Fondazione.

Piano di diffusione dei protocolli e delle procedure

L'equipe permane il luogo di ripresa delle procedure e dei protocolli adottati soprattutto rispetto al Fasad.

Gestione della qualità

Sarà compito del coordinatore sottolineare costantemente agli operatori la necessità di chiedere agli utenti la compilazione dei questionari di gradimento, uno degli strumenti indicati per la rilevazione della soddisfazione e per la valutazione della qualità dell'attività del Consultorio, raggiungendo l'obiettivo proposto.

Inoltre, nel corso del primo trimestre sarà sottoposto anche agli operatori il questionario di gradimento, come previsto dalla normativa, prevedendo di ripeterlo entro la fine dell'anno così da poter valutare la situazione iniziale ed eventuali variazioni.

Obiettivo qualitativo nell'anno è la realizzazione degli interventi previsti a favore delle parrocchie, elemento innovativo rispetto agli anni passati.

Lecco, 2 aprile 2022

Consultorio di Lecco
Dott.ssa Marta Gallicet



RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2022 CONSULTORIO DI LECCO

La presente relazione viene redatta quale documento di sintesi dell'attività svolta nel corso dell'anno 2022 all'interno del consultorio di Lecco cercando di ripercorrere e valutare il piano di lavoro e qualità predisposto per lo stesso anno.

ASPETTO QUANTITATIVO

In quest'anno sono state erogate le seguenti prestazioni in regime ambulatoriale e di solvenza

PRESTAZIONI	NUMERO
OSTETRICO-GINECOLOGICHE	291
CONSULENZE PSICO-SOCIALI	2.083
TOTALE	2.374

TABELLA QUANTITA PRESTAZIONI EROGATE PER TIPOLOGIA

VISITA COLLOQUIO	2
COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO	282
CONSULTAZIONE	631
COLLOQUI DI SOSTEGNO	1.000
MEDIAZIONE FAMILIARE	5
CONSULENZA FAMILIARE	28
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA AL SINGOLO/COPPIA	66
ATTIVITÀ CON ALTRI ENTI E SERVIZI	29
ALTRO	40
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	133
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	136
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	2
PRIMA VISITA OSTETRICA	2
VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO	18

CONSULTORIO DI ERBA

VIA LEOPARDI, 16

TEL. 031-3338253

CONSULTORIO DI LECCO

VIA DON BOSCO 8

TEL.0341-368088

CONSULTORIO DI MERATE

VIA IV NOVEMBRE

TEL. 039-9285117

CONSULTORIO DI CANTU'

VIA VOLTA

TEL. 031-351512611



L'utenza prevalente è costituita da **donne** (460 su un totale di 699 utenti).

La fascia d'età prevalente è rappresentata dalle persone tra i **30 e i 49 anni, seguita dalla > 49**

0-14 anni	29
15-19 anni	39
20-29 anni	100
30-49 anni	301
>49 anni	230

Gli interventi di **educazione alla salute** hanno permesso di incontrare **2000 ragazzi**.

BUDGET

La valorizzazione delle prestazioni è di **€ 168.245,00**, l'attività di tutoring è valorizzata a **€ 18.000,00** a fronte di un budget sul presente anno di **€ 186.245,00**; si ritiene che gli obiettivi indicati dal Consiglio di Amministrazione siano stati pienamente raggiunti.

L'attività interna nel corso dell'anno 2022 ha prodotto un budget coerente con quanto previsto nel piano di lavoro predisposto all'inizio dell'anno.

PIANO ORGANIZZATIVO

Nel tentativo di soddisfare la richiesta sempre più importante di accessi in orario serale e durante la pausa pranzo, sono stati confermati gli orari di apertura del consultorio nella fascia serale e nel momento della pausa pranzo, garantendo la presenza costante di una segretaria. Inoltre, sempre per venire incontro alle esigenze degli utenti è stata confermata l'apertura il sabato mattina, che, dato il successo avuto, verrà mantenuta anche per il prossimo anno.

L'equipe clinica continua ad essere effettuata con cadenza settimanale ed è stata confermata una equipe mensile di supervisione guidata dalla referente tecnica dell'equipe dott.ssa Gallicet. Questa scelta è stata effettuata a garanzia di un miglioramento della qualità del servizio e delle prestazioni erogate. Gli operatori hanno segnalato l'utilità dell'intervento di supervisione che ci ha permesso da una parte di rivedere alcuni aspetti operativi e di presa in carico e dall'altra di valutare le collaborazioni e le relazioni in essere con i servizi esterni. Sono state inoltre incrementate le attività di intervizione fra operatori, sempre durante le riunioni di equipe, ed anche tramite microequipe estemporanee in cui ci si è scambiati



reciproche esperienze sui casi e si sono risolti dubbi circa la modalità di proseguimento del lavoro con i nostri utenti

Dal punto di vista delle **risorse umane** sono proseguiti i tirocini di specialità con le scuole di specializzazione convenzionate.

AREE DI INTERVENTO

Nell'ambito educativo (interventi di educazione alla salute) sono stati raggiunti gli obiettivi qualitativi previsti con un riscontro positivo da parte degli insegnanti delle scuole in cui sono stati effettuati gli interventi e lo spazio di verifica con gli alunni indicato come strumento di valutazione degli obiettivi nell'ultimo incontro restituisce un riscontro positivo.

Nell'ambito educativo a favore delle parrocchie sono stati attivati interventi per gruppi di adolescenti, e sono proseguiti gli interventi nei corsi per fidanzati nelle parrocchie che ne hanno fatto richiesta.

Nell'ambito di animazione e socializzazione non sono stati attivati interventi.

Nell'ambito del coinvolgimento del territorio i contatti con i servizi sono stati mantenuti sia dalla assistente sociale che dagli psicologi responsabili del caso. Inoltre abbiamo iniziato una collaborazione con il Comune di Lecco per il cosiddetto progetto P.I.P.I., che ci vede coinvolti come uno degli enti di riferimento per il sostegno psicologico di sostegno alla genitorialità in situazioni di famiglie vulnerabili

Nell'ambito del sostegno alle famiglie, il grado di soddisfazione dei questionari è stato pressoché totale nonostante permanga un basso indice di compilazione, valore poco efficace ai fini di una corretta valutazione. Ci si prefigge per il prossimo anno di incrementare la compilazione dei questionari da parte dell'utenza.

PIANO DI FORMAZIONE

Come previsto dal piano di lavoro e qualità è proseguita l'attività di formazione costante e continua durante le equipe e sono stati effettuati momenti formativi ad oggetto:

- la conflittualità di coppia
- Le problematiche legate alla genitorialità "difficile"
- La relazione con i servizi sociali del territorio
- la presa in carico delle situazioni multidisciplinari
- la condivisione del bilancio di missione



CONSIDERAZIONI FINALI

L'idea del nostro consultorio rimane quella di accogliere tutti, sempre, garantendo un momento di ascolto e di orientamento. I primi colloqui richiesti sono stati sempre effettuati e, quando il bisogno portato non era di nostra competenza, gli utenti sono stati accompagnati ed inviati ad eventuali altri servizi.

Non sempre è stato possibile rispettare i tempi indicati per la presa in carico: questo aspetto potrà essere considerato come elemento di miglioramento nella programmazione dell'anno 2023.

Le tematiche portate dai singoli, dalle coppie, dalle famiglie fanno emergere una fragilità individuale e di sistema che sottolinea una forte esperienza di solitudine e la mancanza di riferimenti culturali e valoriali. I temi della difficoltà nella comunicazione, nella gestione del conflitto e dei figli rappresentano la richiesta più frequente e pressante: le famiglie sono portatrici di un bisogno di cura e di assistenza nelle diverse fasi di vita. Il nostro servizio si è impegnato a sostenere l'individuo, la coppia e la famiglia svolgendo attività di carattere sia preventivo che terapeutico, per poter portare aiuto nelle diverse situazioni critiche, cercando di sostenere la resilienza delle persone, aiutandole a riorganizzare positivamente la loro vita nonostante le situazioni difficili che si presentano.

Abbiamo continuato a condividere i nostri percorsi individuali, personali, professionali con lo scopo di creare una rete, intesa come possibilità di cooperare e autosostenerci di fronte alla presa in carico di queste situazioni sempre più complesse.

Abbiamo concentrato la nostra attenzione sui bisogni della nostra utenza, mantenendo uno sguardo attento al rispetto delle regole necessarie per rendere sostenibile il nostro lavoro.

Lecco, 13 febbraio 2023

Consultorio di Lecco
Dott.ssa Marta Gallicet