



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

DIVISIONE PERSONALE
TECNICO AMMINISTRATIVO

Disposizione della Direttrice generale
Classificazione: I/9
N. allegati: 1

PROVVEDIMENTI DI ORGANIZZAZIONE:

ISTITUZIONE DEL SERVIZIO DI ASCOLTO E SUPPORTO PSICOLOGICO E RIDENOMINAZIONE DEL SETTORE ASCOLTO E BENESSERE DELLA COMUNITÀ STUDENTESCA, ATTRIBUZIONE DEI PROCESSI E RACCORDO ORGANIZZATIVO

LA DIRETTRICE GENERALE

- VISTO** il D.Lgs. del 30 marzo 2001, n. 165 e successive modificazioni e integrazioni, recante norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche;
- VISTA** la Legge del 30 dicembre 2010, n. 240 e successive modificazioni e integrazioni, recante norme in materia di organizzazione delle Università;
- VISTA** la Legge 18 febbraio 1989, n. 56 e successive modificazioni e integrazioni, recante l'ordinamento della professione di psicologo;
- VISTO** il vigente Statuto dell'Università degli Studi di Siena;
- VISTO** il vigente Regolamento generale di Ateneo;
- VISTO** il vigente CCNL del comparto Istruzione e Ricerca;
- VISTO** il vigente Contratto Collettivo Integrativo dell'Università degli Studi di Siena;
- VISTO** il vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ateneo;
- VISTO** il Piano Strategico di Ateneo 2024-2026;
- VISTO** il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2026-2028;
- RICHIAMATO** il vigente assetto organizzativo dell'Amministrazione centrale e, in particolare, l'articolazione dell'Area Servizi allo Studente, nell'ambito della quale opera la Divisione orientamento, sostegno allo studio e *career service*;
- RICORDATO** che le attività di consulenza e supporto psicologico rivolte alla popolazione studentesca costituiscono un servizio presente nell'Ateneo da anni e che, già a partire dal 2020, sono stati adottati specifici provvedimenti diretti ad assicurare il presidio del servizio di consulenza psicologica nell'ambito del *counseling* di Ateneo;
- RICHIAMATA** la D.D.G. n. 5675 del 22 dicembre 2023, adottata nell'ambito della riorganizzazione dell'Area Servizi allo Studente con riferimento all'assetto organizzativo sviluppato nel 2024, con la quale è stato attivato, nell'ambito della Divisione orientamento, sostegno allo studio e *career service*, il Settore ascolto e benessere della comunità studentesca,



UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

nel quale sono confluite attività già esistenti riconducibili all'ascolto, alla consulenza personalizzata, al supporto psicologico e, più in generale, al benessere della comunità studentesca;

- CONSIDERATO** pertanto che la configurazione organizzativa sviluppatasi nel 2024 non ha rappresentato l'avvio ex novo del servizio di supporto psicologico, bensì un primo processo di aggregazione e coordinamento di attività e servizi avviati in via sperimentale nell'Ateneo;
- RICHIAMATI** gli interventi ministeriali finalizzati alla promozione del benessere psicofisico della popolazione studentesca e al contrasto del disagio psicologico ed emotivo, ivi compresi il programma PRO-BEN e il successivo PRO-BEN 2;
- RICHIAMATO** il D.M. n. 773/2024 e la conseguente Programmazione triennale di Ateneo, nell'ambito della quale l'Università degli Studi di Siena ha individuato, nel paniere degli obiettivi dell'autonomia responsabile, l'obiettivo C.3, relativo all'ampliamento degli interventi per il benessere degli studenti, e ha assunto l'indicatore C_k – "Realizzazione di una struttura per il supporto al benessere delle studentesse e degli studenti dell'Ateneo" quale parametro di misurazione del raggiungimento;
- RICHIAMATA** la relazione tecnica sottoposta al Consiglio di Amministrazione nella seduta del 25 ottobre 2024, concernente l'attivazione, nell'ambito del progetto PRO-BEN, di n. 3 incarichi individuali per il "Potenziamento del servizio di sostegno psicologico – azione 1", attraverso i quali è stato avviato un ampliamento dell'offerta comprendente interventi di sostegno psicologico individuale, attività di gruppo, iniziative di prevenzione e attività presso le sedi decentrate dell'Ateneo;
- RICHIAMATO** l'aggiornamento della Programmazione strategica 2024-2026, approvato dagli Organi di governo nel dicembre 2024, che, nell'ambito del più ampio percorso di riorganizzazione dei servizi rivolti alla popolazione studentesca, individua la necessità di potenziare il sostegno e il supporto psicologico e di rafforzare il servizio già esistente;
- RICHIAMATO** il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025-2027, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 24 gennaio 2025 e, in particolare, l'obiettivo organizzativo SD1.A1.1.POA7, relativo agli interventi organizzativi sulla struttura e sulle risorse finalizzati al rafforzamento del servizio di *counseling* e alla realizzazione dell'obiettivo ministeriale;
- RICHIAMATA** la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 183/2025 del 26 settembre 2025, con la quale è stato approvato il Monitoraggio settembre 2025 della Programmazione strategica 2024-2026 "*Growing our Future*", nell'ambito del quale è stato rilevato l'avanzamento dell'indicatore C_k relativo alla realizzazione di una struttura per il supporto al benessere delle studentesse e degli studenti dell'Ateneo;
- PRESO ATTO** che il monitoraggio delle attività svolte nel 2024 e nel 2025 evidenzia il progressivo consolidamento del servizio e una significativa evoluzione delle modalità di presa in carico: a fronte di un numero sostanzialmente stabile di nuovi accessi, pari rispettivamente a 360 e 364 studentesse e studenti, il numero complessivo dei colloqui è passato da 967 a 1.810, con un incremento dell'87,2%, mentre l'indice medio di intensità è passato da 2,69 a 4,97 colloqui per studente; nel corso del 2025 il servizio



UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

ha inoltre progressivamente superato un modello di intervento prevalentemente breve, sviluppando modalità di presa in carico maggiormente strutturate e continuative, anche grazie all'inserimento di tre psicologhe/i nell'ambito del progetto PRO-BEN e all'ampliamento dei punti di erogazione nelle sedi di Siena, Arezzo e del Polo Grossetano;

RICHIAMATO il riesame della Programmazione strategica per l'anno 2026, nell'ambito del quale l'azione relativa al rafforzamento del servizio di *counseling* evolve nell'azione "Strutturare l'offerta di ascolto psicologico";

RICHIAMATO l'obiettivo di performance organizzativa previsto dal PIAO 2026-2028 relativo alla "Sistematizzazione offerta ascolto psicologico", volto a consolidare l'offerta maturata negli anni precedenti e a strutturare il servizio nei suoi diversi livelli;

RICHIAMATE le comunicazioni rese al Consiglio di Amministrazione nelle sedute del 30 gennaio 2026 e del 27 febbraio 2026, attraverso le quali è stata progressivamente rappresentata l'evoluzione del Servizio di ascolto psicologico, dando conto del consolidamento delle attività, dei dati relativi agli accessi e alla fruizione e dell'articolazione delle modalità di erogazione del servizio;

RICHIAMATA la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 100/2026 del 24 aprile 2026, avente ad oggetto "Servizio di ascolto psicologico di Ateneo dedicato alle studentesse e agli studenti: ricognizione iniziative e sistematizzazione dell'offerta", con la quale il Consiglio di Amministrazione ha preso atto dell'avvenuta istituzione e sistematizzazione del Servizio di ascolto psicologico;

CONSIDERATO che la medesima deliberazione ha approvato ulteriori azioni di sviluppo del servizio relative alla promozione e comunicazione, al monitoraggio in itinere, alla realizzazione di workshop tematici e alla formazione del personale docente, conferendo mandato agli uffici competenti per l'implementazione delle azioni necessarie a migliorarne accessibilità e fruibilità;

DATO ATTO che il Servizio di ascolto psicologico, che nel corso del 2026 ha registrato circa n. 335 richieste, grazie agli interventi effettuati e alle risorse di diversa natura e provenienza ad esso destinate, opera attualmente secondo un assetto che prevede:

- una dotazione professionale composta da n. 3 psicologi a tempo determinato e da n. 2 professionisti titolari di incarichi;
- il supporto di studentesse e studenti part-time, in collaborazione con il Settore Inclusione dell'Ateneo, cui si aggiungeranno, a decorrere dal mese di ottobre 2026, volontarie e volontari del Servizio Civile, con funzioni di supporto alla comunità studentesca e di affiancamento nell'organizzazione di gruppi di lavoro e focus group;
- un'articolazione del servizio in fasi che presidiano diversi momenti del percorso, dal primo approccio e dalla richiesta di accesso (anche attraverso l'Avatar accessibile alla comunità studentesca a partire dal 15 luglio 2026), alle sedute di ascolto con gli psicologi, per una media di n. 5 sedute per studente, fino alla trattazione delle situazioni più critiche e al relativo orientamento verso i servizi specialistici competenti.



UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

- PRESO ATTO** dell'analisi organizzativa dei processi interessati, confluita nella Scheda organizzativa in allegato, nella quale sono individuati mission, vision, ambiti e funzioni, output, relazioni funzionali, processi, sottoprocessi e attività presidiate;
- CONSIDERATO** che l'analisi evidenzia la necessità di un presidio organizzativo dedicato, stabile e riconoscibile, idoneo ad assicurare il coordinamento unitario dei processi specialistici relativi al primo accesso, alla valutazione del bisogno, al triage psicologico, alla consulenza e al supporto psicologico, alla prevenzione, all'invio verso servizi specialistici e al monitoraggio e miglioramento continuo del servizio;
- CONSIDERATO** che le attività di valutazione psicologica, triage, consulenza e supporto psicologico richiedono specifici requisiti professionali e devono pertanto essere svolte nel rispetto dell'autonomia tecnico-professionale propria della professione psicologica;
- CONSIDERATO** altresì che l'incremento delle professionalità coinvolte e la progressiva differenziazione dei livelli di intervento rendono necessario assicurare un coordinamento tecnico-professionale unitario, finalizzato all'omogeneità dei criteri e delle procedure di accesso, triage, presa in carico, invio, monitoraggio e raccordo con i servizi sanitari e specialistici;
- RICHIAMATA** la nota della Direttrice generale prot. n. 43592 del 27 febbraio 2026, con la quale è stato disposto che la Dott.ssa Sonia Grassini assuma, per il Servizio di ascolto psicologico dedicato alle studentesse e agli studenti dell'Università degli Studi di Siena, il coordinamento delle risorse assegnate e ne favorisca l'organizzazione sulla base dell'esperienza già maturata;
- RITENUTO** pertanto di istituire formalmente – con piena visibilità nell'organigramma di Ateneo e nel relativo sito - il Servizio di ascolto e supporto psicologico, in afferenza diretta alla Divisione orientamento, sostegno allo studio e *career service*, quale presidio organizzativo dedicato ai processi di ascolto e ai processi specialistici di supporto psicologico rivolti alla comunità studentesca;
- RITENUTO** pertanto opportuno, in considerazione della significativa esperienza professionale e organizzativa maturata dalla Dott.ssa Sonia Grassini, psicologa, nell'ambito del servizio di counseling e di ascolto psicologico di Ateneo, attribuirle, in questa fase, la responsabilità del Servizio di ascolto e supporto psicologico, nonché il coordinamento tecnico-professionale delle relative attività psicologiche, nel rispetto dell'autonomia tecnico-professionale delle psicologhe e degli psicologi operanti nella struttura;
- RITENUTO** contestualmente di ridenominare il ***Settore ascolto e benessere della comunità studentesca*** in "***Settore benessere comunità studentesca***", riconducendo al Servizio di ascolto e supporto psicologico tutti i processi e le attività di ascolto già svolti nell'ambito del Settore, compresi quelli di natura specialistica psicologica e confermando in capo al Settore ridenominato le altre ulteriori funzioni e i servizi di benessere, accompagnamento e supporto alla comunità studentesca non attribuiti al Servizio, nelle more della complessiva riorganizzazione dell'Area prevista nel modello organizzativo;
- DATO ATTO** della delibera assunta dal CDA nella seduta del 25 settembre u.s. con la quale, in funzione della rilevata necessità di strutturare ulteriormente il percorso, si autorizza



UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

l'avvio di una procedura di reclutamento di n. 1 Psicologo Funzionario a tempo indeterminato per le esigenze del servizio;

INFORMATE la RSU e le OO.SS. di Ateneo, secondo quanto previsto dal vigente Protocollo per le relazioni sindacali, in relazione ai provvedimenti di modifica dell'assetto organizzativo e accolta la necessità di prevedere nel profilo dei reclutandi psicologi la padronanza della lingua inglese necessaria per sostenere i colloqui con le studentesse/studenti internazionali;

D'INTESA con il Magnifico Rettore;

DISPONE

per le finalità di cui in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto, a decorrere dalla data della presente disposizione:

1. È istituito, nell'ambito della Divisione orientamento, sostegno allo studio e *career service* – Area Servizi allo Studente, il **Servizio di ascolto e supporto psicologico**, quale servizio strutturato dedicato al presidio unitario dei processi di ascolto e dei processi specialistici di supporto psicologico rivolti alla comunità studentesca.
2. L'istituzione del servizio si colloca nel percorso di consolidamento e sistematizzazione dell'offerta di ascolto psicologico sviluppato nell'ambito della Programmazione strategica, del PIAO e dei programmi ministeriali e concorre, per la componente specialistica relativa all'ascolto e al supporto psicologico, alle azioni correlate all'obiettivo C.3 e all'indicatore C_k.
3. Al servizio sono attribuiti tutti i processi e le attività di ascolto rivolti alla comunità studentesca, nonché i processi e le attività connessi alla presa in carico del bisogno psicologico, a partire dal primo accesso fino alla valutazione e all'eventuale orientamento verso i servizi sanitari e specialistici competenti. Il servizio assicura, nell'ambito delle proprie funzioni, interventi di consulenza e supporto psicologico, individuali e di gruppo, nonché iniziative di prevenzione del disagio psicologico e, ove necessario, provvede all'attivazione dei servizi competenti. Rientrano altresì nelle attribuzioni del servizio le attività di monitoraggio, valutazione della qualità e miglioramento del servizio, secondo quanto indicato nella scheda organizzativa riportata nell'allegato 1, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
4. Il "Settore ascolto e benessere della comunità studentesca" è ridenominato "**Settore benessere comunità studentesca**" e resta confermato nell'ambito della Divisione orientamento, sostegno allo studio e *career service*. Restano attribuite al Settore le funzioni e le attività di benessere, accompagnamento e supporto alla comunità studentesca, nonché le ulteriori attività già assegnate e non espressamente ricondotte al Servizio dal presente provvedimento. Al Servizio di ascolto e supporto psicologico sono ricondotti, senza soluzione di continuità, tutti i processi e le attività di ascolto e di natura specialistica psicologica già svolti nell'ambito del Settore. Il Settore e il Servizio operano in raccordo funzionale per le attività che presentano ambiti di interdipendenza.



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

5. Nelle more della revisione dell'assetto organizzativo, resta confermata, in fase di prima applicazione, in capo alla Dott.ssa Laura Berni, Responsabile della Divisione orientamento, sostegno allo studio e *career service*, la responsabilità ad interim del Settore benessere comunità studentesca, nella configurazione risultante dal presente provvedimento, salvo diverso successivo provvedimento organizzativo.
6. In prima applicazione, al servizio afferisce il personale tecnico-amministrativo attualmente dedicato al servizio di ascolto psicologico, secondo principi di continuità delle attività e di appartenenza professionale. L'afferenza non comporta modifiche dell'inquadramento giuridico ed economico, della sede di servizio, della tipologia o della durata del rapporto di lavoro, salvo quanto eventualmente disposto con separati provvedimenti. Le professionalità operanti sulla base di contratti di lavoro autonomo svolgono le attività previste dai rispettivi incarichi in raccordo con il servizio, senza inserimento funzionale nella struttura organizzativa.
7. Alla **Dott.ssa Sonia Grassini** è attribuita la responsabilità del Servizio di ascolto e supporto psicologico, con decorrenza dalla data della presente disposizione e fino alla scadenza del rapporto di lavoro in essere, salvo revoca, modifica, proroga o diverso successivo provvedimento.
8. Dal punto di vista organizzativo, il servizio è assimilato ad un'Unità Organizzativa di I livello; pertanto alla Responsabile di tale servizio compete il presidio organizzativo dei processi attribuiti alla struttura, il coordinamento delle risorse professionali assegnate, il raccordo con la Responsabile della Divisione orientamento, sostegno allo studio e *career service* e con le strutture interne ed esterne interessate, nonché il monitoraggio delle attività, dei risultati e delle eventuali criticità organizzative.
9. Alla Dott.ssa Sonia Grassini compete altresì il coordinamento tecnico-professionale delle attività psicologiche del servizio, in continuità con quanto disposto con nota prot. n. 43592 del 27 febbraio 2026, finalizzato ad assicurare criteri omogenei di accesso, triage, presa in carico, invio e monitoraggio, nonché standard omogenei di servizio e relative modalità di erogazione, nel rispetto dell'autonomia tecnico-professionale delle psicologhe e degli psicologi operanti nella struttura.
10. 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. Il servizio non svolge funzioni di emergenza sanitaria e, nei casi che richiedano interventi urgenti o specialistici, assicura l'attivazione e il raccordo con i servizi competenti.
11. Nel periodo transitorio, la Direttrice Generale, con il supporto dei responsabili delle strutture interessate, verifica l'assetto organizzativo conseguente all'istituzione del servizio e valuta l'eventuale necessità di confermare, modificare o integrare funzioni, responsabilità, afferenze, flussi documentali, abilitazioni informatiche, modulistica, pagine web, indirizzi funzionali e riferimenti organizzativi.
12. All'esito della verifica di cui al punto 11, eventuali modifiche di responsabilità, integrazioni funzionali o ulteriori adeguamenti organizzativi sono disposti con successivo provvedimento organizzativo della Direttrice Generale.
13. Le attività, i servizi, le prese in carico, i procedimenti, gli atti, gli archivi, i flussi documentali, le collaborazioni, gli accordi e i progetti già riferibili al Servizio di ascolto psicologico proseguono senza soluzione di continuità e restano fermi gli atti già adottati, le attività già svolte e le responsabilità professionali individuate, salvo diversa disposizione della Direttrice generale.



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

14. L'attuazione del presente provvedimento avviene assicurando continuità dei servizi, valorizzazione delle professionalità presenti, salvaguardia degli ambiti specialistici di attività e raccordo costante tra il Servizio di ascolto e supporto psicologico, il Settore benessere comunità studentesca e le ulteriori strutture coinvolte.
15. È dato mandato al Servizio di ascolto e supporto psicologico, alla Divisione orientamento, sostegno allo studio e *career service* e alla Divisione stampa, comunicazione e URP, per quanto di rispettiva competenza, di promuovere e assicurare un'adeguata comunicazione delle iniziative, delle attività e dei servizi, al fine di favorirne la conoscenza, l'accessibilità e la fruizione da parte della comunità studentesca.

La presente disposizione è pubblicata secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dalla regolazione interna di Ateneo ed è trasmessa alle strutture interessate per gli adempimenti di competenza.

Siena, data della firma digitale

La Direttrice generale
Beatrice Sassi

ALLEGATI

1. Scheda organizzativa – Servizio di ascolto e supporto psicologico



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