REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI COUNSELING PSICOLOGICO DI ATENEO

EMANATO CON D.R. N. 546 DEL 3 NOVEMBRE 2026
IN VIGORE DAL 6 NOVEMBRE 2026

Art. 1 - Istituzione, natura e finalità del Servizio

1. Presso il Centro di Ateneo per i Percorsi di Orientamento, Lifelong Learning e supporto agli Studenti (POLiS) dell'Università degli Studi della Basilicata è istituito il Servizio di Counseling Psicologico di Ateneo, di seguito denominato "Servizio", quale struttura di accoglienza, prevenzione e supporto psicologico focalizzata sulle criticità del contesto accademico e sulle fasi di transizione della vita studentesca.
2. Il Servizio non costituisce un presidio medico-psichiatrico; esso persegue la finalità di promuovere il benessere psicofisico e la salute delle studentesse e degli studenti, contrastando gli stati di malessere, l'isolamento e il disagio psicologico o relazionale della comunità studentesca universitaria.
3. Gli obiettivi specifici comprendono il favorire la crescita personale, l'autoconsapevolezza, la gestione dell'ansia da prestazione e dello stress, nonché l'intercettazione precoce delle situazioni di disagio e dei comportamenti di rischio.

Art. 2 - Destinatari del Servizio

1. Il Servizio è rivolto a tutte le studentesse e gli studenti regolarmente iscritti ai corsi di studio dell'Università degli Studi della Basilicata (lauree triennali, magistrali, a ciclo unico, dottorati di ricerca, scuole di specializzazione e partecipanti a programmi di mobilità internazionale ed Erasmus).
2. Il Servizio, nei limiti delle risorse disponibili, può offrire moduli di consulenza orientativa o formativa al personale docente e tecnico-amministrativo indirizzati alla gestione delle dinamiche relazionali e delle criticità comportamentali riscontrate nel rapporto con gli studenti.

Art. 3 - Personale impiegato e requisiti

1. Per il funzionamento del Servizio vengono previste le seguenti figure**:**
   - il Coordinatore del Servizio, designato dal Senato accademico e individuato tra il personale strutturato dell'Ateneo (docente o ricercatore), prioritariamente in possesso della qualifica di psicologo e/o psicoterapeuta;
   - i Consulenti psicologi, ovvero psicologi e/o psicoterapeuti (nel seguito per brevità Consulenti) iscritti all'Albo professionale (Sezione A) con specifica esperienza e orientamento nel counseling psicologico, cui sono affidate le attività di consulenza, individuati a seguito di avvisi pubblici di selezione.
   - personale tecnico-amministrativo assegnato al Centro di Ateneo POLiS, dedicato alla gestione organizzativa e logistica delle attività, individuato dal Direttore del Centro medesimo.

2. Per garantire la continuità nell'erogazione del Servizio, il numero minimo di consulenti non può essere inferiore a due, dislocati presso le sedi di cui al successivo art. 4.

Art. 4 - Sede e organizzazione del Servizio

1. Il Servizio è strutturato su base territoriale e opera stabilmente nelle sedi universitarie di Potenza e Matera.
2. L'Ateneo garantisce la presenza di uno spazio dedicato, confortevole, dotato di idonei arredi e attrezzature informatiche, ubicato in locali adeguatamente riservati e distanziati rispetto alle ordinarie attività didattiche, dipartimentali e amministrative dell'Ateneo, al fine di tutelare il diritto alla privacy degli utenti.
3. L'Ateneo attiva una casella di posta elettronica istituzionale a servizio degli utenti, riservata e in uso esclusivo al Coordinatore del Servizio.
4. Il Servizio assicura il regolare svolgimento delle attività nel corso dell'anno accademico, provvedendo a segnalare con congruo anticipo eventuali periodi di chiusura del Servizio.

Art. 5 - Prestazioni e modalità di erogazione

1. Le prestazioni di counseling, erogate esclusivamente dai Consulenti, sono gratuite per tutti gli utenti che ne fanno richiesta e si articolano secondo i seguenti livelli:
   - **Primo Livello (accoglienza e inquadramento):** colloqui preliminari volti all'analisi della domanda e alla valutazione del bisogno dell'utente.
   - **Secondo Livello (counseling breve):** intervento psicologico individuale focalizzato su obiettivi definiti, concordati con il richiedente e compatibili con la durata limitata del percorso.
   - **Terzo Livello (filtro e invio territoriale):** qualora emergano quadri clinici complessi o necessità psicoterapeutiche a lungo termine non compatibili con le finalità del Servizio universitario, i professionisti provvedono a un invio protetto verso le strutture competenti del Servizio Sanitario Nazionale (Dipartimento di Salute Mentale, Centro di Salute Mentale, consultori) o altre reti specialistiche esterne.
2. Ciascun colloquio individuale ha una durata compresa tra i 45 e i 60 minuti.
3. Il percorso di counseling si articola, di norma, in cicli che prevedono da un minimo di 4 a un massimo di 6 incontri complessivi.

Art. 6 - Modalità di accesso e tempi di risposta

1. L'accesso al Servizio avviene esclusivamente su base volontaria da parte dell'utente interessato, previa presa visione dell'informativa privacy di cui al successivo art. 8, mediante la compilazione di un modulo (form) online predefinito o tramite contatto mail alla casella di posta dedicata.

Art. 7 - Segreto professionale e gestione delle emergenze

1. I Consulenti, e il Coordinatore se psicologo e/o psicoterapeuta, sono tenuti all'osservanza del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani. Tutto il personale operante nel Servizio è tenuto al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto al successivo art. 8.

2. In parziale deroga all'obbligo di segretezza ed esclusivamente in presenza di un pericolo imminente, grave e concreto per la vita o per l'incolumità fisica dell'utente o di terzi (es. severo rischio autolesivo, stati di crisi acuti), i Consulenti sono tenuti ad attivare tempestivamente i protocolli di emergenza, allertando i servizi sanitari di pronto intervento (118) e, ove presente nella richiesta di counseling, contattando i familiari o altro soggetto specificatamente individuato.

Art. 8 - Trattamento dei dati personali

1. Nell'ambito del Servizio di counseling l'Ateneo tratta i dati personali, anche appartenenti alle categorie particolari di cui all'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679, esclusivamente nella misura necessaria allo svolgimento delle attività previste dal presente regolamento.
2. Il trattamento è effettuato nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D. Lgs. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018.
3. Le specifiche informazioni relative alle finalità del trattamento, alla base giuridica, alle categorie di dati trattati, ai destinatari, ai tempi di conservazione, ai diritti degli interessati e, ove previsto, alle modalità di raccolta del consenso sono rese mediante apposita informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, fornita agli utenti prima dell'avvio delle attività di counseling.
4. L'Università assicura il periodico riesame delle misure organizzative e tecniche adottate nell'ambito del Servizio, al fine di garantirne la costante conformità ai principi di protezione dei dati personali e di miglioramento continuo delle misure di tutela della riservatezza.

Art. 9 - Standard etici, supervisione e valutazione della qualità

1. I Consulenti utilizzano strumenti standardizzati e procedure ottimali riconosciute, in linea con i criteri delle *task force* nazionali (come l'Associazione Italiana di Psicologia - AIP e l'European Federation of Psychologists' Associations - EFPA) per monitorare l'efficacia dell'intervento psicologico erogato.
2. Al fine di garantire la qualità delle prestazioni, è prevista una attività di supervisione periodica e regolare dei consulenti impiegati nel Servizio, con cadenza non inferiore a una volta al mese, svolta dal Coordinatore del Servizio medesimo.
3. In linea con i criteri di *Customer Satisfaction* stabiliti dagli standard nazionali, il Centro POLiS somministra periodicamente agli utenti, al termine del percorso di counseling, un questionario in forma anonima, finalizzato a monitorare il sostegno percepito, la qualità dell'organizzazione e lo stato di benessere conseguito in relazione agli obiettivi stabiliti all'inizio del percorso di counseling.
4. I dati aggregati risultanti dai questionari vengono presentati annualmente agli organi di governo d'Ateneo nell'ambito della relazione di attività del Centro POLiS.

Art. 10 – Trasparenza e integrazione

1. Le informazioni sul funzionamento del Servizio sono rese disponibili sul sito web di Ateneo. Le modalità di accesso e gli obiettivi sono formalizzati in una "Carta dei Servizi" accessibile pubblicamente.
2. Il Servizio opera in sinergia attiva con le strutture di supporto interne all'Ateneo (Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora, studia e contro le discriminazioni - CUG, Consigliere/a di fiducia e Sportello di ascolto) e, laddove necessario, con i servizi specialistici territoriali (servizi di salute mentale, consultori, etc.).

Art. 11 - Entrata in vigore

1. Il presente regolamento è emanato con decreto del Rettore a seguito dell'approvazione del Senato accademico previo parere favorevole del Consiglio di amministrazione.
2. Esso entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione all'Albo Ufficiale dell'Ateneo.