

SPORTELLLO DI ASCOLTO E COUNSELING

CARTA DEI SERVIZI

Indice

PREMESSA	3
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
Cosa contiene la carta dei servizi	3
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	3
Mission	3
Descrizione	3
Aree di intervento	4
Obiettivi	4
PRINCIPI ISPIRATORI	5
I SERVIZI OFFERTI	5
A CHI È RIVOLTO	6
FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI	6
DOVE SIAMO.....	7
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	7
Primo contatto e accoglienza.....	7
Presa in carico e svolgimento dei servizi.....	7
Comunicazione, trasparenza e tutela.	8
GARANZIE PER LA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI.....	8
STANDARD DI QUALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	9

PREMESSA

L'Università degli Studi di Teramo crede nel valore delle donne e degli uomini che formano la sua comunità e ne promuove il benessere curando l'accoglienza e il sostegno dei singoli e il legame tra tutte le componenti della popolazione di Ateneo.

L'Università degli studi di Teramo utilizza la condivisione dei saperi e la sinergia di lavoro che da essa scaturisce in vista del raggiungimento di obiettivi comuni. Le prestazioni di counseling e supporto psicologico dell'Università degli Studi di Teramo utilizzano il servizio svolto presso lo *Sportello di Ascolto e Counseling* per aiutare le studentesse e gli studenti (d'ora in avanti student*) a superare i momenti di difficoltà che possono presentarsi durante il percorso di vita universitaria.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è uno strumento con il quale l'Ateneo di Teramo intende fornire tutte le informazioni relative alle prestazioni di counseling e di supporto psicologico offerti, in una logica di trasparenza.

Cosa contiene la carta dei servizi

- ▶ le attività e le prestazioni offerte e cosa le orientano
- ▶ la definizione dei criteri per l'accesso al servizio
- ▶ le modalità di erogazione delle prestazioni
- ▶ le modalità per rilevare la soddisfazione da parte degli utenti
- ▶ le procedure per assicurare la tutela degli utenti e la loro partecipazione al miglioramento continuo

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Mission. L'Università degli Studi di Teramo promuove il miglioramento della qualità della vita e della vita universitaria in particolare; valorizza le potenzialità di ogni student* e dottorand* e riconosce che ognuno impara in una varietà di modi e di tempi diversi: attraverso la consulenza e il supporto psicologico, lo *Sportello di Ascolto e Counseling* affianca gli student* di fronte alle difficoltà legate alla propria esperienza di vita universitaria, aiutandoli a superare gli ostacoli emotivi e relazionali che possono interferire con lo svolgimento del percorso accademico e a divenire risorsa per il tessuto sociale in cui vive.

Descrizione. Lo sportello, che si caratterizza come una risorsa a forte valenza preventiva del disagio nella dimensione emotiva, nasce come servizio di sostegno alla persona; offre la possibilità, all'interno di un cammino di crescita personale e/o professionale, di trovare uno spazio di supporto per lo sviluppo delle proprie potenzialità, ma anche di confronto e di aiuto professionale per tematiche dolorose o difficili da affrontare.

Aree di intervento. Lo Sportello di ascolto e counseling fornisce servizi all'interno di due macro-aree di intervento: le prestazioni e la formazione.

Area delle prestazioni: bisogni individuati.

- ▶ **Inserimento nel contesto universitario.** L'ingresso nel mondo accademico rappresenta una tappa importante per il raggiungimento della propria autonomia. Come molte situazioni di cambiamento e di crescita, il passaggio agli studi universitari può comportare delle difficoltà, anche legate alla separazione da precedenti contesti di vita familiare e scolastica.
- ▶ **Percorso di studio.** Disagi specifici e blocchi possono manifestarsi a causa di problemi più direttamente legati allo studio finendo per incidere sui risultati. Tipicamente si tratta di ostacoli derivanti dall'organizzazione del proprio tempo e/o dal metodo di studio; da ansia e difficoltà emotive e/o interpersonali; dalla necessità di cambiamento del percorso formativo stesso.
- ▶ **Disagio psicologico.** Un bisogno più ampio può nascere da un malessere più pervasivo non necessariamente legato al percorso universitario, che attiva la necessità di fornire un aiuto aggiuntivo in termini di percorsi terapeutici a breve termine, individuali o di gruppo specificamente mirati alla conoscenza e alla gestione delle proprie difficoltà.
- ▶ **Disabilità ai sensi della L. 104/1992 e della L. 170/2010.** Le norme nazionali ed europee individuano specifiche necessità per le quali sono state individuate e consolidate tecniche di intervento mirate.
- ▶ **Covid-19.** Un bisogno specifico, dalle connotazioni ben precise, emerge dal protrarsi della pandemia e dai cambiamenti che essa ha determinato nella vita di ognuno, richiedendo un supporto psicologico personalizzato e finalizzato al superamento dei vissuti negativi ad essa correlati.

Area delle attività formative: bisogni individuati

- ▶ **Seminari, focus, e incontri tematici.** La conoscenza è il canale migliore nella prevenzione dei disagi e nei momenti di scelta. Esiste un'esigenza specifica di uno spazio per proporre idee e progetti per la promozione e la sensibilizzazione del benessere, ma anche per progettare attività che riguardano temi di interesse giovanile, quali le relazioni umane, le competenze trasversali e la vita universitaria che costituiscono il terreno per acquisire competenze sempre più richieste in ogni ambito.
- ▶ **Informazione.** L'Ateneo di Teramo incontra la necessità di offrire un punto informativo sui servizi di supporto agli student*, anche a livello territoriale, coinvolgendo le diverse realtà organizzative interne e strutturando relazioni istituzionali con altri enti significativi ad esso esterni in una rete di collaborazioni.

Obiettivi. Muovendosi in maniera coerente con il Piano Strategico, l'Ateneo di Teramo mira a promuovere lo sviluppo delle competenze riflessive e psico-sociali degli student* necessarie, in un'ottica di empowerment, per conseguire autonomia e responsabilità nel percorso universitario. In questa direzione, lo *Sportello di Ascolto e Counseling* intende:

- ▶ sostenere l'eutimia dell* student* durante il periodo formativo all'interno dell'Università degli Studi di Teramo
- ▶ comprendere e risolvere le situazioni di disagio prima che si trasformino in malessere
- ▶ prevenire e rimuovere le cause che possono impedire all* student* di realizzare il proprio percorso formativo o che potrebbero pregiudicarne la continuità
- ▶ favorire il superamento di eventuali momenti di difficoltà legati alla frequenza delle lezioni, al sostenimento degli esami o alle decisioni da prendere
- ▶ alimentare l'empowerment de* student* così da permettere ai singoli individui di poter attingere pienamente alle opportunità ed esprimere al meglio le proprie potenzialità, diventando risorsa per l'Ateneo e per il tessuto sociale.

PRINCIPI ISPIRATORI

Lo sportello di ascolto e counseling opera secondo i valori e i principi qui statuiti.

I valori

La *diversità* si riferisce alle differenze individuali o di gruppo tra le persone, quali il genere e l'identità di genere, l'età, l'orientamento e l'identità sessuale, l'origine etnica, la cultura, l'affiliazione religiosa, la condizione e la salute fisica o mentale, la condizione socio-economica e il precedente background formativo. Tutti hanno un ruolo attivo per quanto riguarda l'accesso e il successo nel conseguire un diploma di laurea o perseguire una carriera accademica o amministrativa nell'Università.

L'*equità* riguarda l'uguaglianza e viene interpretata nel supporto al processo finalizzato a rimuovere gli ostacoli che impediscono l'accesso alle opportunità di istruzione, con la consapevolezza che facilitare e migliorare la qualità della vita e dell'apprendimento può richiedere a volte un differente supporto e trattamento del percorso di studi per individui o gruppi.

L'*inclusione* interpretata come processo attraverso il quale costruire una comunità in cui la diversità delle esperienze umane, dei background, delle prospettive e delle identità viene riconosciuta e rispettata, favorendo l'appartenenza e offrendo a tutti l'opportunità di partecipare e contribuire al benessere collettivo.

I principi

L'*uguaglianza*. Lo sportello di ascolto e counseling eroga i propri servizi senza alcuna discriminazione.

L'*imparzialità*. Gli operatori dello sportello prestano il loro servizio nei confronti dell'utente in maniera neutrale e oggettiva rispetto alla situazione di ognuno.

La *continuità*. Il servizio viene assicurato in maniera stabile e continua, senza interruzioni, sulla base del calendario concordato con l'utenza e con modalità che assicurino il più possibile la regolarità della fruizione. Vengono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

Il *diritto di scelta*. In qualsiasi momento è garantita la possibilità agli utenti di scegliere altri erogatori per prestazioni analoghe.

La *partecipazione*. Gli/Le student* partecipano attivamente al miglioramento delle prestazioni e della funzionalità del servizio in termini di semplificazione, tempestività e correttezza di comportamento degli operatori, anche attraverso tutti i suggerimenti che ritengono utili.

L'*efficienza e l'efficacia*. Il servizio viene reso massimizzando il rapporto tra le prestazioni effettuate e le risorse utilizzate. Inoltre, viene valutata la capacità di realizzare prestazioni coerenti con le aspettative degli utenti.

I SERVIZI OFFERTI

Lo sportello offre servizi di:

- *counseling* inteso come forma di consulenza finalizzata all'autonomia decisionale in una visione realistica di sé e dell'ambiente universitario, per affrontare al meglio le scelte relative alla propria carriera formativa e professionale e per ridurre al minimo le conflittualità nei rapporti interpersonali;
- *supporto psicologico* inteso come forma di trattamento di breve durata teso a fornire un sostegno e una guida all'utente in difficoltà a livello personale, a prevenire possibili conseguenze dannose di un disagio e a creare le condizioni per la crescita attraverso l'elaborazione di nuove modalità per affrontare i problemi derivanti dal sopraggiungere di eventi critici.

Il particolare, lo sportello offre:

- ▶ Supporto per la gestione del distress nel contesto universitario, promozione del coping efficace e sostegno alla fragilità emotiva attraverso colloqui individuali.
- ▶ Percorso strutturato su incontri individuali, e/o inserimento in un gruppo, per interventi focalizzati su problematiche e disagio più o meno duraturi di tipo psicologico.
- ▶ Interventi di analisi, prevenzione, sviluppo delle risorse, sostegno e sollievo dei problemi legati alla dimensione psichica.
- ▶ Training su organizzazione e pianificazione di studio, gestione strategica del tempo, problem-solving, stile comunicativo efficace, motivazione allo studio.
- ▶ Counseling a student* che presentino problemi riferibili ad una scelta di studi non adeguata rispetto ai loro reali interessi.
- ▶ Counseling a student* che si confrontano con problemi di indecisione nella prosecuzione del percorso universitario.
- ▶ Counseling e supporto psicologico a student* portatori di disabilità fisica o di disturbi specifici dell'apprendimento.
- ▶ Coordinamento iniziative mirate all'empowerment de* student* tale da permettere ai singoli individui di poter attingere pienamente alle opportunità ed esprimere al meglio le proprie potenzialità.

A CHI È RIVOLTO

I servizi descritti nella presente Carta si rivolgono agli student* iscritti a corsi di studio, master, dottorati di ricerca, corsi singoli, scuole di specializzazione, programmi di mobilità internazionale, in regola con il pagamento delle tasse e dei contributi.

FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

Psicologi.

Il personale che presta la propria attività nel servizio si impegna a rispettare i valori e i principi contenuti nella Carta dei Servizi ed inoltre:

- ▶ operare nel rispetto del Codice Deontologico professionale, dello Statuto, del Codice di comportamento dei dipendenti, del Codice etico di Ateneo e degli standard di qualità definiti, assistendo l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, avendo massima cura del servizio erogato;
- ▶ operare nel rispetto delle Linee Guida nazionali previste per il trattamento della problematica psicologica presentata dall'utente;
- ▶ rispettare le procedure relative alla tutela della salute e della sicurezza e fare il possibile per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza agli utenti;
- ▶ rispettare le norme e le linee guida in materia di trattamento e protezione dei dati personali;
- ▶ rendere pienamente accessibili tutti i documenti pubblicati nelle pagine web relative allo Sportello.

DOVE SIAMO

Lo Sportello di Ascolto e Counseling dell'Università degli Studi di Teramo, è situato:

SPORTELLO DI ASCOLTO E COUNSELING	
Indirizzo:	Via Balzarini, 1 – Teramo (Campus di Coste Sant'Agostino) Locali del Servizio Welfare
Telefono:	0861 266230
E-Mail	counseling@unite.it
Indirizzo Web	https://www.unite.it/UniTE/Counseling_psicologico

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'accesso ai servizi è gratuito. Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto lo Sportello offre e secondo quanto indicato sulla Carta dei Servizi. Qualora si presentassero richieste che non è possibile evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta. In caso di eccesso di richieste rispetto alla capacità di accoglienza verrà formata una lista di attesa sulla cui base assegnare la precedenza al singolo utente.

Per accedere ai servizi dello Sportello è necessario compilare il modulo presente nella pagina istituzionale e prestare il proprio consenso informato.

L'equipe costituisce lo strumento di lavoro degli operatori dello sportello. Attraverso il confronto e la condivisione viene assicurato un approccio multifattoriale nella conduzione e cura dei casi.

Primo contatto e accoglienza

Dopo aver compilato il modulo di richiesta, il Servizio *accessibilità e inclusione e welfare* fissa un primo colloquio di accoglienza sulla base delle date disponibili in calendario. Nell'incontro di accoglienza viene raccolta e analizzata la domanda di bisogno, illustrato ciò che lo Sportello potrebbe offrire in relazione alla problematica e concordato con l'utente gli obiettivi di counseling o di supporto psicologico.

Presa in carico e svolgimento dei servizi.

Sulla base degli obiettivi condivisi, si predispone un primo ciclo indicativo di n. 4 colloqui di 45 minuti circa, focalizzati su una problematica specifica. I colloqui possono essere estesi per cicli successivi solo nell'ambito del supporto psicologico, in base alle effettive necessità che dovessero emergere previo accordo con l'utente. I colloqui vengono fissati con appuntamento ed hanno normalmente cadenza settimanale o quindicinale a seconda di quanto concordato. Possono essere svolti in presenza e on-line, in base alle esigenze. È inoltre previsto almeno un incontro di follow-up a tre e/o sei mesi dal termine delle sedute.

Il ciclo di incontri può considerarsi terminato quando si conclude il percorso concordato con l'utente, quando sopraggiunge un evento imprevisto che non permette la continuazione del percorso, quando l'utente viene accompagnato ad un altro ente/struttura. La conclusione avviene con un ultimo colloquio di restituzione e verifica sul lavoro svolto e con la proposta di compilazione del *questionario di valutazione* del servizio ricevuto.

Il tempo massimo di attesa tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione viene contenuto tra i 7 e 15 giorni. In caso di impossibilità a presentarsi ad un colloquio, l'utente è pregato di darne comunicazione immediata e comunque almeno 24 ore prima al fine di consentire l'inserimento di altro utente in attesa. Nel caso di spostamento di appuntamenti di colloqui sarà premura dello sportello avvisare l'utente in tempo telefonicamente oppure in altra forma precedentemente concordata. L'utente è invitato a rispettare gli orari assegnati per evitare la presenza di più persone negli spazi di attesa.

Comunicazione, trasparenza e tutela.

La pagina del sito dedicata allo Sportello contiene le informazioni sui singoli servizi e sulla loro fruizione. La pagina web viene tenuta aggiornata con cadenza mensile. Le iniziative e gli eventi di rilievo sono in ogni caso comunicati tempestivamente. Nel medesimo spazio on line è compilabile il modulo per accedere al servizio.

Tutti gli utenti possono avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi offerti dallo Sportello ed eventualmente sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Per eventuali reclami e segnalazioni è possibile procedere sulla base del Regolamento di Ateneo presente alla pagina web <https://www.unite.it/UniTE/Engine/RAServePG.php/P/153091UTE0104/M/20011UTE0104> e utilizzando la modulistica presente all'indirizzo web indicato.

Agli utenti viene chiesto di esprimere il grado di soddisfazione del servizio attraverso la compilazione di un questionario messo a disposizione dallo Sportello. Una volta l'anno, sulla base della valutazione della qualità percepita e della verifica del servizio offerto, viene redatto un report sulla qualità in cui delineare le azioni di miglioramento.

GARANZIE PER LA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

Lo sportello si impegna a garantire:

- ▶ **Qualità Professionale** attraverso l'impiego di personale qualificato e una costante qualificazione e professionalizzazione della formazione.
- ▶ **Informazione** attraverso l'impegno a fornire una costante e diffusa informazione in modo chiaro e accessibile relativa a tutti i servizi offerti, individuando i canali e gli strumenti più idonei per la loro diffusione.
- ▶ **Chiarezza nei criteri per l'erogazione dei servizi** garantendo una completa e corretta informazione circa le modalità di accesso al servizio e le condizioni per la sua erogazione, assicurando che qualora l* student* manifestasse problemi patologici che l'UniTe non è in grado di seguire in modo continuativo, il servizio sarà sospeso e demandato a terapeuti specifici dei Servizi Territoriali.
- ▶ **Accessibilità al servizio** attraverso flessibilità negli orari di apertura, nell'individuazione degli spazi più idonei e della segnalazione più opportuna.
- ▶ **Personalizzazione degli interventi** attraverso l'attenta analisi dei bisogni di student*/dottorand* che si rivolgono allo sportello e la progettazione individualizzata degli interventi.
- ▶ **Rispetto della privacy** garantendo la riservatezza de* student* che richiede il Servizio. Il trattamento delle informazioni acquisite è garantito nel rispetto del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR 2016/679), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali di cui, all'atto della richiesta del servizio, l'utente riceverà apposita informativa.
- ▶ **Lavoro di rete** attraverso l'impegno a favorire e facilitare la conoscenza tra le risorse presenti sul territorio e creando una sinergia tra le stesse.

STANDARD DI QUALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

	DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
Q1	ACCESSIBILITÀ	Facilità di raggiungimento	Assenza di barriere
			Accesso indicato e visibile nella segnaletica nel rispetto della privacy
Q2	FUNZIONALITÀ	Strutturazione degli spazi adeguata	Esistenza di una sala/spazio di attesa
			Esistenza di uno spazio riservato per i colloqui
Q3	IGIENE AMBIENTALE	Numero di interventi di pulizia ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 1 al giorno • Sanificazione superfici di contatto tra un colloquio e l'altro
		Numero di interventi di pulizia straordinaria	Almeno 1 l'anno
Q4	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	Facilità di trovare la pagina nel sito istituzionale di Ateneo	Max n. di pagine prima di raggiungere il servizio: 2
		Facilità di registrazione per poter usufruire del servizio	Tempo max per la registrazione: 1 minuto
Q5	PUBBLICIZZAZIONE	Facilità di raggiungere l'informazione su più canali	Presenza fissa e aggiornata degli avvisi sullo sportello sulla pagina web
Q6	ADEGUATEZZA DELL'INFORMAZIONE	Completezza e chiarezza delle informazioni sulle attività dello sportello	Assenza di difficoltà riscontrate dall'utente
Q7	ADEGUATEZZA DEI TEMPI	Flessibilità oraria	Almeno 2 proposte di orario per ogni richiesta di attivazione
		Puntualità	Tempo max di ritardo da parte dell'operatore senza previo avviso: 5 minuti
		Disponibilità settimanale	Almeno due giorni a settimana
		Attesa dalla richiesta per il primo contatto	Max 15 giorni
Q8	PROFESSIONALITÀ	Titolo di studio ed esperienza degli operatori	Esistenza di qualifica e/o esperienza nel ruolo professionale
		Mantenimento di formazione periodica	Incontri di equipe settimanale o quindicinale
Q9	CORTESIA E DISPONIBILITÀ	Esistenza di strumenti di valutazione della soddisfazione dell'utenza	Questionario di valutazione della soddisfazione
Q10	EFFICACIA	Soddisfazione dei bisogni che hanno attivato la richiesta	Giudizio positivo sui risultati raggiunti rispetto alle aspettative