



# CARTA DEI SERVIZI

## CONTENUTO

- IL CONSULTORIO FAMILIARE LILITH E L'ENTE GESTORE
- DESTINATARI: A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO
- MISSION
- SEDE E ORARIO D'APERTURA
- OPERATORI\*
- ACCESSO AL SERVIZIO
- PRIVACY E SICUREZZA
- SERVIZI DEL CONSULTORIO
- FINANZIAMENTO
- RECLAMI E PROPOSTE

## 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.

## DESTINATARI: CHI SI RIVOLGE AL SERVIZIO

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

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 40 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 40 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.

### SEDE E ORARI D'APERTURA

Il Consultorio Familiare ha la sede in **via Marlengo 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.

L'**orario di apertura** al pubblico prevede 24 ore (lun-ven, 8.30-12.30, mer+gio, 15.00-17.00). Le consulenze ed i lavori di gruppo si svolgono tra le 7.30 – 22.00 in base alle attività programmate tra il lunedì e il venerdì e anche durante alcuni fine settimana per mirate attività.

Gli utenti possono entrare in contatto con il consultorio telefonicamente, via e-mail, tramite il sito [www.lilithmeran.com](http://www.lilithmeran.com) e facebook o possono essere inviati da altri servizi. L'accesso per tutte le attività (consulenze e psicoterapie, visite ginecologiche ed ostetriche così come i vari seminari, gruppi e serata di approfondimento avviene previo appuntamento.

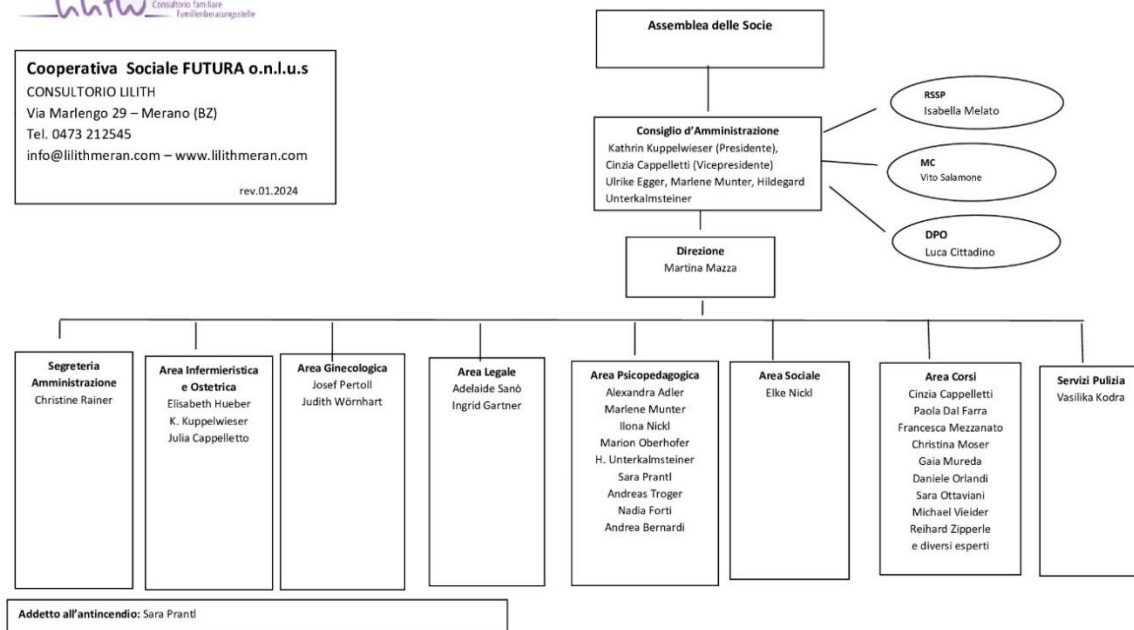
### GLI OPERATORI\*

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

Organigramma gennaio 2024:



**Cooperativa Sociale FUTURA o.n.l.u.s**  
CONSULTORIO LILITH  
Via Marleno 29 – Merano (BZ)  
Tel. 0473 212545  
info@lilithmeran.com – www.lilithmeran.com  
rev.01.2024



Tutti gli operatori\* 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 e organizzazione del flusso di lavoro. Le psicologhe e le psicoterapeute si incontrano a cadenza mensile per la discussione dei casi in intervizione e 3-4 volte all'anno con un supervisore esterno. Inoltre alcune operatrici partecipano a supervisioni specifiche su particolari tematiche o indirizzi psicoterapeutici.

Una volta all'anno si tiene un colloquio individuale per confrontarsi su obiettivi e grado di soddisfazione. L'intero team si riunisce una volta all'anno per una "clausura" per condividere e valutare insieme il lavoro svolto e discutere gli obiettivi.

A cadenza settimanale si svolgono riunioni organizzative per la parte amministrativa.

**Tirocinio:** Ogni anno studenti delle scuole superiori o di diversi corsi universitari (ostetricia, lavoro sociale, psicologia) hanno la possibilità di fare un tirocinio con la durata da una settimana a 6 mesi presso il nostro consultorio familiare per avvicinarsi al mondo del lavoro. E prevista anche la possibilità di tirocini post-lauream per l'esame di Stato in Psicologia. Offriamo anche agli aspiranti psicoterapeuti\* la possibilità di svolgere il tirocinio necessario per la specializzazione in psicoterapia.

## ACCESSO AL SERVIZIO

Hanno accesso al consultorio persone singole, coppie e famiglie, bambini\*, adolescenti\* ed adulti\*, 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 in casi eccezionali 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 vengono prese in carico possibilmente senza passare dalla normale lista d'attesa.

Per la partecipazione alle attività di gruppo è necessario un'iscrizione.

## PRIVACY E SICUREZZA

Tutti\* i collaboratori\* sono sottoposti\* all'obbligo di riservatezza. La trasmissione di dati personali è possibile solo con il consenso dell'assistito\* o per ordinanza del giudice.

Il consultorio familiare soddisfa tutte le disposizioni previste dalla legge (GDPR 679/2016).

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

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.

## SERVIZI DEL CONSULTORIO

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 attività di gruppo per donne, uomini, bambini, adolescenti, coppie

### 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.

Sono previste consultazioni individuali e di coppia e attività di gruppo durante e dopo la gravidanza:

- le nostre ostetriche offrono 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.

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.

### 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.

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.

### 4. 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), disturbi alimentari 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 secondarie, 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 o la violenza sessuale.

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/alle collaboratori/trici di altri servizi) che abbiano interesse a conoscerne le attività. Tali incontri possono organizzati su richiesta anche nella scuola.

Gli\* insegnanti\* interessati\* sono pregati 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:

Collaborazione/ Progetto	Obiettivi	Responsabile/Referente Lilith
Equipe del <b>Servizio Sociale</b> della Comunità Comprensoriale Burgraviato	Collaborazione per la valutazione della recuperabilità delle capacità genitoriali e/o per la presa in carico di famiglie di lingua tedesca per le quali sia stato necessario un sostegno psicologico.  Estendibile anche su altri Servizi Sociale quando necessario.	Tutt* le/i professionist* del team a seconda del caso / tematica



<p><b>Affidamento Familiare</b></p> <p>collaborazione con il Servizio Sociale della Comunità Comprensoriale Burgraviato</p>	<p>Accompagno delle famiglie affidatarie di lingua tedesca residenti a Merano con i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Colloqui di valutazione delle coppie interessate</li> <li>· Colloqui di consulenza nella fase di abbinamento genitori affidatari/minore partecipazione alle riunioni trimestrali di valutazione della situazione di affidamento</li> <li>· Consulenza pedagogica in caso di problemi inerenti all'affidamento (in caso di bisogno)</li> <li>· Consulenza pedagogica in caso di problemi inerenti all'educazione dei minori (in caso di bisogno)</li> <li>· Colloqui conclusivi con i genitori affidatari alla fine dell'affidamento</li> </ul>	<p>Dott.ssa Alexandra Adler</p>
<p><b>Abuso Sessuale</b></p>	<p>Collaborazione con il Servizio Sociale, il Tribunale per i minorenni, il Tribunale penale, il nucleo antipedofilia e l'ufficio minori della Questura di Bolzano come pure con la Polizia giudiziaria per i casi di abuso sessuale su minori e violenza sessuale sulle donne.</p> <p>Il Consultorio è anche punto di riferimento per consulenze di professionisti di scuole, altri servizi, etc.</p>	<p>Tutt* le/i professionist* del team a seconda del caso / tematica</p>
<p><b>Rete contro la violenza sulle donne</b></p>	<p>Dalla data della sua istituzione e cioè da novembre 2012, il Consultorio Familiare Lilith partecipa alla rete contro la violenza sulle donne della Città di Merano. L'obiettivo è la condivisione di informazioni.</p>	<p>Dott.ssa Martina Mazza Dott.ssa. Elke Nickl</p>
<p><b>Mutternacht</b></p>	<p>Il Lilith è membro di rete e 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 e le famiglie durante e dopo il parto.</p>	<p>Dott.ssa Elke Nickl Dott.ssa Kathrin Kuppelwieser</p>
<p><b>Gruppo specialistico Disforia di Genere</b></p>	<p>Il Consultorio Familiare Lilith fa parte dei servizi che in collaborazione con l'Azienda Sanitaria accompagnano le persone transgeniche nel loro percorso.</p>	<p>Dott.ssa Sara Prantl</p>
<p><b>Gruppo di lavoro sulla sessualità delle persone diversamente abili</b></p>	<p>Il Lilith fa parte del gruppo di lavoro che si occupa di "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. Prossimo obiettivo: organizzazione di un convegno per addetti al lavoro.</p>	<p>Dott.ssa Cinza Cappelletti</p>
<p><b>Gruppo Trauma</b></p>	<p>Gruppo di lavoro e approfondimento sul trauma sotto la direzione del dott. Platter – Servizio Psicologico di Merano</p>	<p>Dott.ssa Alexandra Adler</p>
<p><b>Rete Consultori</b></p>	<p>Nel 2019 è stata creata la rete consultori alla quale partecipano i consultori della provincia di Bolzano AIED, Kolbe, L'Arca, Mesocops e Lilith.</p> <p>La rete si riunisce regolarmente per condividere decisioni, definire strategie e vuole definire obiettivi comuni ed esigenze dei consultori membri verso l'esterno, in particolare verso i finanziatori e enti pubblici.</p>	<p>Dott.ssa Martina Mazza</p>

<b>Progetti AFAM</b> in cooperazione con l'Agenzia per la Famiglia	L' Agenzia per la Famiglia sostiene i seguenti progetti economicamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>· P1 Sostegno precoce alle famiglie</li> <li>· P3 Sostegno alla genitorialità in situazioni di crisi, separazione e divorzio</li> <li>· P6 Sensibilizzazione e sostegno delle famiglie in situazioni di conflitto e di crisi</li> </ul>	Coordinamento: Dott.ssa Martina Mazza  Tutto il team Lilith, a seconda delle necessità
<b>Aiuti precoci</b>	Partecipazione al gruppo di lavoro del Burgraviato per le "Frühe Hilfen"	Dott.ssa Martina Mazza
<b>Sternenkinder /Bambini Stella</b>	Siamo partner di rete "Sternenkinder / bimbi stella" gestita dall'ente Associazione cattolica per famiglie dell'Alto Adige assieme ad altre organizzazioni. La rete ha come obiettivo la raccolta di informazioni utile sul sito sternenkinder.it e vuole favorire lo scambio e la raccolta aderenti a questo tema tra operat* e famiglie.	Dott.ssa Kathrin Kuppelwieser
<b>Servizio Giovani Merano</b>	Partecipazione a iniziative di prevenzione	Dott.ssa Martina Mazza Dott.ssa Elke Nickl
<b>Progetti AFAM</b> in cooperazione con l'Agenzia per la Famiglia	L' Agenzia per la Famiglia sostiene i seguenti progetti economicamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>· P1 Sostegno precoce alle famiglie</li> <li>· P3 Sostegno alla genitorialità in situazioni di crisi, separazione e divorzio</li> <li>· P6 Sensibilizzazione e sostegno delle famiglie in situazioni di conflitto e di crisi</li> </ul>	Coordinamento: Dott.ssa Martina Mazza  Tutto il team Lilith, a seconda delle necessità

## 8. Attività di gruppo e corsi

Come attività trasversale che copre tutte le aree presenti all'interno del Consultorio, da sempre il **Lilith** elabora una ricca offerta di corsi e attività di gruppo. Si tratta di serate informative, cicli di incontri o workshops che emergono dal bisogno delle/dei nostri utenti. Il Consultorio vuole essere punto di riferimento per le donne, gli uomini, le coppie, le famiglie nel loro divenire ed è quindi aperto e pronto ad accogliere nuove esigenze e nuove richieste.

L'offerta copre diverse tematiche (incontri settimanali, cicli di corsi, serate informative, etc.)

<b>Ambito</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Tipologia di gruppi offerti / Argomenti trattati</b>
<b>Percorso nascita</b>	La nascita di un* bambino* è un'esperienza importante nella vita di una donna, un uomo 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.	Corsi preparazione alla nascita Incontri genitori bebè Caffè del latte Gruppo gattonamento Acquaticità Babymassaggio Ginnastica postpartum
<b>Offerte per le famiglie e coppie</b>	Come coppia e famiglia nella vita ci si può trovare in situazioni particolari, dove momenti di condivisione possono dare sostegno e invitare a riflettere.	Gruppo per bambin* di genitori stella Gruppo famiglie arcobaleno La famiglia allargata Voglia di relazione
<b>Per la donna e ragazze</b>	Salute delle donne e donne & sessualità vengono accompagnate da diverse offerte di gruppo. Per bambine dai 10 anni in poi.	Pavimento pelvico Il mio ciclo che spettacolo Voglia di essere donna Il mio ciclo che spettacolo Serate sulla menopausa

<b>Per gli uomini e ragazzi</b>	Condividere esperienze, confrontarsi tra uomini e conoscere nuovi aspetti nell' essere padre o compagno	Diventare papà (all'interno del corso alla preparazione alla nascita) Serate per uomini Il ciclo che cos'è? Laboratori sull'adolescenza
<b>Per tutti</b>	Offerte di prevenzione e sviluppo del benessere	Laboratorio biografico Comunicazione e interazione Rafforzare la fiducia in se stessi Serate su diverse tematiche

## FINAZIAMENTO

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,

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.

L'accesso è gratuito, tranne dove è prevista una partecipazione da parte (ticket) del Servizio Pubblico. Questi importi vengono incassati dal Consultorio per conto dell'Azienda Sanitaria e non rimangono nelle casse del consultorio. Le esenzioni dal pagamento del ticket registrate presso l'Azienda Sanitaria valgono anche per le prestazioni effettuate in consultorio. Questa partecipazione di norma scattano consultazioni Tale contributo di spese è di norma prevista solo per le prestazioni psicologiche estese o per le visite ginecologiche che vanno oltre la visita annuale di controllo

## RECLAMI E PROPOSTE

I clienti del Consultorio hanno la possibilità di presentare reclami, lamentele o suggerimenti per migliorare il servizio. Essi possono essere lasciati direttamente in segreteria o depositati nell'apposito box nella sala d'attesa. Inoltre, il questionario sulla soddisfazione, che viene compilato in forma anonima, contiene uno spazio apposito per le proposte di miglioramento e le osservazioni. Ogni reclamo o proposta sarà attentamente analizzata e chiarita a seconda della tipologia di osservazione.