

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di Counseling Psicologico di Ateneo “DA SOLI MAI”

Premessa

Questo documento redatto il 13 marzo 2023 è stato aggiornato tempestivamente sulla base dei recenti documenti pubblicati sul sito della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI)¹ e sulla base delle riflessioni contenute nell' articolo redatto dal sottogruppo Crui che si è occupato della Survey condotta sui Servizi di Counseling Psicologici di Ateneo delle Università Italiane²

Il *Counseling psicologico di ateneo “Da soli mai”* è un servizio di consulenza psicologica agli studenti e alle studentesse che stanno affrontando impegnativi compiti di sviluppo, criticità transizionali e difficoltà di adattamento assai comuni nell'esperienza universitaria. Tali problemi, se non affrontati precocemente e in modo appropriato, possono tradursi in un peggioramento delle condizioni di vita con esiti indesiderati come ritardi, abbandoni e differenti forme di insoddisfazione, malessere e disagio psicosociale.

Obiettivo principale del servizio è di migliorare il benessere degli studenti e delle studentesse del nostro ateneo, prevenire e alleviare il disagio e il disadattamento, risolvere situazioni di crisi e facilitare il funzionamento personale e interpersonale della persona tramite l'identificazione delle risorse personali e dei suoi punti di forza, un focus specifico sugli obiettivi concordati da realizzare in un percorso breve e metodologie volte a migliorare il funzionamento globale della persona anche con approcci psicoeducativi.

L'oggetto e la finalità della consulenza erogata consiste principalmente nel rispondere a esigenze multiformi rappresentabili lungo un continuum che vede - da un lato - richieste di *remedial* più direttamente connesse con la salute psicofisica (stati di malessere e disagio psicologico); di sostegno emotivo e di aiuto sistematico (declinabile come ascolto, rassicurazione, cura) in momenti di crisi o di cambiamento ampiamente diffusi nella popolazione universitaria; dall'altro lato - esigenze di facilitazione delle scelte e dei progetti personali futuri; di accompagnamento nella loro iniziale realizzazione; di *advising*, ri-motivazione e resilienza rispetto a insuccessi nell'iter accademico; di informazioni significative per gestire situazioni impreviste; di potenziamento delle risorse decisionali e attuative; di *advocacy*, (protezione e difesa in situazioni di vulnerabilità psicosociale);

Il modus operandi fa riferimento principalmente a interventi di breve durata, sostenuti da modelli teorici di tipo psicologico, tradotti operativamente con strumenti e tecniche convalidate da evidenze scientifiche e adatti sia a prevenire o fronteggiare momenti di crisi e disagio sia a promuovere cambiamenti funzionali a crescita e migliore integrazione sociale delle persone;

La personalizzazione dell'attività consulenziale. Con ciò si evidenzia la differente articolazione e l'adattamento degli interventi professionali alle specifiche finalità dell'aiuto e alle peculiarità di una fascia d'età che sta affrontando compiti di sviluppo tipici dell'*emerging adulthood* al fine di assicurarne appropriatezza, specificità ed efficacia.

¹ [SCPA - CRUI - Conferenza dei Rettori delle Università italiane](#), sezione “orientamento”;

² Bastianoni[et al.], *I servizi di Counseling psicologico nelle università italiane: una panoramica sullo stato dell'arte*, Giornale italiano di psicologia, Fascicolo 1, marzo 2024, p.69-93

I **punti di forza** del Servizio possono essere sintetizzati come segue:

- **Apertura: continuativa**, senza interruzioni nell'anno
- **Modalità di erogazione**: in presenza o on line
- **Lingua di erogazione**: italiano e inglese a scelta dello studente
- **Partecipazione attiva del richiedente**: lo studente può scegliere la modalità del colloquio, la lingua, con chi effettuare un colloquio (donna o uomo, nessuna scelta), la motivazione prevalente della richiesta, gli obiettivi della consulenza concordati assieme al consulente.
- **Tempi di presa in carico**: entro 48 ore dalla richiesta
- **Tempi di attesa per il primo colloquio**: entro 2 settimane
- **Supervisione regolare individuale e di gruppo**: supervisione individuale al consulente per ogni nuova presa in carico, supervisione **di gruppo** a cadenza bisettimanale o mensile
- **Procedure di contrasto ad agiti autolesivi**
- **Interventi “tailored” sull'utente**: interventi personalizzati in base al focus di lavoro

E' possibile comparare gli standard di qualità proposti dal Servizio stesso con le proposte di organizzazione del SCPA presenti nella ricerca sopra citata³

Standard di qualità del Servizio “Da Soli Mai”	Proposte di organizzazione del Servizio di Counseling Psicologico di Ateneo (SCPA)
Destinatari: studenti /studentesse dell’Ateneo, inclusi dottorandi/e, specializzandi/e. Apertura del servizio: apertura annuale senza alcuna interruzione (nel periodo di chiusura universitaria, il servizio si eroga on line) Personale impiegato: 5 consulenti esterni, 1 responsabile supervisore interno Referente universitario del servizio con competenze psicologiche: referente psicologo supervisore, garante del funzionamento dello stesso anche nei confronti dei richiedenti la consultazione.	Destinatari: studenti/studentesse dell’ateneo. Apertura del servizio: apertura annuale garantita possibilmente anche nei mesi estivi. Personale impiegato: personale interno strutturato di ateneo e personale esterno a contratto che possa essere stabilizzato; specializzandi in psicoterapia. Referente universitario del servizio con competenze psicologiche: referente psicologo che sia garante del funzionamento dello stesso anche nei confronti dei richiedenti la consulenza. Numero personale impiegato: in base alla grandezza dell’ateneo, necessita di almeno due figure dedicate a tempo pieno quando la richiesta si attesta su una media di 500 richieste

³ Bastianoni [et al.], *I servizi di Counseling psicologico nelle università italiane: una panoramica sullo stato dell'arte*, Giornale italiano di psicologia, Fascicolo 1, marzo 2024, p.69-93

Qualifica dei consulenti: psicologo, psicoterapeuta, medico psicoterapeuta Modalità di erogazione del servizio: in presenza e a distanza, a singoli, a gruppi. Lingua: italiano e inglese. Tempi di presa in carico dalla domanda: entro 48 Tempi di attesa per il primo colloquio: entro 2 settimane dalla richiesta. Sede: n.3 sedi dedicate, confortevoli, ben arredate, protette e garanti della privacy. Supervisione: supervisione periodica al personale impiegato nel servizio. Durata media della consultazione: 4-5 incontri con estensione ai 10 per le situazioni più critiche. Durata media del colloquio: 60 minuti. Modello di consultazione: modelli psicologici che privilegino obiettivi definiti, compatibili con il modello di consultazione breve, raggiungibili nei tempi previsti, da concordare con il richiedente. Modalità di richiesta da parte del richiedente: compilazione di un form predefinito. Scelte a disposizione del richiedente: scelta della modalità di erogazione del colloquio (in	all'anno, e comunque di una figura in più a tempo pieno ogni 250 studenti richiedenti. Qualifica dei consulenti: psicologo, psicoterapeuta, medico psicoterapeuta, psichiatra (ove previsto). Modalità di erogazione del servizio: in presenza e a distanza, a singoli, a gruppi. Lingua: italiano e inglese. Tempi di presa in carico dalla domanda: entro 48/72 ore. Tempi di attesa per il primo colloquio/intervento: entro 2/3 settimane dalla richiesta. Sede: spazio dedicato, confortevole, ben arredato, protetto e garante della privacy. Supervisione: supervisione periodica al personale impiegato nel servizio. Durata media della consulenza: 4-6 incontri con estensione ai 10 per le situazioni più critiche. Durata media del colloquio: 45/60 minuti. Modello di consulenza: modelli psicologici che privilegino obiettivi definiti, compatibili con il modello di consulenza breve, raggiungibili nei tempi previsti, da concordare con il richiedente. Auspicabili modelli di intervento basati sulle evidenze. Non rientrano modelli di intervento rivolti a condotte di rischio. Modalità di richiesta da parte del richiedente: compilazione di un form predefinito o contatto via email. Scelte a disposizione del richiedente: scelta della modalità di erogazione del colloquio, della lingua, della tipologia (individuale o di gruppo) e, laddove
---	---

presenza o on line), della lingua (italiano o inglese), della tipologia (individuale o di gruppo) e del sesso del consulente. Tipologia di counseling offerto: a) <i>counseling individuale</i>: modello breve con obiettivi definiti; b) <i>counseling di gruppo</i>: seminari esperienziali a tema su tecniche specifiche (gestione ansia, seminari sul respiro etc). Modalità del primo colloquio: il primo colloquio viene realizzato dal consulente che ha ricevuto il mandato dal Responsabile del servizio che ha fatto l'invio sulla base della motivazione prevalente del disagio indicato dallo studente/studentessa sul form di richiesta. Modalità di valutazione dell'efficacia dell'intervento erogato da parte del consulente psicologico: utilizzo del colloquio di follow up per verificare se ci sia stabilizzazione dei risultati relativi agli obiettivi concordati con lo studente/studentessa nel primo colloquio. Colloquio di follow up: si svolge dopo 30 giorni circa dalla fine del percorso di counseling attraverso colloquio di verifica/sostegno.	sia possibile, del genere del consulente. Tipologia di consulenza/Counseling psicologico offerta: a) consulenza/Counseling psicologico individuale: modello breve con obiettivi definiti; b) Counseling psicologico di gruppo: seminari esperienziali a tema su tecniche specifiche (gestione ansia, seminari sul respiro, etc.). Modalità del primo colloquio: a) primo colloquio effettuato dal responsabile/delegato esperto al quale fa seguito l'invio a un consulente psicologico/psicoterapeuta per il percorso di presa in carico; b) primo colloquio effettuato da un consulente psicologico/psico- terapeuta espressamente dedicato, al quale fa seguito una proposta di percorso (individuale, in gruppo, assessment più approfondito, psicoterapia, invio a terzi); c) primo colloquio realizzato già dal consulente psicologo/psicoterapeuta per la presa in carico da parte del responsabile che ha fatto l'invio dello studente/studentessa sulla base della motivazione prevalente del disagio indicato dallo stesso/a sul form di richiesta della consulenza psicologica. Modalità di valutazione dell'efficacia dell'intervento erogato da parte del consulente psicologico: utilizzo di strumenti standardizzati, meglio se concordato con il network degli altri atenei. Colloquio di «follow up»: da svolgere attraverso colloquio o attraverso compilazione di questionario di autovalutazione da parte dello studente sul proprio stato di benessere attuale. Trasparenza: le procedure, le modalità di accesso e i tempi di risposta devono essere pienamente trasparenti e prevedibili e organizzati in una Carta dei
---	---

Valutazione della qualità del servizio: questionario anonimo dopo il follow up con domande sul sostegno percepito e domande sul suo stato attuale di benessere in relazione alla motivazione prevalente per la quale è stata richiesta la consultazione e agli obiettivi concordati. Creazione di una rete attiva attorno al servizio di counseling che prevede: <i>Altri servizi universitari di counseling.</i> a) counselling di orientamento; b) counseling per disabilità/dsa. <i>Informazioni relative ai servizi territoriali presenti anche in assenza di convenzioni</i> a) servizio psichiatrico; b) centri disturbi del comportamento alimentare; c) psicoterapeuti privati a prezzo calmierato Modalità di invio Invio ad altri servizi universitari gratuiti Invio al territorio (monitorato) Invio a elenco professionisti privati o pubblici con prezzo calmierato	Servizi; Valutazione della qualità del servizio: questionario anonimo dopo la conclusione del percorso con domande sul sostegno percepito e domande sul suo stato attuale di benessere in relazione alla motivazione prevalente per la quale è stata richiesta la consulenza. Creazione di una rete universitaria e non universitaria attiva attorno al servizio di consulenza/Counseling psicologico che possa prevedere: i) altri servizi universitari di consulenza/counseling: 1) Counseling di orientamento; 2) Counseling per Disabilità/DSA; 3) Consulenza psicologica per violenza di genere; 4) l'insieme di questi servizi; ii) convenzioni con scuole di psicoterapia per invii per percorsi di psicoterapia o di consulenza medio-lunghi; iii) convenzioni con enti territoriali pubblici oppure informazioni relative ai servizi territoriali presenti anche in assenza di convenzioni: 1) servizi psichiatrici territoriali; 2) centri disturbi del comportamento alimentare; 3) altro (ad esempio, consultori, centri antiviolenza, ecc.) Modalità di invio: i) invio ad altri servizi universitari gratuiti; ii) invio a servizi convenzionati gratuiti; iii) invio al territorio (enti territoriali pubblici, centri di salute mentale (CSM) e loro servizi psichiatrici); iv) invio a elenco professionisti privati o pubblici con prezzo calmierato.
--	---

- **Presenza di procedure dedicate al contrasto di agiti autolesivi**

Il Servizio “Da Soli Mai” si attiene al documento elaborato dal sottogruppo di lavoro emergenze comportamentali della CRUI.⁴

In linea con quanto sopra esposto, il Servizio pone l’attenzione a questo tema inserendo nel form di richiesta la scala soggettiva di valutazione del disagio percepito dagli studenti e dalle studentesse. Nel caso l’autovalutazione sia “urgentissima”, viene effettuato l’immediato invio al consulente che dà il primo colloquio entro 24 ore dalla richiesta stessa.

Per adempiere a quanto espresso nel documento elaborato dalla CRUI circa la promozione della conoscenza sui comportamenti di rischio e/o di emergenza attraverso seminari o momenti di informazione partecipata con gli/le studenti e l’intera comunità accademica,

Il Servizio “Da Soli Mai” propone per ogni annualità incontri in presenza, specifici sul tema, rivolti a studenti, manager, personale docente e amministrativo.

Il calendario degli incontri viene aggiornato e diffuso all’inizio di ogni anno accademico.

- **Procedure di ascolto e customer satisfaction:** lo studente compila un form iniziale di richiesta del servizio, partecipa attivamente all’identificazione degli obiettivi di lavoro con il consulente, può rivolgersi in qualunque momento al referente del servizio tramite semplice invio di mail, compila un questionario anonimo alla fine del percorso, dopo il follow up, per esprimere il proprio parere sul servizio e sul benessere percepito rispetto alla domanda iniziale e agli obiettivi concordati.
- **Privacy:** Il servizio garantisce il massimo rispetto della privacy delle studentesse e degli studenti sia nel trattamento dei loro dati sia nelle modalità di consultazione in presenza e a distanza. In fase di richiesta le studentesse e gli studenti prendono visione dell’informativa sulla privacy dando il loro consenso informato.
- **Promozione:** Il servizio viene promosso attraverso una pagina web dedicata, pubblicazione di notizie sul portale di ateneo e i relativi social media ed eventuale comunicazione via mail per eventi specifici destinati agli studenti dell’ateneo. Annualmente viene redatto un report sul servizio nel rispetto degli standard di qualità.

Ferrara, 12 luglio 2024

⁴ I Servizi di Counseling Psicologico di Ateneo (SCPA) si occupano di promuovere il benessere psicofisico nella popolazione studentesca, anche contrastando stati di malessere e disagio psicologico. Non costituiscono agenzie sanitarie e, perciò, non possiedono né la struttura né le funzioni per il contrasto attivo ai comportamenti di rischio o di emergenza.

Per comportamento di rischio si intende qualsiasi comportamento che pregiudichi l’integrità psicofisica, con un grado di rischio variabile, e che dipenda da una pluralità di fattori contesto-specifici. Per emergenza comportamentale si intende una condizione, espressa in correlati cognitivi, emotivi o comportamentali, in cui studentesse/studenti risultano a rischio imminente di comportarsi in un modo che potrebbe provocare danni gravi, compromissione all’integrità psicofisica o morte a sé stessi o agli altri. Si valuta la probabilità dell’attualizzarsi di un comportamento di rischio.

