

“CARTA DEI SERVIZI”

PARTE PRIMA. VALORI, OBIETTIVI E STRUTTURA

1.1 Introduzione

La Scuola di psicoterapia Bios Psychè segue un indirizzo evolutivo, ambientale-relazionale che si propone di indagare la mente cosciente e non cosciente partendo da un’ampia prospettiva secondo cui 1) lo sviluppo normale, la psicopatologia e il trattamento si configurano in modo relazionale; 2) le relazioni interumane primarie hanno un ruolo basilare nella genesi della personalità e delle psicopatologie; 3) gli aspetti intrapsichici si costituiscono soprattutto in base a interiorizzazioni di esperienze interpersonali a partire da una iniziale reazione della realtà biologica all’ambiente esterno.

Questa impostazione di base viene inserita in un rigoroso impianto scientifico di Psicodiagnostica, Psicologia dello sviluppo, Psicologia dinamica e Psichiatria che nell’insieme costituiscono la base teorico-clinica sulla quale si fonda l’intero percorso formativo del quadriennio.

1.2. Finalità dell’organizzazione

La Scuola di psicoterapia dinamica Bios Psychè intende promuovere e sviluppare una conoscenza specialistica della psicopatologia classica, della fenomenologia e della psicoterapia ad orientamento psicodinamico, nonché una valida competenza operativa nell’uso dei metodi e delle tecniche di questo tipo di psicoterapia.

L’indirizzo psicodinamico della Scuola fa capo ad un modello aperto che si radica nel biologico e si specifica negli aspetti psicologici coscienti e non coscienti della relazione per coglierne la problematicità significativa nei diversi contesti: intrapsichici, relazionali, sociali ed istituzionali. L’obiettivo è quello di fornire gli strumenti per un inquadramento dell’individuo come unità bio-psico-sociale.

1.3. Principi fondamentali

La Carta descrive i principi e le modalità di erogazione dei servizi da parte della Scuola allo scopo di agevolare i rapporti con gli allievi, anche prendendo a proprio riferimento quanto stabilito nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e successivamente modificata con D.L. n.163 del 12

maggio 1995, convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.", nonché quanto altresì previsto più in generale dalla delibera ANAC n. 3/2012 in materia di qualità dei servizi ai cittadini.

La Carta è un patto tra gli allievi e la Scuola. Contiene regole trasparenti e impegni reciproci. Essa descrive le prestazioni che la Scuola si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione, nonché le forme di partecipazione degli allievi.

Nello svolgimento dell'attività formativa e di erogatore di servizi, la Scuola si ispira ai seguenti principi:

- *Uguaglianza e imparzialità.* La Scuola fornisce i servizi sulla base della parità di trattamento per tutti gli allievi. Disparità nell'erogazione e nella fruizione dei servizi possono essere previste in ragione di particolari condizioni organizzative, di determinate tipologie di materiale o di giustificate esigenze proprie di specifiche categorie di allievi.
- *Continuità e accesso.* I servizi sono forniti con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione o modifiche degli orari sono preannunciati sul sito della Scuola, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la riattivazione dei servizi. La Scuola sostiene la semplificazione delle procedure, improntandole a chiarezza e comprensibilità, e stabilisce orari e tempi di erogazione il più possibile corrispondenti alle esigenze degli allievi.
- *Partecipazione e trasparenza.* La Scuola promuove forme di partecipazione degli allievi, siano essi individui o gruppi, garantendo loro modalità efficaci per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. A livello istituzionale la partecipazione è garantita dalla presenza di rappresentanti degli allievi nel Consiglio Direttivo della Scuola. E' data facoltà agli allievi di eleggere n.2 rappresentanti, incaricati di portare all'attenzione del Consiglio Direttivo eventuali problemi relativi allo svolgimento della formazione, nonché di collaborare per la programmazione di attività culturali, scientifiche e di ricerca attinenti all'iter formativo. I rappresentanti degli allievi, eletti a maggioranza semplice dagli interessati, durano in carica per un anno e possono essere rieletti. Attraverso il sito e altri strumenti la Scuola garantisce un'informazione puntuale sulle modalità di erogazione dei servizi con un linguaggio chiaro e accessibile, promuovendo altresì l'ampia diffusione dei Regolamenti dei servizi connessi alla attività formativa.
- *Efficienza ed efficacia.* L'organizzazione coordinata delle attività e dei servizi offerti dalla Scuola è improntata a criteri di efficienza ed efficacia. Le tipologie di attività, i criteri e le modalità del loro sviluppo e della loro gestione sono adeguati alle finalità di servizio. La Scuola cura la formazione e l'aggiornamento professionale del personale quali importanti fattori di miglioramento. La cooperazione con il sistema della formazione universitaria è assunta quale strumento strategico di miglioramento continuo.

Nell'ottica di un miglioramento costante, la Scuola si impegna a rilevare periodicamente il livello di qualità dei servizi erogati.

1.4. Organizzazione, ruoli e responsabilità

La struttura organizzativa, nonché i ruoli e le responsabilità sono rappresentati e descritti nel sito della Scuola.

1.5. Regolamenti

Le attività formative della Scuola sono regolate dai seguenti documenti, disponibili sul sito istituzionale:

- Documento di indirizzo scientifico-culturale
- Ordinamento didattico
- Regolamento

PARTE SECONDA. L'OFFERTA DIDATTICA INTEGRATA

2.1. Elenco delle attività e dei servizi

- Attività formativa.** Il numero delle ore annuali di insegnamento teorico e di formazione pratica è fissato in misura non inferiore a 500 ore annuali, così suddivise: 200 di attività teorica, 150 teorico-pratica e 150 di tirocinio presso strutture o servizi pubblici o privati accreditati.
- Servizi di tutoring.** Nel corso della sua esperienza di tirocinio che comprende esperienze cliniche individuali e di gruppo, l'allievo viene seguito da un tutor scelto tra coloro che sono strutturati presso il servizio convenzionato.
- Servizi di biblioteca.** Per garantire agli allievi il facile e immediato reperimento di oggetti e contenuti formativi, opportunamente ordinati in funzione di specifici argomenti oggetto di studio, approfondimento e soprattutto organizzati per rendere efficace e mirata la preparazione ai diversi momenti di verifica programmati.
- Servizio di segreteria.** A tutela dell'interessi degli allievi ed al fine di consentire loro di gestire a distanza eventuali problematiche legate alla sua qualità di discente, la Segreteria della Scuola favorisce lo scambio comunicativo con gli allievi e sostiene lo scambio comunicativo tra personale docente e non docente a garanzia del diritto alla formazione dell'allievo.

2.2 Modalità di erogazione dei servizi e metodologie didattiche

La metodologia formativa tiene conto dei criteri fondamentali della formazione alla psicoterapia dinamica basata sull'apprendimento teorico, sulla supervisione individuale e di gruppo, nonché sulla discussione ed elaborazione in gruppo dell'esperienza clinica. La formazione clinica e teorico pratica vertono su: discussione dei casi clinici trattati nell'attività clinica dell'allievo; discussione dei casi clinici trattati nel tirocinio in cui l'allievo possa confrontare la specificità del modello di formazione di riferimento con la domanda articolata dell'utenza ed acquisire esperienze cliniche individuali e di gruppo, di diagnostica clinica e di intervento in situazioni di emergenza; esercitazioni su casi clinici presi dalla letteratura, discussi e commentati in gruppo; attività di tutoraggio organizzate in setting gruppale; supervisioni del materiale clinico portato dagli allievi (circa 60 ore in piccoli gruppi). Il supervisore guida il gruppo degli allievi, che discute e analizza le esperienze cliniche avute da ognuno nel tirocinio e/o nell'attività privata e pubblica, ed esamina le dinamiche trasferali e controtasferali. I supervisori sono scelti tra i docenti interni per garantire la continuità della linea teorica e pratica della formazione; seminari clinici con docenti, anche esterni alla Scuola. In taluni casi e per un limitato numero di ore, e comunque non maggiore di 50, il Consiglio Direttivo della Scuola può assegnare valenza formativa ad attività che vengono realizzate all'esterno della Scuola (convegni, seminari, workshop etc.). La attività di tirocinio si articola in 150 ore presso Enti pubblici o privati accreditati. Con tali Enti si attivano specifiche convenzioni a firma del Rappresentante legale della Scuola di psicoterapia dinamica Bios Psychè.

2.3. Processo di monitoraggio e aggiornamento

L'attività di monitoraggio degli indicatori di qualità dei servizi erogati dalla Scuola avviene due volte l'anno (a giugno e a dicembre), utilizzando come fonte dei dati quanto stabilito in sede di definizione di ciascun indicatore.

Al fine di elaborare piani di miglioramento dei servizi, la Scuola valuta con continuità la qualità dei servizi resi in conformità agli obiettivi programmati, agli standard di settore ove esistenti e al grado di soddisfazione degli allievi.

I risultati di tali valutazioni sono resi pubblici.

PARTE TERZA. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

3.1. Impegni della Scuola nei confronti dell'allieva/o

La Scuola si impegna a garantire ai propri allievi:

1. una formazione di qualità secondo quanto previsto dai Piani di studio, nel rispetto dell'identità e delle potenzialità di ciascuno;
2. l'adozione di norme che regolino l'attività formativa in conformità alla legge e di modalità organizzative che ne garantiscano l'osservanza;
3. l'informazione puntuale, attraverso i mezzi di comunicazione in uso, quali sito, circolari, email, avvisi in bacheca, etc., di tutto quanto attiene l'attività formativa e le altre attività promosse;
4. la tutela del diritto dell'allieva/o alla riservatezza dei propri dati personali;

3.2. Impegni dell'allieva/o nei confronti della Scuola

L'allieva/o si impegna nei confronti della Scuola a rispettare i doveri di seguito indicati:

1. pagare le tasse di iscrizione annuali con le modalità e nel rispetto delle tempistiche previste;
2. frequentare regolarmente i corsi e assolvere gli impegni di studio. La frequenza ai corsi della Scuola è obbligatoria. Le assenze non potranno superare il 20% delle attività formative escluse le ore di tirocinio che devono essere svolte per intero, pena la ripetizione dell'annualità. Le assenze dalle attività formative eccedenti il 20% potranno essere recuperate mediante attività integrative.
3. prendere visione degli orari e di ogni altra comunicazione pubblicata sul sito e/o affissa in bacheca;
4. garantire la partecipazione alle attività previste dal piano didattico;
5. porsi con rispetto nei confronti degli Organi e di tutto il personale della Scuola, oltre che dei compagni e di terzi;
6. utilizzare correttamente le strutture, le attrezzature e i materiali didattici, tenendo un comportamento tale da non arrecare danni al patrimonio della Scuola;
7. riporre dopo l'uso i materiali didattici utilizzati e lasciare le aule di lezione in ordine;
8. non introdurre senza autorizzazione persone estranee alla Scuola nei locali non aperti al pubblico;
9. comunicare tempestivamente alla Scuola il cambio della propria residenza, domicilio, recapito telefonico e indirizzo mail;
10. osservare scrupolosamente tutte le prescrizioni della Scuola in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

3.3. Modalità di comunicazione

Tutte le informazioni relative agli standard della qualità dei servizi, dei risultati raggiunti e delle azioni di miglioramento intraprese successivamente sono tempestivamente rese disponibili all'interno del sito istituzionale della Scuola.

PARTE QUARTA. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

4.1 Riferimenti e recapiti

Ente Gestore: Venti secondi Srl

Sede legale: Via Roma Libera, 23 – 00153 Roma

Tel.: 06.99584332 – email: info@ventisecondi.it

Sede didattica Scuola: Via Santa Teresa, 23 – 00198 Roma

Tel.: 06.99584332 – email: segreteria@biospsyche.it

4.2 Dotazione infrastrutturale

N. 1 Aula – 1 sala professori – 1 uff. amministrativo – 1 biblioteca – 1 spazio studenti – 1 servizio.

4.3 Normativa di riferimento

- Legge 9 maggio 1989, n. 168, concernente la istituzione del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica;
- Legge 18 febbraio 1989, n. 56, concernente l'ordinamento della professione di psicologo;
- Articolo 17, commi 3 e 4, della legge 23 agosto 1988, n.400;
- Legge 15 maggio 1997, n. 127, in particolare l'articolo 17, comma 96, lettera b);
- Decreto 11 dicembre 1998, n. 509. G.U. n. 37 del 15/02/1999;
- Ordinanza Ministeriale 10 dicembre 2004. G.U. n. 304 del 29/12/2004.