



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

SERVIZIO DI ASCOLTO E SUPPORTO PSICOLOGICO

SCHEDA ORGANIZZATIVA
Allegato 1



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

SERVIZIO DI ASCOLTO E SUPPORTO PSICOLOGICO



FAMIGLIA PROFESSIONALE	Area: OPERATORI COLLABORATORI FUNZIONARI Settore professionale: SETTORE AMMINISTRATIVO SETTORE AMMINISTRATIVO-GESTIONALE <i>NOTA: Le attività di valutazione psicologica, triage psicologico, consulenza e supporto psicologico sono svolte esclusivamente da personale in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente.</i>
DIPENDENZA FUNZIONALE	In staff alla Divisione Servizi per gli studenti, per gli aspetti di indirizzo, programmazione, organizzazione, priorità e coordinamento, in raccordo con le strutture dell'Area, i Dipartimenti e gli Organi di governo per le materie e gli ambiti di competenza. Il servizio opera nel rispetto dell'autonomia tecnico-professionale degli psicologi nell'esercizio delle attività di competenza. È assicurato un coordinamento tecnico-professionale delle attività psicologiche, secondo modalità definite dall'Ateneo, finalizzato all'omogeneità dei criteri di accesso, triage, presa in carico, invio, monitoraggio e raccordo con i servizi specialistici.
MISSION	Assicurare un presidio dedicato, accessibile e riconoscibile per l'ascolto e il supporto psicologico della comunità studentesca, finalizzato ad accogliere le situazioni di difficoltà e individuare la risposta più appropriata. Curare il primo accesso, l'ascolto, la valutazione del bisogno e il triage, assicurando interventi di consulenza e supporto psicologico e iniziative di prevenzione rivolte agli studenti. Garantire, quando necessario, l'orientamento e l'invio verso gli altri servizi dell'Ateneo o verso servizi specialistici e territoriali competenti, favorendo l'integrazione e la continuità dei percorsi di supporto. Assicurare procedure definite per l'intercettazione e la gestione delle situazioni che richiedano un intervento urgente, fermo restando che il servizio non svolge funzioni di emergenza sanitaria.
VISION	Consolidare un servizio di ascolto e supporto psicologico riconoscibile, accessibile, tempestivo, qualificato e integrato, capace di intercettare le situazioni di difficoltà della comunità studentesca e di offrire risposte appropriate e percorsi di supporto coerenti con le esigenze rilevate. Favorire la prevenzione del disagio e ridurre il rischio che difficoltà psicologiche, personali o relazionali compromettano la continuità e la qualità del percorso universitario. Promuovere un raccordo stabile tra i servizi dell'Ateneo e le reti sanitarie e territoriali competenti, contribuendo alla qualità dell'esperienza universitaria e alla continuità del percorso di studio.
AMBITI/FUNZIONI	• Assicurare il primo accesso ai servizi di ascolto e supporto psicologico rivolti alla comunità studentesca • Gestire le richieste di accesso, le relative modalità di accoglienza e prenotazione, il primo colloquio, la valutazione delle necessità e il triage, individuando il percorso di supporto più appropriato • Erogare attività di consulenza e supporto psicologico individuale rivolte agli studenti • Progettare e realizzare attività di gruppo, laboratori, incontri e iniziative di supporto sui temi connessi all'esperienza universitaria • Promuovere iniziative di prevenzione e sensibilizzazione sui temi del disagio psicologico e delle difficoltà che possono incidere sul percorso universitario • Curare lo sportello di ascolto come punto di accoglienza, informazione e orientamento rispetto ai bisogni espressi dagli studenti • Orientare e, quando necessario, indirizzare gli studenti verso altri servizi dell'Ateneo o servizi specialistici e territoriali competenti

	• Raccordarsi con Benessere e Inclusione per la Comunità Studentesca, Orientamento e Promozione delle Carriere, Sostegno allo Studio e con gli altri presidi universitari competenti • Curare i rapporti con strutture sanitarie, servizi specialistici ed enti territoriali per le attività di competenza • Monitorare richieste, accessi, tipologie di bisogno, attività erogate ed esiti, nel rispetto della riservatezza e della normativa applicabile, predisponendo report e proposte di miglioramento				
OUTPUT (ATTI/DOCUMENTI)	• Istruzioni operative e comunicazioni relative alle modalità di accesso ai servizi di ascolto e supporto psicologico • Materiali informativi e di sensibilizzazione rivolti alla comunità studentesca sui servizi e sulle iniziative del servizio • Programmi e documentazione organizzativa relativi ad attività di gruppo, laboratori, incontri e iniziative di prevenzione e supporto • Documentazione amministrativa e organizzativa relativa ai rapporti con servizi interni, strutture sanitarie, enti territoriali e soggetti partner • Report di monitoraggio e dati aggregati relativi a richieste, accessi, attività erogate e principali tipologie di bisogno, nel rispetto della riservatezza e della normativa applicabile • Note istruttorie, analisi e proposte di miglioramento dei servizi di ascolto e supporto psicologico				
RELAZIONI FUNZIONALI (SINTESI)	Relazioni interne: • Area per i servizi agli studenti e alla didattica (indirizzi e priorità) • Divisione servizi per gli studenti (coordinamento) • Benessere e Inclusione per la Comunità Studentesca (raccordo per bisogni connessi a inclusione, accessibilità, disabilità, DSA/BES e altre esigenze specifiche) • Orientamento e promozione delle carriere (raccordo per difficoltà legate alla scelta, al percorso universitario, al ri-orientamento e alle transizioni) • Sostegno allo studio (raccordo per misure e interventi che possano incidere sulla continuità del percorso universitario) • Dipartimenti e strutture di supporto alla didattica (raccordo operativo, per quanto di competenza) • CUG e altri presidi istituzionali competenti in materia di inclusione, pari opportunità, tutela e contrasto alle discriminazioni • Altri servizi e presidi di Ateneo competenti in relazione alla tipologia di bisogno rilevato Relazioni esterne: • Strutture sanitarie e servizi specialistici territoriali competenti per eventuali invii o percorsi integrati. • Enti territoriali e reti di supporto operanti sui temi della salute psicologica e del benessere studentesco. • Associazioni, soggetti partner e professionisti specialistici, ove coinvolti in iniziative, progetti o attività di prevenzione e supporto.				
RUOLI/INCARICHI PER OBBLIGHI DI LEGGE	• Ruoli/incarichi per obblighi di legge non prevalenti per la struttura <i>Eventuali ulteriori incarichi saranno individuati con atto formale secondo normativa di settore, assetto organizzativo vigente e disposizioni interne di Ateneo.</i>				
PROCESSI E SOTTOPROCESSI PRESIDIATI	MACROPROCESSO CARATTERIZZANTE SERVIZI AGLI STUDENTI				
	PROCESSO	SOTTOPROCESSO	ATTIVITÀ/FASI	AMM.NE C.LE	DIP.
	ASCOLTO E SUPPORTO	PRIMO ACCESSO, ASCOLTO E TRIAGE	Gestione delle richieste di accesso al servizio, accoglienza e informazioni	⚙️	
			Primo colloquio di ascolto e valutazione iniziale delle esigenze	⚙️	
			Triage psicologico	⚙️	
			Orientamento e informazione sui servizi disponibili	⚙️	

		CONSULENZA E SUPPORTO PSICOLOGICO	Definizione dell'esito del primo accesso	⚙	
			Individuazione delle situazioni che richiedano un invio specialistico o l'attivazione di procedure urgenti	⚙	
			Individuazione, orientamento e assegnazione al percorso o al servizio più appropriato rispetto alle esigenze rilevate	⚙	
			Colloqui di consulenza e supporto psicologico individuale	⚙	
			Percorsi di supporto coerenti con il bisogno rilevato	⚙	
			Interventi rivolti a difficoltà personali, emotive e connesse all'esperienza universitaria	⚙	
			Supporto nelle situazioni in cui stress, ansia o altre difficoltà incidano sul percorso di studio	⚙	
			Definizione e monitoraggio degli obiettivi del percorso di supporto	⚙	
			Valutazione dell'esito del percorso e definizione della sua conclusione o dell'eventuale necessità di invio ad altro servizio	⚙	
		PREVENZIONE E ATTIVITÀ DI GRUPPO	Iniziative di prevenzione delle situazioni di disagio psicologico.	⚙	
			Attività di gruppo, laboratori, seminari e incontri tematici.	⚙	
			Attività informative e di sensibilizzazione rivolte alla comunità studentesca.	⚙	
			Iniziative finalizzate a favorire consapevolezza, gestione delle difficoltà e utilizzo appropriato dei servizi di supporto.	⚙	
			Interventi di prevenzione mirati sulla base dei bisogni emergenti rilevati attraverso il monitoraggio del servizio	⚙	
		RACCORDO CON SERVIZI SPECIALISTICI	Collaborazione con strutture di Ateneo nella progettazione di iniziative trasversali	⚙	
			Raccordo con le strutture interne coinvolte nel percorso dello studente	⚙	
			Rapporti con strutture sanitarie e servizi specialistici territoriali	⚙	
			Invio ai servizi competenti nei casi che richiedano interventi specialistici ulteriori	⚙	
			Collaborazione con reti e soggetti esterni per iniziative di prevenzione e supporto	⚙	
		GESTIONE DELLE SITUAZIONI URGENTI	Individuazione delle situazioni caratterizzate da particolare criticità o che richiedano una risposta tempestiva	⚙	

MONITORAGGIO, QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Applicazione delle procedure interne definite per la gestione delle situazioni urgenti	⚙	
	Orientamento o attivazione dei servizi sanitari competenti	⚙	
	Raccordo con i servizi specialistici o di emergenza secondo le rispettive competenze	⚙	
	Registrazione dell'attivazione e dell'esito secondo modalità compatibili con gli obblighi di riservatezza e protezione dei dati.	⚙	
	Aggiornamento periodico delle procedure sulla base dell'esperienza del servizio e dei raccordi con la rete sanitaria territoriale.	⚙	
	Monitoraggio delle richieste e degli accessi, dei tempi di attesa e della capacità di risposta del servizio	⚙	
	Analisi aggregata delle principali tipologie di bisogno	⚙	
	Monitoraggio delle attività individuali e di gruppo	⚙	
	Monitoraggio degli invii verso altri servizi	⚙	
	Analisi degli esiti dei percorsi, nei limiti compatibili con le caratteristiche del servizio	⚙	
	Predisposizione di report periodici	⚙	
	Individuazione di criticità organizzative e fabbisogni.	⚙	
	Elaborazione di proposte di miglioramento e sviluppo del servizio.	⚙	
	Supporto alla programmazione delle risorse professionali e organizzative sulla base della domanda rilevata.	⚙	



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240