

Il documento sugli *Standard* per i SCPA è stato redatto, condiviso e approvato da: Paola Bastianoni, Francesca Baralla, Barbara Giangrosso, Paola Magnano, Cristiano Inguglia, Angelo Compare, Carla Bruno, Cristina Riva Crugnola, Daniela Converso, Dolores Rollo, Emanuela Confalonieri, Francesca Liga, Marco Bani, Mirella Zanobini, Roberta Fadda, Valeria Micillo, Alberto Ghilardi, Jacopo Stringo, Alessandra Cecilia Jacomuzzi aderenti al gruppo “Requisiti minimi” per il Servizio di Counseling Psicologico di Ateneo (SCPA).

Voce	Criterio	Note
Destinatari	Studenti / studentesse dell'Ateneo ivi compresi dottorandi/e, specializzandi/e, studenti/esse che partecipano a programmi di mobilità internazionale.	Auspicabile l'ampliamento del servizio al personale universitario che ne fa richiesta, soprattutto per quanto concerne gli interventi consulenziali orientati alla gestione delle criticità riscontrate nella relazione con gli studenti.
Accesso al servizio	Garantire un regolare accesso al servizio nel corso dell'anno accademico, segnalando eventuali periodi di chiusura	
Personale impiegato	Supporto di unità di personale tecnico-amministrativo	
Coordinatore/Responsabile del counseling psicologico di Ateneo	La figura del Coordinatore/Responsabile del SCPA è scelta tra il personale strutturato, preferibilmente docente o ricercatore, con qualifica di psicologo e/o psicoterapeuta con esperienze nell'ambito del counseling psicologico. In assenza di personale strutturato con tali caratteristiche, si raccomanda l'affiancamento del Coordinatore/Responsabile con una figura esterna avente le qualifiche indicate.	
Numero personale impiegato	Il numero dei professionisti dovrebbe essere proporzionale alla dimensione dell'Ateneo (piccoli < 10.000 studenti, medi tra 10.000 e 20.000 studenti, grandi tra 20.000 e 40.000 studenti, mega > 40.000 studenti). È comunque richiesto l'impiego di almeno due professionisti che garantiscano continuità nell'erogazione del servizio.	Si segnala la proporzione indicata dalle linee guida internazionali di un professionista a tempo pieno ogni 3000 studenti iscritti all'Ateneo Cfr.: 1) British Association for Counselling and Psychotherapy (2017). 2) Sector Resource 003, University and College Counselling Services, BACP House. 3) The American School Counselor Association (ASCA) recommends a 250-to-1 ratio of students to school counselors.

Qualifica dei consulenti	Psicologi e/o psicoterapeuti con esperienze nel counseling psicologico	
Indicazioni sulla strutturazione delle attività svolte dal servizio	Counseling individuale e supervisione/intervisione	Si auspica counseling di gruppo, attività esperienziale e formazione
Modalità di erogazione del servizio	In presenza e on-line	
Modalità di richiesta da parte del richiedente	Compilazione di un form predefinito o contatto via e-mail	
Lingua	Italiano e inglese	E' auspicabile l'integrazione di altre lingue (es. spagnolo, francese, etc.)
Tempi di risposta alla richiesta di accesso al servizio	Compatibilmente con le risorse disponibili, di norma entro cinque giorni e preferibilmente non oltre i dieci giorni lavorativi	La risposta può consistere in una e-mail (anche con risposta automatica che stimi almeno i tempi di attesa)
Tempi di attesa per il primo colloquio	Compatibilmente con le risorse disponibili, entro quattro settimane e preferibilmente non oltre sei settimane.	Qualora non fosse possibile rispettare tale tempistica, segnalare il tempo di attesa per il primo colloquio con le modalità ritenute più adeguate.
Sede	Spazio dedicato, confortevole, ben arredato, dotato di attrezzature informatiche ed e-mail istituzionale dedicata, protetto e garante della privacy	Si raccomanda una sede adeguatamente riservata rispetto ad attività didattiche, dipartimentali o amministrative.
Durata media della consulenza	4/6 incontri e non oltre i 10	
Durata media del colloquio	45/60 minuti individuale, 90 minuti in gruppo, ad hoc in altre modalità	
Metodologie utilizzate	Modelli psicologici che privilegino obiettivi definiti, compatibili con il modello di consulenza breve, raggiungibili nei tempi previsti, da concordare con il richiedente	

Adesione a standard etici	Riferimento al codice deontologico degli psicologi	
Supervisione/intervisione	Supervisione/intervisione periodica e regolare (non inferiore ad una volta al mese) al personale impiegato nel servizio.	
Modalità di valutazione dell'efficacia dell'intervento erogato da parte del consulente psicologico	Utilizzo di strumenti standardizzati e procedure ottimali, in modo da favorire l'adozione di <i>best practice</i> in accordo con il contesto nazionale e internazionale.	EFPA - Board of Assessment European Federation of Psychologists' Association: https://www.efpa.eu/working-groups/assessment AIP – Associazione Italiana di Psicologia: https://aipass.org/gruppi-tematici/gruppo-tematico-sullassessment/
Valutazione della qualità del servizio (customer satisfaction)	Questionario anonimo dopo la conclusione del percorso con domande sul sostegno percepito e sullo stato attuale di benessere in relazione alla motivazione prevalente per la quale è stata richiesta la consulenza	
Pubblicizzazione sul sito di Ateneo	Informazioni relative al SCPA devono essere facilmente e chiaramente fruibili da parte di tutta la comunità accademica dell'Ateneo	
Trasparenza	Carta dei Servizi o altro documento strategico che stabilisca modalità di accesso, obiettivi, azioni e indicatori, di efficacia del SCPA pubblicata nel sito o nello spazio online dedicato al servizio	
Network con altri servizi di Ateneo e del territorio	Creazione di una rete universitaria e territoriale attiva attorno al SCPA che possa prevedere altri servizi universitari di supporto (ad es. Orientamento, Disabilità, CUG) e servizi territoriali (ad es. Servizi di Salute Mentale)	
Budget e costi	In sede di previsione di bilancio, l'Ateneo stabilisce il <i>budget</i> di spesa annuale o pluriennale. L'amministrazione si impegna a garantire la tempistica di eventuali bandi per evitare interruzioni nell'attività del servizio.	