

## **Regolamento del Servizio ‘LINK4YOU’ - Sportello di Ascolto dell’Università degli Studi di Roma “Link Campus University”**

### **Art.1 - Oggetto**

Il presente Regolamento disciplina l’istituzione e il funzionamento del Servizio dell’Università degli Studi di Roma LINK denominato “LINK4YOU” - Sportello di Ascolto per il sostegno psico-emotivo.

### **Art. 2 - Finalità e obiettivi**

Lo Sportello d’Ascolto costituisce concretizzazione della *Mission* d’Ateneo che pone ogni studentessa e ogni studente al centro di tutti i servizi, sia riconoscendo il suo valore come persona sia valorizzando i suoi bisogni, secondo una logica di ‘formazione integrale’, culturale (universitaria) e umana.

Lo Sportello ha il fine di sostenere studenti e studentesse nelle difficoltà sperimentate durante la propria esperienza di vita universitaria, supportandoli per superare gli ostacoli emotivi e relazionali che possono interferire con lo svolgimento del percorso accademico.

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 sentite e vissute come difficili da affrontare.

Più specificamente, lo Sportello perseguirà gli obiettivi di:

- sostenere l’eutimia durante il periodo formativo all’interno dell’Università degli Studi LINK;
- comprendere e accogliere le situazioni di disagio prima che si trasformino in malessere;
- prevenire e rimuovere le cause che possono impedire 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 nella specifica fase esistenziale della persona;
- alimentare l’*empowerment* 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.

Lo Sportello monitora i bisogni psicologici degli studenti e delle studentesse 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**

Lo Sportello di Ascolto offre servizi di:

- ascolto e orientamento;

- percorsi di *counselling* e percorsi di *coaching* didattico, laddove non vi sia la necessità immediata di trattamenti psicoterapeutici o qualora la specifica situazione dello studente o della studentessa richieda un approccio graduale o integrato alla tematica del disagio portato all'attenzione del responsabile del servizio;
- indirizza a percorsi psicoterapeutici esterni presso strutture convenzionate su richiesta dell'utenza.

#### **Art. 4 - Equipe professionale**

Il personale che presta la propria attività presso lo Sportello è costituito da Psicologi, Counsellor e Coach con formazione psicologica, iscritti ai rispettivi Registri, Albi ed Elenchi. Gli stessi sono individuati tra il personale appartenente all'Ateneo in possesso dei requisiti giuridici, professionali ed esperienziali richiesti dall'incarico.

A integrazione delle figure esistenti è previsto il ricorso a incarichi professionali da conferire a soggetti in possesso dei requisiti individuati secondo la normativa vigente in materia.

Il personale che offre i servizi resi dallo Sportello, oltre a rispettare i valori e i principi contenuti nella Carta dei Servizi di Ateneo, dovrà:

- operare nel rispetto dei propri Codici Deontologici professionali, dello Statuto dell'Università degli Studi di Roma LINK, 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 eroga i propri servizi in presenza presso locali idonei individuati e assegnati dalla Direzione Generale con apposito provvedimento.

#### **Art. 6 - Modalità di svolgimento del servizio**

L'accesso ai servizi è gratuito.

Si può accedere al servizio su appuntamento richiesto attraverso accesso diretto allo sportello nei giorni di apertura o via mail all'indirizzo dedicato.

Lo sportello sarà aperto alle necessità e alle problematiche degli studenti (problemi relazionali, motivazionali, prevenzione di situazioni di *drop out* accademico, apprendimento di semplici modalità di gestione dello *stress* e fronteggiamento delle difficoltà, problematiche connesse a forme di discriminazione *et al.*).

Il servizio sarà disponibile ad attivare rapporti di alleanza terapeutica per chi è già seguito da altri specialisti del settore pubblico/privato.

Lo Sportello prevede la disponibilità da 3 a 5 colloqui di 50 minuti ciascuno, per sondare i temi e le necessità dello studente che ne fa richiesta e per indirizzarlo alla prosecuzione del percorso psicoterapeutico in esterna o all'attività più utile messa a disposizione dall'Università.

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.

Il ciclo di incontri può considerarsi terminato quando l'utente viene accompagnato a 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.

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**

Il Responsabile dello Sportello o il personale che presta servizio presso lo Sportello:

- 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;
- 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.

L'Università degli Studi LINK 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 - GDPR relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, in ossequio alla 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.unilink.it/gdpr/gdpr>

#### **Art. 8 - Entrata in vigore e pubblicità**

Il presente Regolamento approvato in conformità allo Statuto dell'Università, entra in vigore dal giorno successivo alla pubblicazione sul sito istituzionale.