

# Carta dei servizi

*del Consultorio familiare della Diocesi di Viterbo*



## *Insieme con Voi*

### **Che cos'è**

Il Consultorio Familiare Diocesano è un libero servizio non statale, a rilevanza pubblica, promosso dalla Chiesa Cattolica nella Diocesi di Viterbo.

La sua istituzione e funzionamento sono conformi alla legge 405/1975 (art 2, lettera b) e successive modificazioni e integrazioni.

Il Consultorio è al *servizio alla Chiesa locale* e collabora con gli uffici pastorali, le opere diocesane, le parrocchie, le associazioni, le comunità e i movimenti ecclesiali. E' anche un *servizio al territorio*, che opera in sinergia con le istituzioni, i servizi e le organizzazioni locali, ricercando ogni possibile collaborazione per il bene comune, sulla base dei principi di sussidiarietà e solidarietà.

### **Finalità e principi ispiratori**

Il Consultorio ha come finalità:

- la promozione di una cultura solidale, favorevole alla famiglia e all'accoglienza della vita, attraverso iniziative e interventi rivolti alla comunità diocesana e al territorio;
- l'accoglienza, il sostegno e l'aiuto qualificato alle persone, alle coppie e alle famiglie che vivono situazioni di difficoltà e crisi di relazione.

Nel rispetto delle libere scelte di ciascuno, il Consultorio ispira la sua azione ai **valori cristiani**, per la costruzione di una società capace di riconoscere e valorizzare la dignità di ogni persona, il valore della relazione, l'apertura alla vita, il bene del matrimonio e della famiglia.

Il Consultorio offre i propri servizi **senza parzialità e senza discriminazioni** per motivi ideologici, partitici, religiosi, etnici, di stato civile ed ecclesiale. Possono accedere liberamente al Consultorio persone credenti e non credenti, cristiane o appartenenti ad altre religioni.

Il Consultorio assicura **servizi qualificati e appropriati**, avvalendosi di operatori in possesso di competenze certificate, per i quali organizza percorsi di supervisione e formazione continua.

Gli operatori rispettano in modo rigoroso le esigenze della **riservatezza**. Tutte le informazioni sono coperte dal segreto professionale e trattate nel rispetto della normativa vigente sulla riservatezza e dei codici deontologici.

## **Cosa offre**

Il Consultorio opera su due livelli:

- ↳ da una parte, fornisce alla cittadinanza e alle famiglie servizi d'informazione, sensibilizzazione e prevenzione, mediante incontri e iniziative nelle scuole, nel territorio e nelle diverse realtà ecclesiali (parrocchie, comunità religiose, ecc.).
- ↳ dall'altra, offre prestazioni di consulenza e aiuto a persone singole, coppie di fidanzati e di sposi, genitori e famiglie, per problemi di tipo relazionale, difficoltà familiari, problematiche relative all'accoglienza della vita e all'educazione dei figli.

La metodologia di intervento è basata essenzialmente sulla relazione di aiuto che mira a stimolare le capacità della persona e della coppia a prendere coscienza della propria situazione e delle possibilità di cambiamento. In tutte le occasioni in cui è possibile, la relazione di aiuto viene aperta ai componenti della famiglia e alle figure maggiormente significative dal punto di vista relazionale.

Il Consultorio, tenendo conto delle risorse disponibili, fornisce in particolare le seguenti prestazioni:

### *Consulenza familiare*

Si configura come una relazione di aiuto personalizzata, rivolta a chi vive un periodo di crisi individuale, familiare, di coppia. Si articola in una serie di colloqui su appuntamento, anche oltre l'orario di apertura. Gli obiettivi sono aiutare le persone a conoscere meglio se stesse e le loro relazioni; valorizzare e mobilitare le sue risorse interne ed esterne; favorire una maturazione che renda capaci di affrontare nel miglior modo possibile le situazioni difficili, in vista di scelte autonome e responsabili. Il consulente familiare è un professionista con una specifica preparazione, documentabile attraverso attestati di partecipazione a percorsi formativi organizzati da soggetti accreditati. Egli agisce nel rispetto del segreto professionale e delle convinzioni religiose ed etiche delle persone.

### *Mediazione familiare*

Si rivolge alle coppie in situazione di difficoltà, che stanno pensando di separarsi o hanno già deciso di farlo. Consente alla coppia di incontrarsi in uno spazio neutro dove ridurre il rancore, approfondire i reali interessi della famiglia, sospendere la competizione a vantaggio di una possibile cooperazione. Il mediatore familiare ha il compito di aiutare gli interessati a prendere accordi duraturi e reciprocamente accettabili, tenendo conto dei bisogni di ognuno e in particolar modo di quelli dei minori, in uno spirito di corresponsabilità genitoriale. Il mediatore aiuta le parti ad assumere atteggiamenti consapevoli, senza esprimere giudizi. Il percorso, accessibile anche agli

altri membri della famiglia, può essere intrapreso ancor prima di rivolgersi ad avvocati e tribunali, ma anche dopo (o durante), in quanto il mediatore informa la coppia sul piano giuridico (senza svolgere un ruolo legale). Il servizio è gestito da professionisti con una specifica preparazione, che hanno svolto percorsi formativi organizzati da soggetti accreditati.

#### *Sostegno psicologico*

Si rivolge a persone che vivono una situazione di disagio personale o relazionale, ma che non presentano sintomi rilevanti o comunque un quadro clinico tale da richiedere un vero e proprio trattamento terapeutico. Lo psicologo favorisce la comprensione e la definizione del problema, per la ricerca di strategie e soluzioni adeguate. Insieme all'utente individua obiettivi concreti, sui quali focalizzare le azioni utili ad affrontare le difficoltà. E' prevedibile che in alcuni casi l'intervento possa orientarsi verso un percorso psicoterapeutico, da svolgersi all'esterno del Consultorio, nell'ambito della rete dei servizi del territorio.

#### *Segretariato sociale*

Il servizio si rivolge a persone e famiglie che, oltre ad un disagio di tipo relazionale e familiare, manifestano anche situazioni di deprivazione materiale o problematiche che richiedono un intervento di tipo assistenziale. L'intervento, integrativo delle prestazioni offerte dagli altri servizi del Consultorio, orienta e accompagna l'utente affinché possa esercitare concretamente i diritti assicurati dalle norme vigenti in materia (accesso a servizi assistenziali domiciliari o territoriali, contributi economici, altre opportunità di tipo sociale). L'intervento è effettuato da un assistente sociale ed è svolto in sinergia con i servizi sociali del territorio.

#### *Orientamento e preparazione per l'affidamento familiare e l'adozione*

Il servizio si rivolge a persone e coppie che manifestano interesse e disponibilità per l'affidamento familiare o che stanno pensando di intraprendere un percorso di adozione nazionale o internazionale. La finalità è aiutare le persone e le coppie sia a conoscere meglio la natura e gli obiettivi dell'affido e dell'adozione, sia ad orientare il loro percorso, mettendoli in contatto con i servizi sociali e/o le associazioni del settore.

Il Consultorio offre inoltre la possibilità di approfondire con un sacerdote *questioni personali di tipo etico* che riguardano la sessualità, la generazione, il matrimonio e la famiglia, secondo il Magistero della Chiesa cattolica.

***Tutti i servizi del Consultorio sono offerti a titolo gratuito***, sia per le persone che vi accedono, sia per gli operatori, che prestano la loro opera come volontari, senza alcuna retribuzione economica. Il Consultorio inoltre adotta ogni misura utile a prevenire possibili conflitti di interesse nell'eventuale invio delle persone presso altri servizi.

### **Chi opera nel Consultorio**

Il Consultorio si avvale di collaboratori volontari, in possesso di qualifiche professionali e competenze certificate (consulenti familiari, mediatori familiari, psicologi, assistenti sociali, ecc.). Per alcuni servizi, il Consultorio opera in convenzione con altri organismi specializzati appartenenti al mondo ecclesiale della Diocesi.

Il Consultorio privilegia il lavoro d'équipe, organizzando momenti di programmazione, scambio, confronto, verifica e integrazione tra i diversi collaboratori. Gli operatori seguono un programma di formazione permanente e usufruiscono di una supervisione professionale.

Il Consultorio lavora in rete con le istituzioni, i servizi, le associazioni e le diverse realtà ecclesiali e civili che operano in favore delle persone e delle famiglie nel territorio diocesano. In particolare, il Consultorio collabora su specifiche aree con:

- ↳ le parrocchie, i movimenti, le comunità religiose, le opere diocesane e le organizzazioni di ispirazione cristiana, con particolare attenzione a quelle che si occupano di specifiche aree che interessano la famiglia, come la Caritas Diocesana, le ACLI, l'Associazione Genitori, il Centro di Regolazione Naturale della Fertilità, il Centro di Aiuto alla Vita, l'Associazione Amici dei Bambini, ecc.;
- ↳ i servizi sanitari e sociali, le scuole, gli organismi della Giustizia, le associazioni e gli organismi di volontariato del territorio;
- ↳ i liberi professionisti che condividono le finalità del Consultorio diocesano e sono disponibili a fornire prestazioni professionali a titolo di volontariato.

## **Come accedere ai servizi del Consultorio**

La sede del Consultorio è a Viterbo, in via S. Lorenzo 64 (nei pressi della Cattedrale).

Il Punto Accoglienza è aperto al pubblico:

- ↳ **lunedì e giovedì**, dalle ore 16,30 alle 18,30;
- ↳ **mercoledì**, dalle ore 10,00 alle 12,00.

Negli orari di apertura sarà possibile trovare un operatore che risponde direttamente al **telefono al n. 351.1344796** o accedere direttamente al Consultorio, anche senza appuntamento.

Negli orari di chiusura, funziona una **segreteria telefonica**, attraverso la quale è possibile lasciare un messaggio per essere richiamati. E' comunque sempre possibile inviare brevi messaggi **sms** o **e-mail** per posta elettronica, all'indirizzo **segreteria@famigliaviterbo.it**

Il Punto Accoglienza, ricevuta la richiesta, fissa tempestivamente un appuntamento per un primo colloquio, in cui si cercherà di comprendere la natura della richiesta dell'utente, per metterlo in contatto con un operatore del Consultorio che lo "prenderà in carico" oppure con altri Servizi della rete territoriale.

## **Un servizio aperto a tutti**

Per conoscere le proposte e le iniziative del Consultorio, offrire disponibilità di collaborazione o far pervenire proposte di miglioramento dei servizi:

- ↳ presentarsi direttamente allo sportello negli orari di apertura
- ↳ telefonare o inviare una e-mail
- ↳ visitare le pagine web sul sito internet **www.famigliaviterbo.it**