

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di Counseling Psicologico di Ateneo "DA SOLI MAI"

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 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.

I **punti di forza** del Servizio possono essere sinteticamente riassunti 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**

Definizione delle caratteristiche e degli standard di qualità del servizio

- **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.
- **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.2 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 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) *counseling individuale*: modello breve con obiettivi definiti;
 - b) *counseling di gruppo*: seminari esperenziali 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.

- **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.

- **Presenza di procedure dedicate al contrasto di agiti autolesivi:** è presente nel form di richiesta da parte dello studente l'autovalutazione dell'urgenza. Nel caso che l'autovalutazione sia pari a 6 (urgentissima), viene effettuato l'immediato invio al consulente che dà il primo colloquio entro 24 ore dalla richiesta

- **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.

- **Creazione di una rete attiva attorno al servizio di counseling che prevede:**
 - *Altri servizi universitari di counseling.* a) counselling di orientamento; b) counseling per disabilità/dsa.
 - *Informazioni relative ai servizi territoriali presenti anche in assenza di convenzioni* 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