

**Cooperativa sociale Futura O.n.l.u.s. – coop. soc.**

Via Marleno 29  
39012 Merano (BZ)

P.IVA 02525050213

# **CARTA DEI SERVIZI**

## del

# **CONSULTORIO FAMILIARE LILITH**

Ultima variazione 15.12.2018

### **SOMMARIO**

IL CONSULTORIO FAMILIARE LILITH E L'ENTE GESTORE	pag. 2
TARGET DI UTENZA: A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	pag. 2
MISSION	pag. 2
APERTURA AL PUBBLICO	pag. 4
LA SEDE	pag. 4
GLI OPERATORI, LE OPERATRICI	pag. 5
TIROCINANTI	pag. 6
ACCESSO AL SERVIZIO	pag. 7
PRIVACY	pag. 8
SICUREZZA	pag. 8
ATTIVITA' OFFERTE DAL CONSULTORIO LILITH	pag. 8
1 percorso nascita	pag. 9
2 salute della donna e contraccezione	pag. 11
3 consulenza legale	pag. 12
4 consulenza psicologica e psicoterapia	pag. 13
5 collaborazione con le scuole	pag. 14
6 collaborazione con altri servizi	pag. 14
7 progetto pilota scuola	pag. 16
8 corsi per tutti	pag. 17
9 corsi per le donne	pag. 18
10 corsi per gli uomini	pag. 20
11 corsi per la coppia e la famiglia	pag. 21
12 corsi per bambini/e e ragazzi/e	pag. 22
FINANZE	pag. 22
MODALITA' DI RICEVIMENTO RECLAMI E PROPOSTE	pag. 23

## **IL CONSULTORIO FAMILIARE LILITH E L'ENTE GESTORE**

Il Consultorio familiare Lilith è nato su iniziativa di un gruppo di donne ed ha iniziato la propria attività nel 1982. E' stato gestito dall'Associazione Donne Merano fino alla fine del 2006.

Dal 1.1.2007 la gestione del Consultorio familiare Lilith è stata assunta dalla Cooperativa Sociale Futura O.n.l.u.s. (cooperativa di tipo A) che si propone la gestione in forma di impresa di servizi socio sanitari, culturali ed educativi.

La cooperativa sociale Futura è stata dichiarata idonea a partire dal 1.1.2007 ad istituire e gestire consultori familiari (delibera nr. 24 dd. 8.1.2007 della Provincia Autonoma di Bolzano).

Con deliberazione Nr. 246/2012 ddl 18.4.2012 è stato approvato l'Accordo contrattuale tra l'Azienda Sanitaria della Provincia Autonoma di Bolzano – Comprensorio Sanitario di Merano e la Cooperativa sociale Futura O.n.l.u.s. – coop. soc. per la fornitura di un servizio consultoriale.

Il Consultorio Familiare Lilith è stato accreditato dalla Provincia Autonoma di Bolzano in base al decreto Nr. 84/23.2 del 1.4.2014.

## **TARGET DI UTENZA: A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO**

I servizi offerti dal Consultorio familiare Lilith sono rivolti ad una utenza plurilingue costituita da persone singole, coppie e unità familiari, bambini/e, giovani ed adulti/e.

Alle prestazioni del Consultorio Familiare possono accedere tutte le persone indipendentemente dal luogo di residenza, dalla cittadinanza, dalla lingua e dalle convinzioni religiose o politiche.

## **MISSION**

Nato più di 30 anni fa dall'iniziativa di un gruppo di donne, il Consultorio familiare Lilith si è proposto fin da subito di "essere una struttura dinamica che contribuisca al più generale processo di presa di coscienza nelle donne della loro condizione nella società, tenendo conto dei vari fenomeni sociali e sovrastrutturali quali la crisi del ruolo tradizionale della donna, la necessità di un controllo scientifico della fertilità, l'affermarsi di una nuova dimensione sociale ed individuale della sessualità, la prevenzione come modo di gestire la salute fisica, mentale e sessuale" (dalla relazione accompagnatoria allo statuto dell'Associazione Donne Merano, 1982). Con il passare del tempo il lavoro consultoriale è stato indirizzato sempre più anche verso la coppia e la famiglia e negli ultimi anni sono cresciute le offerte anche per gli uomini.

I valori a tutt'oggi condivisi e che stanno alla base del nostro lavoro si possono riassumere nei seguenti punti:

- Il consultorio familiare Lilith è una struttura di bassa soglia, aperta ed accogliente.
- Siamo una struttura dinamica che adatta le proprie offerte alle nuove esigenze delle persone e della società.
- Riflettiamo sui fenomeni sociali, sui ruoli, sugli aspetti culturali e ne favoriamo lo sviluppo.
- Rispettiamo ogni persona nella sua individualità e nei suoi bisogni indipendentemente dalla lingua, dalla nazionalità e dall'orientamento politico, religioso o sessuale.
- Abbiamo una visione globale delle persone e le vediamo nella loro complessità tenendo presenti gli aspetti fisici, psicologici, sociali, culturali ed i contesti in cui esse vivono.
- Riteniamo la famiglia come una varietà di possibilità di convivenza e di crescita. Accompagniamo famiglie tradizionali, famiglie monogenitoriali, famiglie patchwork, famiglie arcobaleno e famiglie migranti con apertura, rispetto e stima.
- In base al bisogno offriamo informazioni, prevenzione ed il sostegno necessario
- Sosteniamo le persone affinché siano in grado di decidere per sé prendendosi la responsabilità per la propria vita e le proprie azioni.
- Vogliamo essere punto di riferimento per le persone nella loro situazione attuale e nel loro sviluppo e rispondiamo in modo differenziato ed individualizzato alle loro richieste.
- Rafforziamo competenze, sapere e comprensione dei/le nostri/e utenti in modo che loro possano contribuire attivamente alla gestione dell'ambiente in cui vivono.
- Lavoriamo in collaborazione con strutture ed enti del territorio in modo da costruire una rete di servizi.

Il consultorio nel corso di questi 30 anni è cresciuto, ha aumentato notevolmente sia le offerte che le prestazioni effettuate ed il numero di utenti. Tale crescita ha richiesto una maggiore strutturazione del servizio ed una maggiore professionalizzazione sia dal punto di vista organizzativo che nei vari ambiti di intervento. Ciononostante il nostro impegno a fornire un servizio di

bassa soglia, aperto a tutti, accogliente e rispettoso dei bisogni dell'utente è sempre stato molto forte.

Il Consultorio familiare Lilith garantisce tutte le prestazioni previste dalla legge n. 405 del 29.7.1975, recepita dalla L.P. n. 10 del 17.8.1979 e successive modifiche ed in particolare:

- ↑ Consulenza medica tra cui la diagnosi e la cura di disturbi ginecologici con particolare attenzione alla prevenzione dei tumori femminili;
- ↑ la possibilità di informarsi sui mezzi atti a procreare in modo libero e responsabile;
- ↑ assistenza medica, psicologia e sociale durante la gravidanza o in caso di interruzione di gravidanza;
- ↑ la possibilità di esporre le difficoltà di natura psicologica, sessuale o educativa che si incontra nella vita da soli, in coppia o in famiglia;
- ↑ consulenza legale con problemi inerenti la separazione e il divorzio e in caso di violenza.

Il Consultorio familiare Lilith offre inoltre attività di gruppo mirate alla prevenzione, alla sensibilizzazione, alla promozione della salute ed alla cura.

## **APERTURA AL PUBBLICO**

L'orario di apertura al pubblico è il seguente :

Lunedì	8,30 – 12,30	
Martedì	8,30 – 12,30	15,00 – 19,00
Mercoledì	8,30 – 12,30	15,00 – 19,00
Giovedì	8,30 – 12,30	15,00 – 19,00
Venerdì	8,30 – 12,30	

Durante l'orario di apertura viene effettuato il servizio di accoglienza. Le operatrici lavorano anche in orario diverso, su appuntamento. Alcuni corsi vengono effettuati in orario serale, nella pausa pranzo o al fine settimana per facilitarne la partecipazione.

## **LA SEDE**

Il Consultorio familiare Lilith svolge la propria attività nella sede di via Marleno n. 29, a Merano.

La sede è molto ampia ed è accessibile anche alle carrozzine ed ai portatori di handicap essendo posta a piano terra. La sede si trova in un punto comodamente raggiungibile anche per chi viene da fuori Merano ed è dotata di parcheggio. E' raggiungibile anche con i mezzi pubblici (linea 6).

Alcune attività vengono effettuate in altra sede.

## GLI OPERATORI LE OPERATRICI

Siamo un'equipe multiprofessionale, interdisciplinare e bilingue; attribuiamo grande valore a una buona formazione, ad aggiornamenti professionali regolari, alla supervisione ed all'intervisione.

La nostra equipe ristretta, composta dalla segretaria, dall'infermiera, dall'ostetrica, dall'assistente sociale, da psicologhe, da pedagogiste e da psicoterapeute esiste già da molti anni. Del team allargato fanno parte anche avvocate, ginecologi/ghe, istruttori/trici di acquaticità, personale di pulizia, fisioterapeuti/e, ulteriori psicoterapeuti/e e conduttori/trici dei vari corsi.

Il nostro team attuale:

Direttrice	Dr. Cinzia Cappelletti
Psicologi/ghe e psicoterapeuti/e	Dr. Cinzia Cappelletti Dr. Marion Oberhofer Dr. Marlene Munter Dr. Ilona Nickl Dr. Hildegard Unterkalmsteiner Dr. Paola Gallini Dr. Sara Prantl Dr. Andreas Troger
Pedagogista e psicoterapeuta	Dr. Alexandra Adler
Psicoterapeuta	Ddr. Ulrike Egger
Mediatrici familiari:	Dr. Alexandra Adler Dr. Ingrid Gartner
Assistente sociale	Dr. Elke Nickl
Ostetriche	Dr. Kathrin Kuppelwieser Martha Egger
Infermiera	Elisabeth Hueber

Segreteria	Valeria Valentini
Legali	Dr. Ingrid Gartner Dr. Adelaide Sanò
Ginecologi/ghe	Dr. Josef Pertoll Dr. Stefanie Lerede Gatti
Fisioterapiste/peuti	Christina Moser Maria Klotz Dr. Sara Ottaviani Michael Vieider
istruttrici/tori acquaticità	Alice Plotegher Ezio Bianchet
Pulizia	Vasilika Kodra
altri referenti per i corsi	Paola Dal Farra Maria Fraschetti Reinhard Zipperle Dr. Peter Grüner

ed altri/e collaboratori/trici per corsi e serate informative.

Tutti gli/le operatori/trici del consultorio sono in possesso della formazione prevista per lo svolgimento del loro lavoro ed usufruiscono degli aggiornamenti professionali e della supervisione.

Il team ristretto si riunisce settimanalmente per la discussione dei casi nuovi. Le psicologhe e le psicoterapeute si incontrano a cadenza mensile per la discussione dei casi con o senza supervisore.

Il team fisso si incontra ogni due mesi. In tale riunione vengono discussi e decisi eventuali interventi volti al miglioramento della qualità del servizio come pure al miglioramento del clima di lavoro.

## TIROCINANTI

Ogni anno diversi studenti e studentesse delle scuole superiori o di diversi corsi di laurea hanno la possibilità di effettuare un tirocinio di varia durata (da una settimana a sei mesi) presso il nostro consultorio per avvicinarsi al mondo del lavoro.

Dopo la laurea i/le studenti/esse di psicologia hanno la possibilità di effettuare il tirocinio necessario per l'esame di stato.

Offriamo anche possibilità di tirocinio a chi frequenta una scuola di specializzazione in psicoterapia.

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

Come già detto al Consultorio familiare Lilith si possono rivolgere persone singole, coppie e unità familiari, bambini/e, giovani ed adulti/e, senza distinzione di lingua, cittadinanza, convinzioni politiche o credo religioso ed orientamento sessuale.

Durante l'orario di apertura ci si può informare sulle varie attività offerte dal Consultorio familiare e si può prendere un appuntamento per un primo colloquio. I primi colloqui vengono svolti in lingua italiana o in lingua tedesca e solo eccezionalmente in lingua inglese o cinese.

Per persone che non parlano sufficientemente la lingua italiana o tedesca è possibile utilizzare mediatori e mediatrici culturali.

Nel primo colloquio vengono raccolti i dati dell'utente ed i motivi che l'hanno spinto/o a rivolgersi al consultorio. In questo primo colloquio l'utente viene aiutato a definire la propria richiesta.

Per le richieste di visita ginecologica, di consulenza legale o ostetrica viene fissato un appuntamento con lo/la specialista.

Per le consulenze psicologiche o pedagogiche brevi (richiesta di consulenza per una situazione concreta ed attuale come p.es. come spiegare ai bambini la separazione dei genitori o la morte del nonno oppure come gestire l'educazione sessuale di un ragazzo/a con un handicap) viene dato un appuntamento a breve termine. Le richieste di consulenza psicologica o pedagogica breve vengono discusse nella riunione dell'equipe tecnica ristretta al fine di inquadrare il problema e fornire la risposta adeguata.

Le richieste di sostegno psicologico o di psicoterapia vengono anche discusse nella riunione dell'equipe tecnica ristretta, nel rispetto della privacy, e viene fatta una proposta di percorso terapeutico e la persona (o coppia o famiglia) viene messa in lista d'attesa. L'attesa può essere da 1 a 3 mesi o oltre in casi particolari. Nei casi veramente urgenti vi è una presa in carico a breve termine. La persona viene informata dei probabili tempi di attesa.

Le persone che vengono inviate al Consultorio dal Servizio Sociale o per le persone con un Disturbo del Comportamento Alimentare inviate tramite il Servizio Dietetico vengono prese in carico senza passare dalla normale lista d'attesa.

Per la partecipazione alle attività di gruppo è necessaria l'iscrizione.

Per la partecipazione alla Stillrunde (consulenza sull'allattamento) ed alla Krabbelgruppe (gattinare) non è richiesto nessun preavviso o iscrizione.

## **PRIVACY**

Tutti/e i/le collaboratori/trici sono sottoposti/e all'obbligo di riservatezza. La trasmissione di dati personali è possibile solo con il consenso dell'assistita/o o per ordinanza del giudice.

Il consultorio familiare soddisfa tutte le disposizioni previste dalla legge (articolo 13 dell'ordinanza sulla protezione dei dati del 30 giugno 2003 n. 196 e GDPR 679/2016).

Nel caso in cui un'operatrice/ore del consultorio lavori su incarico del Servizio Sociale o del Tribunale per i Minorenni, l'utente verrà informato da subito dell'obbligo di referto.

## **SICUREZZA SUL LAVORO**

Il consultorio familiare Lilith utilizza un sistema per l'organizzazione di iniziative per la salute e la sicurezza sul posto di lavoro, conforme al modello organizzativo di cui all'art. 30 del decreto legge n. 81/2008, alle direttive UNI INAIL e alla norma UNI 45001:2018.

## **ATTIVITA' OFFERTE DAL CONSULTORIO FAMILIARE LILITH**

Il consultorio familiare Lilith, oltre all'attività di accoglienza e di informazione, svolge la propria attività nelle seguenti aree di intervento:

1. percorso nascita
2. salute della donna e contraccezione
3. consulenza legale
4. consulenza psicologica e psicoterapia
5. collaborazione con le scuole
6. collaborazione con altri servizi
7. progetto pilota scuola
8. corsi per tutti
9. corsi per le donne
10. corsi per gli uomini
11. corsi per la coppia e la famiglia
12. corsi per bambini/e e ragazzi/e



## **1. percorso nascita**

La nascita di un/a bambino/a è un'esperienza importante nella vita di una donna e di una coppia. Per accompagnare i genitori in questo percorso organizziamo una serie di corsi che oltre a fornire informazione e sostegno, offrono la possibilità di condividere questi nuovi momenti di crescita.

### **1.1. CORSO DI PREPARAZIONE ALLA NASCITA**

In un'atmosfera piacevole le donne e le coppie apprendono come potersi preparare al periodo speciale della nascita del/la loro bambino/a. Un corso molto vario, con tante informazioni, esercizi di percezione corporea e tempo trascorso insieme come coppia.

I corsi possono aver luogo su un periodo di 8 settimane, oppure in un fine settimana intensivo (venerdì e sabato).

### **1.2. CORPOREITA' E LEGAMI IN GRAVIDANZA**

Questo corso offre alle donne in gravidanza la possibilità di prendersi consapevolmente del tempo per sé e per il proprio bambino/a. Nel gruppo le donne, attraverso esercizi di percezione corporea, entrano in contatto con le sensazioni della gravidanza e si preparano all'accoglienza del bambino/a. Si crea così un luogo in cui le donne entrano in contatto con sé stesse e condividono con altre donne ciò che le tocca.

Il corso è strutturato in 6 incontri e si tiene sia in italiano che in tedesco.

### **1.3. INCONTRI GENITORI BEBE'**

Il consultorio familiare Lilith organizza occasioni di scambio per genitori. Le madri e le coppie che hanno frequentato un corso di preparazione alla nascita sentono spesso la necessità di incontrarsi regolarmente dopo il parto per scambiarsi idee, per parlare delle proprie esperienze e per ricevere sostegno riguardo alle piccole sfide da affrontare ogni giorno.

### **1.4. CAFFE' DEL LATTE**

Il Caffè del Latte è un luogo d'incontro per mamme con i loro bambini, donne in gravidanza, padri e persone interessate. E' un momento in cui è possibile confrontarsi con altri genitori e scoprire nuove vie di gestione del quotidiano. Ogni incontro è dedicato ad un tema particolare come ad esempio il primo periodo con il bambino, capire i suoi segnali, l'allattamento pieno e quello parziale, non allattare o allattare per coccolare, lo svezzamento, il sonno del bambino, l'uso del ciuccio, viziare il bambino e altri temi ancora. La consulenza su bisogni immediati ha comunque la precedenza.

Powered by

## **1.5. GINNASTICA POST-PARTUM**

Tramite la musica, la danza ed esercizi mirati, le donne hanno la possibilità di aiutare e fortificare il loro corpo nella fase di recupero dopo il parto. La percezione e il rafforzamento del pavimento pelvico è utile nella prevenzione e nel trattamento dell'incontinenza e favorisce la consapevolezza del proprio corpo. Le donne possono partecipare coi loro bambini.

## **1.6. CONSULENZA SULL'ALLATTAMENTO**

Ogni martedì mattina la nostra ostetrica offre consulenza personale sull'allattamento, sullo sviluppo del bambino, sullo svezzamento e sulle piccole problematiche quotidiane. È anche un'ottima occasione per incontrarsi e scambiare esperienze con altre/i madri/padri/genitori. Non è necessaria l'iscrizione.

## **1.7. BABY MASSAGE**

L'obiettivo degli incontri è il contatto rispettoso ed amorevole e il rapporto emozionale fra mamma/papà e il/la bambino/a. Il genitore ha la possibilità di prendere contatto il/la suo/a bambino/a con movimenti dolci ed armoniosi e di percepire i suoi segnali. Sarà così possibile imparare a capire quando il/la piccolo/a si apre al contatto corporeo o quando ha bisogno di essere lasciato tranquillo/a. Lo sequenza ed il ritmo del massaggio vengono quindi adattati individualmente al/alla bambino/a. Ciò contribuisce in modo sostanziale alla conoscenza reciproca e all'armonia tra il genitore ed il/la bambino/a. Dopo il massaggio vi è la possibilità di scambiare impressioni ed esperienze con le altre mamme/papà e di ottenere consigli da parte dell'ostetrica sui vari temi riguardanti la vita con un bimbo piccolo. Il corso è adatto a neonati a partire dall'ottava settimana di vita.

## **1.8. GATTONARE**

I primi anni di vita dei nostri bambini rappresentano un periodo pieno di sfide e di emozioni. Lo scambio con gli altri è importante e aiuta a crescere. I genitori di bimbi in un'età compresa fra 8 e 18 mesi si incontrano ogni giovedì dalle 15 alle 17 per parlare delle loro esperienze e per scambiarsi informazioni e suggerimenti sulle le prime fasi di sviluppo del bambino. I bambini hanno a disposizione uno spazio per incontrare i loro coetanei e per giocare insieme. Il gruppo è accompagnato da una psicologa. Non è necessaria l'iscrizione.

## **1.9. ACQUATICITA' PER I BAMBINI**

I piccoli (3 - 36 mesi) prendono contatto con l'acqua attraverso il gioco,

accompagnati da un genitore. In questa attività si tiene conto del ritmo di ciascun/a bambino/a e di come reagisce nella situazione in acqua. Nell'acqua calda i neonati ritrovano l'elemento che li ha accompagnati durante i primi mesi della loro vita nella pancia della mamma. Oltre al senso di benessere, l'esperienza in acqua stimola le capacità motorie del/della bambino/a e può arricchire il rapporto genitore-figlio/a.

## **1.10. ALTRI SERVIZI DURANTE E DOPO LA GRAVIDANZA**

- La nostra ostetrica offre consulenze singole su tematiche specifiche durante la gravidanza e dopo il parto:
- consulenza psicologica e pedagogica in caso di depressione post-parto, di problemi educativi, di crisi di coppia nel primo anno dopo la nascita, di gelosia del fratellino o della sorellina, di parto traumatico e su altre tematiche.
- Assistenza da parte dell'ostetrica e del medico
- Consulenza legale riguardo al diritto di famiglia (ad es. riconoscimento del/della figlio/a, diritti e obblighi dei genitori)
- Serate per genitori su temi pedagogici o riguardanti la salute

## **2. salute della donna e contraccezione**

Ogni donna può avvalersi dei seguenti servizi offerti dal nostro consultorio familiare:

visite e consulenze ginecologiche:

- visita di controllo annuali
- visita di controllo durante la gravidanza
- visita di controllo in menopausa
- prevenzione antitumorale (pap-test ed esame del seno)
- consulenza sulla contraccezione
- consulenza e visita in caso di interruzione della gravidanza
- introduzione e rimozione della spirale e dell'impianto contraccettivo ormonale sottocutaneo
- consulenza per chi desidera una gravidanza
- visita in caso di problemi ginecologici

Assistenza da parte dell'ostetrica:

- accompagnamento della gravidanza fisiologica
- corsi di accompagnamento alla nascita (consulenza personale, corsi)
- assistenza nel periodo dopo il parto
- consulenza sull'allattamento e controllo della crescita
- consulenza sullo svezzamento
- consulenza sull'uso della fascia porta bebè
- corsi di baby massage

- insegnamento delle manovre salvavita per neonati e bambini (rimozione di corpi estranei, rianimazione)
- consulenza nel campo della contraccezione e della sessualità
- esecuzione del pap-test
- consulenza e accompagnamento della donna nella menopausa
- Pronto soccorso emozionale:
  - supporto dei futuri genitori in caso di situazioni di stress e paura durante la gravidanza
  - rielaborazione di esperienze traumatiche riguardanti la gravidanza ed il parto
  - supporto in caso di crisi dopo la nascita (stati di affaticamento, disturbi del sonno, neonati che piangono molto)
  - accompagnamento di genitori e figli in caso di problemi del sonno e dell'allattamento
  - assistenza in caso di aborto o per la perdita del bambino

Il consultorio si avvale della collaborazione di 2 ginecologi, un uomo ed una donna.

Il consultorio Lilith rilascia anche i certificati per l'interruzione di gravidanza, come previsto dalla legge 194. Di fronte alla richiesta di un'interruzione di gravidanza vengono offerti anche colloqui psicologici come pure la visita di controllo successiva e la consulenza sulla contraccezione.

Vengono effettuati anche consulenze sui metodi contraccettivi per adolescenti sia singolarmente che in piccoli gruppi.

Anche classi di scuole medie e superiori possono visitare il consultorio e ricevere informazioni, nell'ambito di un intervento di educazione sessuale, sulla visita ginecologica e la contraccezione.

Le prestazioni vengono effettuate su appuntamento.

### **3. consulenza legale**

Il Consultorio offre consulenze legali per problemi relativi al diritto di famiglia, separazioni, divorzi e in situazioni di violenza.

Quando necessario viene offerta anche una mediazione familiare su temi legali.

Nell'ambito della consulenza legale possiamo rispondere a domande sul diritto di famiglia, sul diritto successorio e sui diritti reali, come ad esempio:

- riconoscimento del/della figlio/a
- obbligo di mantenimento e diritto di custodia
- diritti e obblighi in caso di trasferimento della proprietà
- diritto d'abitazione e diritto di usufrutto

- separazione dei beni - comunione dei beni
- convivenza o matrimonio
- separazione e divorzio
- tutela
- diritti dei minori
- diritti successori e testamento

Tutte le prestazioni che vanno al di là della consulenza non possono essere svolte dal consultorio familiare.

Nella consulenza relativa a situazioni di separazione o di divorzio cerchiamo di sostenere la coppia nella ricerca, se possibile, di soluzioni condivise, nel rispetto reciproco.

Quando necessario e se esistono i presupposti, offriamo incontri di **mediazione familiare** quale possibilità di chiarire conflitti esistenti e di trovare soluzioni condivise. I presupposti per la buona riuscita della mediazione sono la volontarietà e l'assunzione di responsabilità di entrambe le parti.

A seconda delle situazioni, la mediazione può essere eseguita dalla sola avvocatessa oppure in collaborazione con un'altra mediatrice.

### 3. consulenza psicologica e psicoterapia

Se le risorse personali non bastano, una consulenza psicologica o una psicoterapia può costituire un aiuto importante. Intendiamo il nostro lavoro come un sostegno alle capacità di autoaiuto e offriamo supporto psicologico ad adulti, coppie e famiglie, ma anche ad adolescenti e bambine/i.

Molti temi rientrano nel nostro ambito di attività:

- difficoltà nel rapporto, conflitti, separazione
- problemi nella sessualità
- conflitti tra genitori e figli
- problemi educativi
- stati d'ansia, panico, comportamenti ossessivi
- abbandono della scuola, stress scolastico
- depressione, disturbi psicosomatici
- violenza sessuale, violenza domestica, stalking, esperienze traumatiche
- conflitti legati alla gravidanza, depressione post-parto
- orientamento sessuale, transidentità
- disturbi del comportamento alimentare (in collaborazione con l'ambulatorio per i disturbi alimentari dell'Azienda Sanitaria)
- difficoltà nella famiglia patchwork

Le persone con problemi di dipendenza (da droghe, da alcool, da gioco d'azzardo) e con gravi problemi psichici non vengono assistite nel consultorio familiare. Per queste persone esistono strutture specializzate.

Il consultorio familiare Lilith offre anche **mediazione** per le coppie separate o

in corso di separazione che necessitino di un aiuto esterno per trovare soluzioni adeguate, soprattutto rispetto ai figli.

Il colloquio informativo "**rimanere genitori nonostante la separazione**" offre ai genitori separati la possibilità di rapportarsi in modo più consapevole coi propri figli.

Tutte le psicologhe, lo psicologo e la pedagoga che operano presso il consultorio Lilith sono in possesso di almeno una formazione in psicoterapia. Tali formazioni sono diverse tra di loro e permettono di offrire all'utente l'approccio migliore per la problematica specifica da lei/lui portata.

Il consultorio Lilith offre consulenze sociali su temi riguardanti la tutela della gravidanza, il mobbing, il sostegno finanziario ed l'inserimento sociale.

## **5. collaborazione con le scuole**

Le classi delle scuole medie e superiori, nonché quelle delle scuole professionali, possono visitare il consultorio familiare e conoscere i servizi offerti. Particolare attenzione viene riservata alla spiegazione delle visite ginecologiche. Su richiesta, le classi possono approfondire temi specifici, come ad esempio la contraccezione, la violenza sessuale o i disturbi alimentari.

Il consultorio familiare è aperto anche a tutti gli altri gruppi (ad es. alle donne della casa per le donne in situazione di violenza, ai gruppi universitari, ai/collaboratori/trici di altri servizi) che abbiano interesse a conoscerne le attività.

Tali incontri possono organizzati su richiesta anche nella scuola.

Gli/le insegnanti interessati/e sono pregati/e di prendere contatto col consultorio familiare.

## **6. collaborazione con altri servizi**

Il consultorio familiare Lilith ha costantemente cercato e incentivato la collaborazione in rete con altri servizi del territorio. Nel corso degli anni abbiamo sviluppato, oltre alla collaborazione in casi specifici, alcuni progetti su temi specifici. I progetti attuali sono i seguenti:

### **6.1. AMBULATORIO PER I DISTURBI ALIMENTARI**

Il consultorio Lilith fa parte dell'ADA-AES, l'Ambulatorio per i Disturbi del comportamento Alimentare dell'ASL Ovest, con la partecipazione di due psicologhe psicoterapeute.

L'ADA prevede un approccio integrato nel trattamento dei disturbi del comportamento alimentare con la collaborazione per ogni utente di un medico,

una dietista ed una psicologa/psicoterapeuta.

Per accedere all'Ambulatorio per i Disturbi del comportamento Alimentare é necessario rivolgersi alla segreteria del Servizio dietetico e nutrizionale dell'Azienda Sanitaria (tel. 0473 251250). Dopo una visita medica verrà fissato un primo colloquio con una dietista ed uno con una delle 5 psicologhe che fanno parte del team. Tutti i primi colloqui vengono effettuati presso il servizio di Dietologia. In seguito i colloqui psicologici si effettuano presso i servizi di appartenenza delle psicologhe.

## **6.2. AFFIDAMENTO FAMILIARE**

Una pedagoga/psicoterapeuta fa parte del progetto affidamento. Il consultorio familiare Lilith si occupa prevalentemente delle famiglie affidatarie residenti a Merano con compiti di valutazione, assieme all'assistente sociale, di coppie e singoli interessati all'affidamento e colloqui di consulenza nella fase di abbinamento genitori affidatari/minore. Offre inoltre consulenza e psicoterapia in caso di necessità.

## **6.3. PROGETTO VIOLENZA SESSUALE**

In caso di sospetto abuso o di violenza sessuale le collaboratrici specializzate del Consultorio familiare Lilith offrono consulenza agli operatori/trici di altri servizi, agli operatori scolastici o agli operatori dei servizi residenziali per minori.

Il consultorio familiare Lilith collabora con il Servizio Sociale, il Tribunale per i Minorenni, il Tribunale Penale come pure con la Polizia giudiziaria per i casi di abuso sessuale su minori o persone con disabilità.

Le psicoterapeute\_i del consultorio offrono terapia sia alle persone abusate nell'infanzia, sia a minori nei quali l'abuso è recente.

## **6.4. RETE DELLA CITTA' DI MERANO CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE**

Il consultorio familiare Lilith fa parte della rete contro la violenza sulle donne della Città di Merano. La rete, alla quale partecipano le forze dell'ordine e vari servizi sociali, ha avuto l'avallo del prefetto di Bolzano. Si propone di individuare obiettivi concreti per prevenire situazioni di violenza alle donne come pure di fornire sostegno alle donne in situazione di violenza e favorire la denuncia di tali situazioni.

Nell'ambito di questo progetto il consultorio familiare Lilith organizza dei corsi di autodifesa.

## **6.5. MUTTERNACHT**

Il consultorio familiare Lilith fa parte della rete di servizi che ogni anno propone la "Mutternacht" in Alto Adige. La notte, scelta come contrasto alla giornata, simboleggia gli aspetti difficili, i sentimenti oscuri che possono vivere le donne durante e dopo il parto.

La campagna di sensibilizzazione, che è già presente in Germania, Austria ed Svizzera, vuole portare l'attenzione sui molti ostacoli che una madre deve superare nella maternità e vuole pubblicizzare le diverse possibilità di sostegno in questa fase delicata della vita.

Ogni anno viene approfondito un un tema particolare come per esempio la perdita di un figlio, la depressione post-parto, la nascita di un figlio diversamente abile.

## **6.6 GRUPPO DI LAVORO SESSUALITA' E DISABILITA'**

Il gruppo di lavoro sul tema "sessualità e disabilità" ha elaborato nel periodo da giugno 2016 a giugno 2018, sotto il coordinamento della Lebenshilfe, un documento di posizione. Il gruppo di lavoro è composto da professioniste/e con varie specializzazioni e diversi focus di intervento che lavorano in diverse istituzioni sudtirolesi.

Il documento di presa di posizione è nato dall'esigenza di occuparsi più da vicino di quello che è da ritenere ancora un tabù e cioè il tema della sessualità delle persone disabili. I diritti della sessualità sono diritti umani e valgono quindi anche per le persone con disabilità.

La presa di posizione non inventa nuovi contenuti ma riassume quelli che sono già i diritti delle persone diversamente abili in merito alla sessualità e ne deduce alcune possibili interventi in materia.

Il gruppo di lavoro "sessualità e disabilità" lavora ulteriormente per rendere pubblico il documento ed i suoi contenuti in modo che possa essere discusso a vari livelli.

## **7. progetto pilota scuola**

In cooperazione con l'Agenzia per la Famiglia e col centro di consulenze pedagogiche di Merano nonché in collaborazione col circolo didattico San Leonardo e Val di Non e col circolo didattico scuole d'infanzia Lana, il Consultorio familiare Lilith offre colloqui di consulenza per genitori:

in caso problemi nell'educazione

in caso di problematiche riguardanti i figli

in caso di conflitti familiari.

I colloqui vengono effettuati nei seguenti luoghi:

Santa Valburga Val d'Ultimo, scuola materna

San Leonardo Val Passiria, scuola media

San Felice Alta Val di Non, biblioteca.



## **8. corsi per tutti**

### **8.1. COMUNICAZIONE ED INTERAZIONE**

Percepire i segnali corporei e riconoscere e comunicare gli stati d'animo emozionali sono gli scopi di questo lavoro di gruppo. La comunicazione non è limitata al linguaggio. L'ascolto attivo e la valorizzazione delle possibilità espressive del corpo determinano un miglioramento della capacità comunicativa. Queste possibilità verranno esplorate dai partecipanti in modo interattivo e creativo.

Corso in lingua tedesca.

### **8.2. RAFFORZARE LA FIDUCIA IN SE STESSI**

I partecipanti durante gli incontri, tramite colloqui ed esercizi di attenzione guidati, imparano ad indirizzare la loro consapevolezza verso il corpo e verso le proprie sensazioni e necessità. Essere maggiormente consapevoli di se stessi (rafforzando la fiducia in se stessi ) e mostrarsi ed esprimersi con ciò che si prova nel qui ed ora rende possibile il contatto con sé stessi e col gruppo ed aiuta a vivere il quotidiano con maggior rilassatezza e sicurezza.

Corso in lingua tedesca.

### **8.3. QI GONG**

Questa disciplina è costituita da una serie di esercizi e di sequenze di movimenti che provengono sia dalla medicina tradizionale cinese sia dalle arti marziali. Comprendono la meditazione, la concentrazione mentale, il controllo della respirazione e movimenti particolari. Gli incontri hanno cadenza settimanale. Nei mesi estivi si svolgono all'aperto.

Il corso si tiene in lingua italiana.

### **8.4. ATTIVITA' MOTORIE PER PERSONE ANZIANE**

Si tratta di incontri nei quali, tramite il movimento, si favorisce il benessere fisico e viene offerta la possibilità di entrare in contatto con gli altri. Gli incontri vengono tenuti di mattina, a cadenza settimanale.

Corso in lingua italiana.

### **8.5. SERATE A TEMA**

Oltre alle consulenze per singoli, coppie e famiglie, il consultorio familiare Lilith offre serate informative e formative su diversi temi.

I temi possono essere proposti anche dalle/dagli assistite/i.

Alcuni temi possibili sono:

Sposarsi o non sposarsi? Le nuove possibilità legislative e contrattuali  
L'autostima  
La sessualità femminile  
Imparare a gestire i conflitti  
La comunicazione

Nelle serate a tema, dopo un input teorico, le/i partecipanti vengono coinvolte/i attivamente con domande, discussioni ed esercizi. Negli incontri verranno affrontate e discusse situazioni concrete e verrà data risposta ad eventuali domande che riguardano esperienze personali.

Gli incontri possono essere tenuti sia in lingua tedesca che in lingua italiana.

## **9. corsi per le donne**

### **9.1. GINNASTICA PER IL PAVIMENTO PELVICO**

La ginnastica per il pavimento pelvico permette alle donne di sviluppare una nuova percezione e una coscienza del proprio pavimento pelvico e di scoprire le sue funzioni in relazione alla salute, alla sessualità e all'energia vitale. Il corso è concepito per donne di tutte le età, che abbiano interesse a riscoprire il proprio pavimento pelvico o che abbiano una (leggera) incontinenza o problemi posturali. I corsi sono proposti con cadenza settimanale, in orario mattutino, pomeridiano e serale.

I corsi sono in lingua tedesca

### **9.2. VOGLIA DI ESSERE DONNA**

Voglia di essere donna è un seminario per le donne con le donne, nel quale le partecipanti si avventurano in un viaggio per scoprire e riconoscere la propria sessualità e sensualità e per approfondire le proprie tematiche personali.

Le partecipanti si incontrano e scambiano esperienze e tramite la danza, i massaggi ed gli esercizi energetici rendono il nostro corpo aperto al fluire dell'energia vitale sessuale.

Il seminario si articola su 2 fine settimana e viene tenuto in lingua tedesca.

### **9.3. ANCORA PIU' VOGLIA DI ESSERE DONNA**

Si tratta di un seminario le donne che abbiano già frequentato "Voglia di essere donna".

Come nel corso di base, anche nel corso avanzato verrà approfondita la scoperta della propria sensualità e sessualità, tramite esercizi, danza, colloqui e massaggi.

Il seminario si articola su 3 venerdì, dalle 15 alle 23 e viene tenuto in lingua tedesca.

#### **9.4. ESSERE FINALMENTE DONNA**

Si tratta di incontri per le donne che abbiano già frequentato il seminario "Voglia di essere donna".

Tali incontri offrono alle donne la possibilità di approfondire i temi e gli esercizi connessi con la sessualità e corporeità femminile e di vivere al meglio l'essere donna.

Il corso viene tenuto in lingua tedesca.

#### **9.5. IL MIO ESSERE DONNA IN QUESTO TEMPO**

Come può riuscire una donna, in questa società che dalle donne pretende molto, a trovare il tempo per poter entrare in contatto con la propria femminilità?

Nel seminario ogni donna affronta le idee e le aspettative che ha su sé stessa rispetto al suo ruolo di donna e può imparare a porre confini rispetto alle proprie aspettative e quelle di altri. Tali temi vengono approfonditi tramite colloqui, la danza ed esercizi mirati.

Il seminario si articola su 2 fine settimana e viene tenuto in lingua tedesca.

#### **9.6. RECUPERARE ENERGIA NEL GRUPPO DELLE DONNE E NELLA NATURA**

Si tratta di un seminario di approfondimento le donne che abbiano già frequentato il seminario "Voglia di essere donna".

In questa settimana le partecipanti hanno lo possibilità di esplorare il proprio essere donna con riferimento alla sessualità ed alle relazioni.

Ogni anno il seminario viene dedicato ad un tema particolare come ad esempio il rapporto con la propria madre, il rapporto con il proprio corpo, confrontarsi con i propri giudizi su di se...)

Sia da sole che nel gruppo le partecipanti approfondiranno i temi del corso tramite la danza, gli esercizi corporei, la meditazione ed il contatto con natura.

Nel tempo libero ogni donna ha a disposizione del tempo per sé.

Il corso dura una settimana, normalmente da domenica a sabato e viene tenuto in lingua tedesca.

#### **9.7. CORSO DI AUTODIFESA PER DONNE**

L'autodifesa con il metodo Drehungen (giramenti) è stata sviluppata dalle donne per le donne, e costituisce una possibilità di prevenzione contro la violenza verbale, fisica e psicologica. Si basa sulla forza e sul potenziale presenti in ogni donna, viene approfondita la conoscenza del linguaggio del corpo, della postura e dell'effetto dei movimenti. In tal modo, la donna acquisisce fiducia in sé stessa e quindi maggior sicurezza.

Sono offerti anche corsi di approfondimento sulla difesa verbale (situazioni

quotidiane in famiglia o sul posto di lavoro), come anche un corso avanzato per le donne che abbiano frequentato un seminario di base.  
I corsi vengono tenuti in lingua italiana.

## **10. corsi per gli uomini**

### **10.1. SERATA D'INCONTRO TRA UOMINI**

Gli uomini spesso si comportano come guerrieri solitari e non sono abituati a parlare con gli altri dei loro temi personali.

In questo gruppo viene creato uno spazio protetto, nel quale gli uomini possono parlare dei loro temi, problemi e domande in modo spontaneo, aperto e sincero in un contesto di rispetto reciproco.

Gli incontri sono pensati per uomini che vogliono conoscere e portare avanti la forza costruttiva del dialogo tra uomini.

Gli incontri hanno luogo di venerdì ogni 2 mesi. Le serate si svolgono in lingua tedesca.

### **10.2. TEMPO PER GLI UOMINI – CICLO DI INCONTRI**

In questo ciclo di incontri vengono approfonditi temi specifici riguardanti il maschile. I partecipanti entrano in contatto con i propri sentimenti tramite esercizi corporei, scambiano esperienze con altri uomini e hanno la possibilità di sperimentare la forza del sostegno del gruppo di uomini.

Ogni anno il ciclo di incontri approfondisce un tema particolare.

Si tratta di un ciclo di tre incontri che verranno tenuti in lingua tedesca.

### **10.3. TEMPO PER GLI UOMINI – SEMINARIO INTENSIVO**

Il seminario intensivo offre agli uomini la possibilità di approfondire alcuni temi con colloqui, esercizi corporei e nella natura. Ogni anno il seminario intensivo viene dedicato ad una tematica particolare come ad esempio il rapporto padre – figlio, il rapporto con la donna, la capacità di riconoscere i propri desideri e portarli avanti.

Il corso si tiene nel fine settimana, da venerdì alle ore 18.00 a domenica alle ore 13.00, in lingua tedesca.

## **11. corsi per la coppia e la famiglia**

### **11.1. VOGLIA DI RELAZIONE**

Nel seminario le coppie hanno la possibilità di intraprendere un viaggio per scoprire l'energia della coppia e per approfondire tematiche quali la sessualità, il contatto a livello fisico ed emotivo, le strutture della personalità ed i modelli di comportamento all'interno della relazione, la comunicazione.

Le coppie avranno la possibilità di incontrarsi parlando apertamente dei loro temi. Attraverso esercizi energetici le coppie possono affrontare temi come la vicinanza e la distanza ma possono anche rafforzare la propria energia sessuale.

Il corso è suddiviso in 2 fine settimana, dal sabato alla domenica e viene tenuto in lingua tedesca.

Per le/i partecipanti al seminario di base può essere organizzato un corso avanzato.

### **11.2. SERATE PER GENITORI**

Oltre alle consulenze per singoli, coppie e famiglie, il consultorio familiare Lilith offre serate informative e formative per genitori su diversi temi.

I temi possono essere proposti anche dai genitori stessi.

Alcuni temi possibili sono:

La fase del no

La rivalità tra fratelli/sorelle

Educazione sessuale

L'adolescenza

Il rapporto dei giovani con i media, con i computer, i video, il cellulare

Imparare a gestire i conflitti

La comunicazione

Nelle serate per genitori, dopo un input teorico, le/i partecipanti vengono coinvolte/i attivamente con domande, discussioni ed esercizi. Negli incontri verranno affrontate e discusse situazioni concrete e verrà data risposta ad eventuali domande che riguardano esperienze personali.

Gli incontri possono essere tenuti sia in lingua tedesca che in lingua italiana.

### **11.3. INCONTRI PER LA FAMIGLIA**

Nell'ambito dei progetti finanziati dall'Agenzia per la famiglia il consultorio Lilith intende organizzare nel 2019 tre nuove proposte per la famiglia:

- corso per monogenitori e successivo coinvolgimento dei figli (in lingua italiana)
- seminario sul tema "Gli influssi del pensionamento sulla coppia e la famiglia" (in lingua tedesca)
- serate per genitori arcobaleno e per famiglie patchwork sulle loro tematiche specifiche (in entrambe le lingue).

## **12. corsi per i bambini/e ed i giovani**

### **12.1. ACQUATICITA' PER BAMBINI**

I bambini più grandi, a partire dal 4. anno di vita, possono iniziare a sperimentare l'acqua da soli, hanno la possibilità, tramite esperienze motorie e percettive in acqua, di sviluppare la propria sfera emotiva ed accrescere il bagaglio personale ottenuto nell'attività neonatale. Viene sperimentato in un ambiente sicuro e positivo il distacco dai genitori. Tali corsi si differenziano dai corsi di nuoto offerti dalle società sportive in quanto l'obiettivo non è quello di imparare a nuotare e tanto meno l'aspetto agonistico ma al contrario i bambini imparano, attraverso giochi in acqua, ad essere più sicuri di sé e a condividere con altri bambini il movimento come piacere. Possiamo ritenere questi corsi importanti, oltre che per lo sviluppo psicofisico del bambino, anche per l'aspetto di prevenzione legato ad un buon rapporto con il proprio corpo ed il movimento. I corsi prevedono 10 incontri a cadenza settimanale.

### **12.2. IL CICLO, CHE SPETTACOLO!**

In questo seminario le ragazze hanno la possibilità di immergersi nel mondo emozionante del ciclo mestruale. Tramite immagini e materiale simbolico, un linguaggio semplice e valorizzante come pure tramite racconti esperienziali vengono spiegati i meccanismi del ciclo e del corpo femminile.

Il seminario è dedicato alle ragazze di età compresa tra i 10 e i 12 anni, ha una durata di 5 ore e viene tenuto solitamente il sabato pomeriggio.

Prima del seminario con le ragazze viene organizzata una serata per i genitori che avranno modo di conoscere i contenuti del corso e le modalità di lavoro.

Il seminario viene tenuto in lingua italiana ed in lingua tedesca.

### **12.3. IL LABORATORIO DEI RAGAZZI**

Nel laboratorio i ragazzi hanno la possibilità di parlare dei temi relativi all'adolescenza, di fare esercizi e di condividere con altri ragazzi le loro esperienze ed i loro dubbi.

Il seminario è dedicato ai ragazzi di età compresa tra gli 11 ed i 13 anni, ha una durata di 5 ore e viene tenuto solitamente il sabato pomeriggio in lingua tedesca.

Prima dell'incontro con i ragazzi viene effettuata una serata per genitori sul tema dell'adolescenza.

## **FINANZE**

L'attività del Consultorio familiare Lilith viene finanziata tramite il pagamento da parte dell'Azienda Sanitaria, della Comunità Comprensoriale Burgraviato e da parte dell'Agenzia per la Famiglia delle prestazioni riconosciute effettuate,

fino ad un tetto massimo. Il pagamento delle prestazioni copre all'incirca l'80% delle spese sostenute.

Per questo motivo il Consultorio familiare Lilith deve chiedere contributi ad altri enti pubblici e privati e deve raccogliere dei fondi in forma di offerte liberali da parte dei/le utenti o dei/le sostenitori/trici. Tali offerte sono deducibili dai redditi.

Le/gli utenti sono anche tenuti a pagare pagare la partecipazione di spesa (ticket) per le prestazioni per cui questo è previsto. Tali somme vengono incassate dal consultorio per conto dell'Azienda Sanitaria e non rimangono quindi nelle casse del consultorio. Le esenzioni dal pagamento del ticket registrate presso l'Azienda Sanitaria valgono anche per le prestazioni effettuate in consultorio.

Per alcuni tipi di prestazioni psicologiche sono previsti dei percorsi esenti dal pagamento del ticket. Anche la prima visita ginecologica annuale di controllo rientra nel percorso ginecologico ed è quindi esente ticket (esclusivamente la visita).

## **PRESENTAZIONE RECLAMI O PROPOSTE**

Gli/le utenti del consultorio hanno la possibilità di presentare reclami o ricorsi o proposte di miglioramento del servizio presentandoli in segreteria o ponendoli nell'apposito contenitore situato in sala d'attesa. Ogni reclamo, ricorso o proposta verrà attentamente analizzata. In caso di reclamo o ricorso verrà effettuato uno o più colloqui di chiarimento con le persone coinvolte.

Dr. Cinzia Cappelletti  
Direttrice del  
Consultorio Familiare Lilith

Dr. Ilona Nickl  
Presidente della Cooperativa  
Sociale Futura O.n.l.u.s.

Merano, 15.12.2018