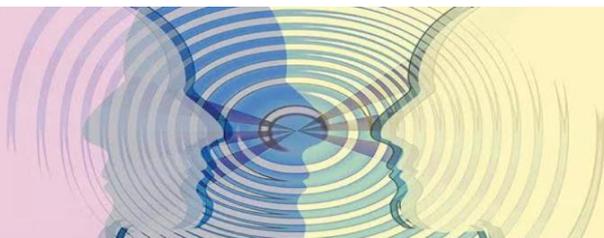




Università  
degli Studi di  
Messina

## CARTA DEI SERVIZI

Servizio di Counseling Psicologico Studenti



Servizio di Psicologia  
Università di Messina

**CERIP**

Centro di Ricerca e di Intervento Psicologico  
[www.cerip.unime.it](http://www.cerip.unime.it) - [cerip@unime.it](mailto:cerip@unime.it)

## INDICE

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>Contenuti della carta dei servizi.....</b>	<b>3</b>
<b>Valori guida.....</b>	<b>3</b>
<b>IL Ce.R.I.P. ....</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ .....</b>	<b>4</b>
<b>A CHI SI RIVOLGE.....</b>	<b>4</b>
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
<b>Il servizio prevede.....</b>	<b>5</b>
<b>Come si accede al Servizio .....</b>	<b>5</b>
<b>SEDI.....</b>	<b>6</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ .....</b>	<b>7</b>



## PREMESSA

La carta dei servizi è stata redatta come strumento ad opera dell'Università degli Studi di Messina al fine di rispondere alle necessità emergenti di tutta la popolazione accademica. Questo documento pertanto racchiude tutte una serie di informazioni relative ai servizi promossi (ricerca-formazione-intervento in ambito psicologico), secondo una logica di trasparenza, di condivisione e di miglioramento delle attività con la comunità di appartenenza.

Questo documento è redatto sulla base dei recenti documenti pubblicati sul sito della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI)\* e sulla base delle riflessioni contenute nell' articolo redatto dal sottogruppo Crui che si è occupato della Survey condotta sui Servizi di Counseling Psicologici di Ateneo delle Università Italiane.

### Contenuti della carta dei servizi

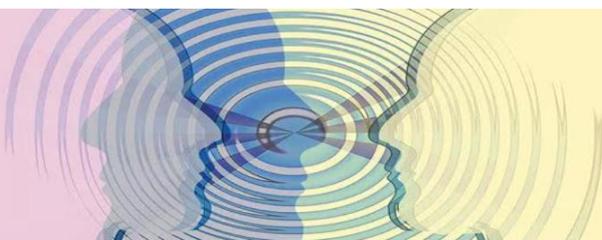
- Valori guida
- Chi è il CERIP
- Obiettivi e finalità del CERIP
- Destinatari dei servizi
- Organizzazione servizi
- Servizi promossi
- Modalità di erogazione del servizio
- Sedi

### Valori guida

I servizi erogati dal CERIP si fondano su valori che l'Università di Messina si impegna a tutelare.

I valori guida rispondono alla necessità di migliorare responsabilmente la qualità della vita e il benessere della comunità accademica. I valori cardine sono di seguito riportati:

- Efficacia dell'intervento: utilizzo di strumenti e procedure standardizzate al fine di garantire coerenza, efficienza ed efficacia degli interventi.
- Supporto esterno: il personale impiegato fruisce di supervisione/intervisione periodica per identificare e migliorare la qualità del servizio offerto.
- Personalizzazione del servizio: adattamento dell'intervento alle specifiche caratteristiche dell'utenza nel rispetto delle differenze (genere, identità di genere, orientamento sessuale, identità sessuale, etnia di provenienza, cultura, orientamento religioso, condizione di salute psico-fisica, condizione socio-economica e livello di istruzione).
- Equità: i servizi prestati vengono erogati senza alcuna discriminazione ma con la consapevolezza che alcune difficoltà riscontrate prevedono dei percorsi individualizzati.
- Inclusione: creare opportunità di condivisione per favorire la creazione di un senso di appartenenza che risponda alla necessità di costruire una comunità fondata sul benessere collettivo.



## IL Ce.R.I.P.

Il CeRIP è un servizio pubblico finalizzato ad erogare servizi di supporto psicologico. L'obiettivo principale è da un lato garantire assistenza psicologica a costi agevolati, ma anche investire in ricerca ed innovazione.

Prerogativa del Centro è fornire accoglienza e sostegno finalizzato alla promozione del benessere individuale durante il ciclo di vita, con particolare attenzione alla popolazione studentesca.

Il CeRIP nasce nel 2018 ed è regolamentato da apposito regolamento il Regolamento del Ce.R.I.P. approvato con DR (Prot. n. 88860 del 16/11/2018) e successiva modifica approvata in data 26.01.2022 (Prot. n. 9312).

**Il modus operandi** del CeRIP si basa sulla valorizzazione e il trasferimento delle conoscenze scientifiche al contesto territoriale in cui opera. In particolare i progetti ideati e gli interventi proposti vengono adattati per la prevenzione e la promozione del benessere degli individui nell'intero ciclo di vita.

Al fine di garantire appropriatezza, specificità ed efficacia, la **personalizzazione dell'attività** consulenziale si concentra sulla diversa articolazione e adattamento degli interventi professionali alle specifiche finalità dell'aiuto e alle specificità associate ai diversi processi di sviluppo.

## PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ

Il Centro di Ricerca e Intervento Psicologico (CeRIP) rappresenta una realtà all'interno dell'Università degli Studi di Messina.

Principali finalità del Centro di Ricerca e Intervento Psicologico sono:

- Colloqui psico-diagnostici;
- Supporto psicologico individuale;
- Supporto psicologico di gruppo;
- Laboratori promozione del benessere;
- Parent Training;
- Supporto alla genitorialità;
- Supporto per studenti stranieri;
- Laboratorio di osservazione;
- Training di potenziamento cognitivo;
- Laboratori sulla comunicazione efficace;
- Programmi riabilitativi individualizzati per soggetti con disabilità intellettiva e con disturbi specifici dell'apprendimento.

## A CHI SI RIVOLGE

I servizi proposti dal CeRIP sono rivolti a tutta la comunità accademica, ponendo attenzione al benessere di studenti italiani e stranieri. Il Centro si rivolge anche a tutti gli utenti esterni che desiderano accedere ai servizi proposti.



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro è organizzato in 3 aree, distinte e tra loro interconnesse:

### 1) Ricerca Psicologica

La ricerca psicologica si occupa dell'analisi dei bisogni indagando fattori di rischio e protezione per favorire il benessere e l'adattamento della popolazione studentesca italiana e straniera, unitamente alla prevenzione di dipendenze e ansia d'esame negli studenti.

### 2) Formazione Psicologica

La formazione è principalmente rivolta agli studenti e ai tirocinanti di psicologia, agli specializzandi delle scuole di psicoterapia e agli insegnanti delle scuole di vario ordine e grado.

### 3) Intervento Psicologico

L'area di intervento psicologico interessa colloqui psicologici con studenti italiani e stranieri, psicoterapie brevi e interventi in piccolo gruppo su autostima, comunicazione efficace e ansia d'esame. L'intervento mira inoltre ad accompagnare la coppia durante le fasi che precedono il parto, sostenere il funzionamento familiare all'interno di nuclei con figli in età scolare e prescolare, supportando i genitori nel momento della gestione dei compiti scolastici.

Il Centro intende operare in sinergia con altri Enti pubblici e privati e favorire la costruzione di una rete di esperti del settore.

Il Centro è a disposizione di aziende, scuole, enti pubblici e privati per erogare servizi concordati in funzione delle specifiche esigenze.

## Il servizio prevede

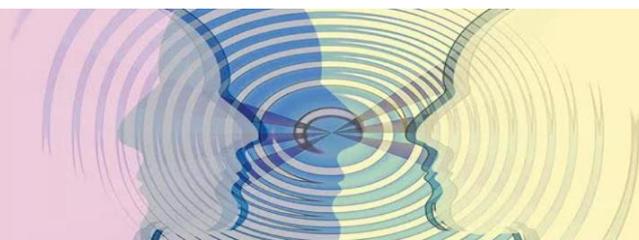
Consulenze psicologiche finalizzate alla diagnosi e all'eventuale successiva applicazione di interventi psicologici specialistici, clinici, di prevenzione e di psicoeducazione, mirati a promuovere e supportare il benessere psicologico di singoli individui, di gruppi e/o di sistemi organizzativi semplici e complessi.

## Come si accede al Servizio

L'accesso al servizio avviene su prenotazione mediante diverse modalità:

- a) chiamata telefonica al numero 090-6768135;
- b) invio all'indirizzo [cerip@unime.it](mailto:cerip@unime.it) dell'apposito modulo scaricabile dal sito [www.cerip.unime.it](http://www.cerip.unime.it);
- c) per gli studenti universitari l'accesso ai servizi a loro riservati avviene previa compilazione dell'apposito modulo scaricabile dal sito [www.cerip.unime.it](http://www.cerip.unime.it) e inviato al seguente indirizzo [sportellostudenti@unime.it](mailto:sportellostudenti@unime.it);
- d) richiesta diretta presso la struttura tutte le mattine dalle ore 09:00 alle 12:00.

Nel caso in cui la richiesta di prenotazione della prestazione venga effettuata direttamente presso il Centro o per e-mail, il personale amministrativo provvede al rilascio di un promemoria scritto con la specifica della data dell'appuntamento e del nome del professionista incaricato.



In ogni caso, viene richiesto un recapito telefonico o un indirizzo e-mail per poter effettuare una recall finalizzata alla riduzione dei tempi di attesa ed al miglioramento della qualità del servizio erogato, nonché per comunicare ogni eventuale variazione della prenotazione.

Il personale amministrativo incaricato dell'accoglienza degli utenti del Centro provvede all'identificazione dell'utente tramite documento di riconoscimento, alla compilazione dell'allegato 3a (prestazione d'opera professionale-maggiorenne) o 3b (prestazione d'opera professionale-minorenne) (al quale allega copia del documento di riconoscimento e della tessera sanitaria) e alla registrazione dei dati anagrafici, assegnando un identificativo progressivo.

Si ricorda che a partire da gennaio 2020, l'utente potrà detrarre le spese della prestazione solo se il compenso sarà saldato con mezzi tracciabili (assegno o bonifico bancario).

In caso di bonifico, di seguito le coordinate:

**Banca: Banco di Sicilia-Unicredit - Agenzia B - Tesoreria Enti-Messina**

**IBAN: IT 16 W 02008 16511 000300029177**

**Causale: UA.00.C001.CRIP – Ce.R.I.P – Centro di ricerca e di intervento psicologico – Prestazione rivolta a Cognome/Nome**

Il Centro è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

Tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 17 - *Previo appuntamento*

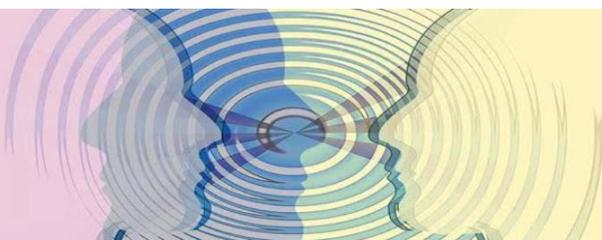
### **SEDI SPORTELLI DI ASCOLTO**

Policlinico- Via Consolare Valeria, 1 (ME)

Aulario- Via Pietro Castelli, 40 (ME)

Polo Annunziata- Viale Giovanni Palatucci (ME)

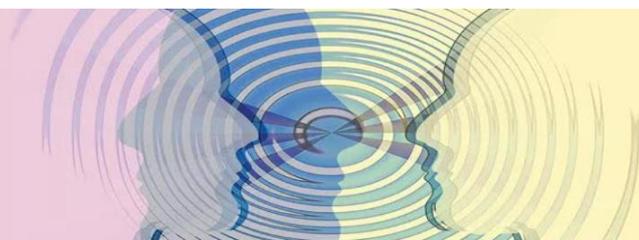
Polo Papardo- Contrada Di Dio, Sant'Agata (ME)



## STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità proposti dal Servizio stesso sono in linea con le indicazioni suggerite in merito all'organizzazione del SCPA da parte della CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università italiane)\* e approvate dal MUR sulla base anche di requisiti adottati a livello internazionale.

Standard di qualità del Ce.R.I.P.	
<b>Destinatari:</b>	Studenti /studentesse dell'Ateneo, inclusi dottorandi/e, specializzandi/e. Utenti esterni maggiorenni e/o minorenni.
<b>Apertura del servizio:</b>	Apertura annuale con sospensione nel periodo di chiusura universitaria.
<b>Referente universitario del servizio con competenze psicologiche:</b>	<b>Prof.ssa Francesca Liga:</b> Direttore del centro; <b>Prof.ssa Rosalba Larcán:</b> Direttore scientifico; <b>Prof.ssa Maria Cristina Gugliandolo:</b> Coordinatore dell'Area Intervento Psicologico, referente psicoterapeuta supervisore, garante del funzionamento dello stesso anche nei confronti dei richiedenti la consultazione; <b>Prof.ssa Claudia Gianelli:</b> referente dell'area ricerca; <b>Prof.ssa Luana Sorrenti:</b> referente dell'area formazione.
<b>Qualifica dei consulenti:</b>	Psicologo, psicoterapeuta, psichiatra (ove previsto), con esperienze nel counseling psicologico.
<b>Modalità di erogazione del servizio:</b>	In presenza e a distanza, a singoli e a gruppi.
<b>Lingua:</b>	Italiano, inglese.
<b>Tempi di risposta alla richiesta di accesso al servizio:</b>	Compatibilmente con le risorse disponibili, di norma entro cinque giorni e preferibilmente non oltre i dieci giorni lavorativi.
<b>Tempi di attesa per il primo colloquio:</b>	Compatibilmente con le risorse disponibili, entro quattro settimane e preferibilmente non oltre sei settimane.
<b>Durata media della consulenza:</b>	4/6 incontri, non oltre i 10.
<b>Durata media del colloquio:</b>	45/60 minuti individuale, 90 minuti in gruppo, ad hoc in altre modalità.



<p><b>Metodologie utilizzate:</b></p> <p><b>Supervisione:</b></p> <p><b>Valutazione dell'efficacia dell'intervento:</b></p> <p><b>Valutazione della qualità del servizio:</b></p> <p><b>Network con altri servizi di Ateneo e del territorio:</b></p>	<p>Modelli psicologici che privilegino obiettivi definiti, compatibili con il modello di consulenza breve, raggiungibili nei tempi previsti, da concordare con il richiedente.</p> <p>Supervisione regolare al personale impiegato nel servizio (non inferiore ad una volta al mese).</p> <p>Utilizzo del colloquio o questionario di follow up per effettuare un monitoraggio e verificare se ci sia stabilizzazione dei risultati relativi agli obiettivi concordati.</p> <p>Customer satisfaction: questionario anonimo dopo la conclusione del percorso, relativo al sostegno percepito e allo stato di benessere attuale.</p> <p>Creazione di una rete universitaria e non attiva attorno al servizio di consulenza/Counseling psicologico che possa prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Counseling di orientamento;</li> <li>● Counseling per Disabilità/DSA;</li> <li>● Convenzioni con enti territoriali</li> </ul>
---	---

\* SCPA - CRUI - Conferenza dei Rettori delle Università italiane, sezione “orientamento”;  
<https://www.cruai.it/commissione-orientamento.html>

