UNIVERSITÁ DEGLI STUDI DI TERAMO

AREA SERVIZI AGLI STUDENTI
SERVIZIO ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE

D.R. n. 323 del 29/07/2021

IL RETTORE

VISTE le delibere del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione, rispettivamente del 20 e 28 aprile 2021, con le quali è stato approvato il *Piano triennale di Azioni Positive* predisposto dal C.U.G. per il triennio 2021-2023 ed in particolare l'azione F.3;

CONSIDERATO il permanere del contesto emergenziale sanitario italiano che continua ad esporre tutti i cittadini e, quindi, anche la comunità studentesca di questo Ateneo ad una particolare vulnerabilità psicologica, per fronteggiare la quale si rende necessario istituzionalizzare i servizi di supporto psicologico e di counseling resi dallo Sportello attivato in emergenza durante il periodo pandemico;

TENUTO CONTO degli obiettivi dello Sportello di Ascolto e Counseling e dei servizi che lo Sportello dovrà erogare;

ATTESO CHE lo Sportello di Ascolto e Counseling opererà, inoltre, a supporto delle ordinarie attività dell'Ateneo al fine di salvaguardare e promuovere il benessere psicologico, prevenire il disagio della comunità studentesca e di monitorare le problematiche emergenti al fine di porre in essere azioni mirate alla prevenzione e al contenimento delle stesse;

CONSIDERATA l'opportunità di regolamentare le attività e le modalità di svolgimento dei servizi resi dallo Sportello di Ascolto e Counseling;

VISTO il vigente *Regolamento del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni – CUG* dell'Università degli Studi di Teramo;

VISTO lo *Statuto dell'Università degli Studi di Teramo*, ed in particolare l'art. 33 in materia di promozione del benessere all'interno dell'Ateneo;

VISTE le delibere, rispettivamente del 20 e 21 luglio 2021, con le quali il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione hanno approvato il *Regolamento dello Sportello di Ascolto e Counseling dell'Università degli Studi di Teramo*;

DECRETA

1. Di emanare il *Regolamento dello Sportello di Ascolto e Counseling dell'Università degli Studi di Teramo*, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

2. Il presente Regolamento entra in vigore dal giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito web di Ateneo.

f.to IL RETTORE
prof. Dino Mastrocola

REGOLAMENTO DELLO SPORTELLO DI ASCOLTO E COUNSELING DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TERAMO

Art. 1 - Oggetto
1. Il presente Regolamento disciplina l'istituzione e il funzionamento del servizio denominato *Sportello Counseling* dell'Università degli Studi di Teramo.

Art. 2 - Finalità e obiettivi
1. Lo Sportello di Ascolto e Counseling ha il fine di sostenere gli studenti nelle 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.
2. Lo Sportello opera come risorsa di Ateneo nella prevenzione del disagio, nella salvaguardia e nella promozione del benessere psicologico degli studenti offrendo servizi di ascolto, consulenza e supporto psicologico.
3. L'obiettivo è contenere la sofferenza, potenziare le risorse personali e sviluppare un processo di conoscenza soggettivo che consenta un miglioramento della qualità di vita, attraverso uno spazio di supporto all'incremento delle proprie potenzialità, ma anche di confronto e di aiuto professionale per tematiche difficili da affrontare. Più specificamente, lo Sportello perseguirà gli obiettivi di:
- sostenere l'eutimia degli studenti 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 agli studenti 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 degli studenti 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.

4. Lo Sportello monitora i bisogni psicologici degli studenti fornendone una mappa nel contesto universitario, per promuoverne il benessere e sostenerne i processi di crescita personale e professionale, anche attraverso il suggerimento di interventi divulgativi finalizzati alla prevenzione o al contenimento del disagio psicologico.

Art. 3 - Servizi erogati e destinatari
1. Lo Sportello di Ascolto e Counseling 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 finalizzato al sostegno e alla guida dell'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.

2. I servizi indicati si rivolgono agli studenti 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.

Art. 4 - Équipe professionale
1. Il personale che presta la propria attività nello Sportello è costituito da Counselor e Psicologi iscritti ai rispettivi Registri ed Albi. Gli stessi sono individuati tra il personale appartenente all'Ateneo in possesso dei requisiti giuridici, professionali ed esperienziali richiesti dall'incarico.
2. Ad integrazione delle figure esistenti, o in assenza di professionalità interne, è possibile il ricorso ad incarichi professionali da conferire a soggetti in possesso dei requisiti individuati secondo la normativa vigente in materia.
3. Il personale che offre i servizi resi dallo Sportello, oltre a rispettare i valori e i principi contenuti nella Carta dei Servizi di Ateneo dovranno:
- operare nel rispetto dei propri Codici Deontologici professionali, 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;
- 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;

- curare gli aspetti tecnici, amministrativi e documentali che afferiscono alla fornitura dei servizi dello Sportello, compresa la pubblicazione delle informazioni utili per l'utenza sulle pagine web dedicate al Servizio.

Art. 5 - Sede
Lo Sportello di Ascolto e Counseling eroga i propri servizi in presenza presso locali idonei individuati dall'Amministrazione nel Campus di Coste Sant'Agostino. In alternativa, tali servizi potranno essere offerti in modalità a distanza attraverso idonea piattaforma di comunicazione on-line. In questo caso i colloqui avverranno in una stanza virtuale appositamente predisposta per il singolo utente con le dovute garanzie di segretezza e di sicurezza.

Art. 6 - Modalità di svolgimento del servizio
1. L'accesso ai servizi è gratuito.
2. Ogni richiesta viene accolta sulla base dell'ordine cronologico di arrivo. 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 base dell'ordine cronologico di arrivo delle domande.
3. Per accedere ai servizi dello Sportello è necessario compilare il modulo presente nella pagina istituzionale e prestare il proprio consenso informato di cui al successivo art. 7.
4. Dopo aver compilato il modulo di richiesta, l'operatore 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 concordati con l'utente gli obiettivi di counseling o di supporto psicologico.
5. Sulla base degli obiettivi condivisi, si predispone un ciclo indicativo di n. 4 (estensibile ad un massimo di n. 6) colloqui di 45 minuti circa, focalizzati su una problematica specifica. I colloqui vengono fissati con appuntamento ed hanno normalmente cadenza settimanale o quindicinale a seconda di quanto concordato con l'utente. Possono essere svolti in presenza e on-line, in base alle esigenze. Sono inoltre previsti due incontri di follow-up a tre e sei mesi dal termine delle sedute.
6. L'utente è invitato a rispettare gli orari assegnati per evitare la presenza di più persone negli spazi di attesa. In caso di impossibilità al colloquio, l'utente è tenuto a darne comunicazione almeno il giorno prima, in modo da consentire la sostituzione con altro richiedente in attesa. In caso di due assenze consecutive ai colloqui fissati, l'utente si considererà rinunciatario.
7. 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.
8. I risultati scaturenti dal questionario di valutazione costituiscono base di monitoraggio e verifica degli obiettivi raggiunti dallo Sportello e linea guida per eventuali azioni correttive e/o migliorative dei servizi resi.

Art. 7 - Consenso informato e trattamento dei dati personali
1. Il professionista fornisce alla persona assistita informazioni adeguate e comprensibili circa le sue prestazioni, le finalità e le modalità delle stesse, operando in modo che chi ne ha diritto possa esprimere un consenso informato.
2. Il professionista fornisce preventivamente ai propri utenti adeguate informazioni sul trattamento dei dati personali e ne acquisisce il consenso informato al trattamento degli stessi, nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente e delle disposizioni di Ateneo, garantendo l'esercizio dei diritti dell'interessato.
3. L'Università degli Studi di Teramo tratterà i dati indicati nell'eventuale documentazione raccolta nel corso dei colloqui esclusivamente per le finalità connesse alle procedure specificate nel consenso informato ai sensi del Regolamento Europeo - Regolamento (UE) 2016/679 - GPDR relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, in ossequio alle legislazione nazionale di cui al D.Lgs. n.196/2003 come modificato dal D.Lgs n.101/2018 nonché alle norme regolamentari di Ateneo reperibili all'indirizzo web: https://www.unite.it/UniTE/Protezione_dei_dati

Art. 8 - Entrata in vigore e pubblicità
Il presente Regolamento, approvato dal Senato Accademico/Consiglio di Amministrazione, è emanato con Decreto del Rettore ed entra in vigore dal giorno successivo alla pubblicazione sul sito istituzionale. Una volta adottato di esso verrà data la massima diffusione, nelle forme di comunicazione ritenute più idonee ed efficaci.