

**LA CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO DI AIUTO PSICOLOGICO  
DI ETNA**



---

**ETNA - Progetto di ETNopsicologia Analitica - Associazione di Promozione Sociale**

C.F. 97522430582

Sede Legale e Sede Operativa: Via Firenze, 38 - 00184 Roma

Iscritta al registro regionale delle Associazioni con determinazione n D1185 del 5/5/2009

---

*Logo*

## INDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>Introduzione.....</b>   | <b>3</b> |
| <b>1. Presentazione dell'Associazione ETNA e dei principi fondamentali:.....</b>   | <b>3</b> |
| <b>2. Obiettivi e utenza.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>3. Informazione sui servizi offerti, sulle modalità di accesso ai servizi stessi, sulla loro fruizione e sulla continuità delle cure.....</b> | <b>4</b> |
| <b>4. La scheda di rilevazione dati come strumento di monitoraggio e verifica del lavoro svolto. ....</b>  | <b>5</b> |
| <b>5. Accessibilità.....</b>   | <b>5</b> |
| <b>6. Equipe dello sportello di aiuto psicologico.....</b>   | <b>6</b> |
| <b>7. Supervisione e formazione degli operatori dell'equipe coinvolti nel servizio.....</b>  | <b>7</b> |
| <b>8. Pubblicizzazione delle procedure di tutela.....</b>  | <b>7</b> |



## Introduzione

Questa carta dei servizi si pone l'obiettivo di consentire un'adeguata conoscenza delle attività offerte e di come accedere alle cure, di personalizzare gli interventi, di favorire un innalzamento della qualità complessiva dei servizi. La carta dei servizi si configura come "patto" tra Etna e il cittadino, è uno strumento di formalizzazione dei diritti dei cittadini e degli impegni assunti da Etna verso chi si rivolge al suo sportello di aiuto psicologico. Uno degli obiettivi principali è quello di riuscire a garantire processi di informazione e comunicazione attraverso un linguaggio semplice, che sia comprensibile, la trasparente nella descrizione delle modalità di accesso ai servizi, in particolare per i soggetti più deboli. La stesura della presente carta si è connotata come una significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio. Ha richiesto da parte di Etna una riflessione ancora più approfondita, sull'efficacia dei meccanismi di misurazione del servizio, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi. La divulgazione tramite la Carta degli impegni adottati con relativi standard di qualità, permette al cittadino stesso di verificare il raggiungimento di quanto dichiarato. La carta è uno strumento di partecipazione, di dialogo con Etna in merito alla sua organizzazione.

Quadro normativo di riferimento: La Carta dei servizi pubblici è stata introdotta nel nostro paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95: essa costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità". La Costituzione stessa all'art 118, comma 4, sottolinea tra le funzioni delle istituzioni quella di favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà.

### 1. Presentazione dell'Associazione ETNA e dei principi fondamentali:

"**ETNA** - Progetto di Etnopsicologia Analitica" è una Associazione di Promozione Sociale che si occupa del disagio psichico delle persone migranti.

Il gruppo di lavoro **ETNA** incomincia la sua attività nel 2006 con attività di informazione e formazione. Nel 2007 ha promosso 5 weekend di informazione/formazione sulla psicoterapia interculturale dal titolo "Le nuove frontiere della cura in una società multiculturale", cui hanno partecipato Studiosi nazionali e internazionali. Nel 2008 ha promosso un corso di formazione in Etnopsicologia Analitica della durata di 11 weekend, che ha ricevuto 50 crediti ECM dal Ministero della Salute (con il sostegno dell'AIPA).

Per poter partecipare a bandi promossi da Enti Pubblici e Privati, al fine di ottenere finanziamenti, il gruppo di lavoro originario si è costituito in Associazione di Promozione Sociale il 17 luglio 2008.

### 2. Obiettivi e utenza

**ETNA**, grazie alle sue professionalità, si impegna nel contribuire a fornire una risposta alla crescente **richiesta di aiuto psicologico** delle persone migranti a prescindere dal loro status giuridico:

- adulti,
- minori e famiglie,
- minori stranieri non accompagnati,
- famiglie adottive.

per il trattamento di traumi, disagi e sofferenze causati dalla migrazione, da torture, guerre, abusi

sessuali, subiti nei paesi d'origine, durante il viaggio e dall'attuale situazione di incertezza - attraverso la valorizzazione degli aspetti resilienti presenti in ciascuno.

ETNA offre:

- psicoterapie individuali a orientamento psicodinamico,
- psicoterapie di gruppo,
- psicoterapie familiari,
- mediazione familiare,
- psicoterapie integrate (minore e famiglia o coppia o nuclei monogenitoriali).

### **3. Informazione sui servizi offerti, sulle modalità di accesso ai servizi stessi, sulla loro fruizione e sulla continuità delle cure.**

**Le psicoterapie:**

- sono gratuite, ma ciascuno è libero, se vuole, di fare una donazione volontaria all'Associazione,
- hanno cadenza settimanale,
- non hanno una durata prefissata e la fine del percorso viene decisa concordemente dal terapeuta e dal paziente caso per caso,
- quando necessario, possono prevedere la presenza di un mediatore linguistico/culturale,

I percorsi di psicoterapia possono essere affiancati, quando richiesto dalle specifiche situazioni individuali o familiari, dall'intervento dell'Assistente sociale o dello Psichiatra, interni all'Associazione.

Le **procedure di accoglienza** delle richieste di psicoterapia prevedono:

- accoglienza telefonica che raccoglie la domanda
- Qualora l'invio sia effettuato da un Ente/Servizio, viene effettuato un colloquio con l'inviante da uno psicoterapeuta che si occupa specificatamente di tenere le relazioni e analizzare le necessità degli enti inviati.

L'**accesso alla psicoterapia** prevede:

- un primo colloquio volto a raccogliere informazioni biografiche-anamnestiche effettuato da uno psicologo, diverso dal terapeuta, che ha la funzione di compilare la parte anagrafica e generale della scheda di rilevazione dati (vedi par. 3), spiegare e far firmare il consenso informato.
- tre colloqui esplorativi e di conoscenza effettuati dallo psicoterapeuta che prenderà in carico la persona
- alla fine dei colloqui di conoscenza, dopo un accordo condiviso fra paziente e terapeuta, avrà inizio il percorso psicoterapeutico.

Oltre alle modalità usuali di conduzione e dialogo in psicoterapia, lo spazio terapeutico prevede anche l'impiego di tecniche che si sono rivelate particolarmente utili nella terapia con persone provenienti da altre culture, adulti e minori. In particolare:

- Gioco della sabbia
- Psicodramma
- Disegno narrativo

#### **4. La scheda di rilevazione dati come strumento di monitoraggio e verifica del lavoro svolto.**

La scheda di rilevazione dati ha come finalità: monitorare l'andamento delle psicoterapie, rilevare eventuali problematiche da discutere in gruppo ed effettuare i monitoraggi periodici delle attività. Inoltre, a partire dalle schede di rilevazione viene costruito un database elettronico nel quale sono registrati i dati relativi ai pazienti in carico all'Associazione. È prevista la firma di un consenso informato senza il quale i dati non entrano a far parte del database. E' sempre possibile chiedere di essere eliminati dal database. Le informazioni desunte dalle schede di rilevazione e inserite nel file elettronico sono trattate in modo anonimo.

La scheda di rilevazione dati prevede una rilevazione al momento dell'ingresso - linea base - e rilevazioni successive a distanza di 6 mesi - il follow-up - al fine di verificare da un lato l'andamento del processo terapeutico dall'altro l'occorrenza di cambiamenti nella situazione di vita del paziente. Per la costruzione della scheda si è fatto riferimento alle indicazioni fornite dall'Asylum Seeker's Protection Indices (ASPI)<sup>1</sup> di Renos Papadopoulos. Le informazioni ottenute consentono di valutare le condizioni psicofisiche della persona in modo da considerare la totalità dell'individuo, delle sue relazioni e del suo contesto di vita. Sono state identificate 21 dimensioni che abbracciano tutta l'esperienza umana, dai fattori esterni a quelli più strettamente psicologici legati all'elaborazione delle differenze fra paese/cultura/contesto di vita d'origine e attuale.

La scheda è costruita di diverse parti:

1. Informazioni per l'archiviazione
2. Dati anagrafici
3. Scolarità, lavoro, reddito e abitazione
4. Famiglia, relazioni sociali e routine quotidiana
5. Aspetti psicologici (compilata dallo psicoterapeuta)
6. Andamento della psicoterapia (compilata dallo psicoterapeuta)
7. Modulo violenza che viene compilato se e quando vengono riferite esperienze di maltrattamento o abuso.

Durante il primo colloquio sono compilate le prime quattro parti della scheda di raccolta dati che sarà poi perfezionata dal terapeuta nelle settimane seguenti. Successivamente, viene compilato dallo psicoterapeuta un follow-up di sei mesi/un anno, l'ultimo follow up sarà compilato alla fine della terapia. Se dopo i primi tre colloqui il soggetto interrompe il percorso, la parte di scheda relativa al terapeuta non verrà comunque compilata. Se la psicoterapia è avviata, dopo circa uno o due mesi, o prima in caso di interruzione prematura, il terapeuta compila la parte di scheda relativa alla psicoterapia e il "modulo violenza".

#### **5. Accessibilità**

La sede operativa di svolgimento delle attività dello sportello di aiuto psicologico di Etna è gentilmente fornita in comodato d'uso gratuito dall'Unione delle Chiese Metodiste e Valdesi.

---

<sup>1</sup> Enhancing Vulnerable Asylum Seekers Protection, Trainers' Handbook, Pubblicato da International Organization For Migrations, Rome <http://repository.essex.ac.uk/2048/>



L'indirizzo è via FIRENZE 38

si accede solo previo appuntamento dato per telefono ai seguenti numeri:

**340 4202345** dalle 10 alle 13 dal **lunedì** al **sabato**  
**320 2662274** dalle 15 alle 19 dal **lunedì** al **venerdì**

Tale sede, situata nel I° Municipio, è facilmente raggiungibile perché limitrofa alla Stazione Termini (in genere luogo conosciuto dalla maggioranza dei migranti sul territorio romano), a Piazza Esedra, a Via Nazionale e a Via XX Settembre; è quindi servita dai treni che collegano le aree periferiche della città, dalla metro A e B e da molte linee di autobus di superficie.

## 6. Equipe dello sportello di aiuto psicologico

Questo servizio è costituito dalle seguenti figure professionali:

### Accoglienza telefonica:

- n. 1 Coordinatore
- n. 1 Psicologo formato per l'Analisi della domanda telefonica
- n. 1 Tirocinante formato alla risposta telefonica
- n. 1 Psicologo formato a effettuare il primo colloquio
- n. 1 Tirocinante formato al primo colloquio
- n. 1 Psicoterapeuta didatta per implementare e gestire gli invii in caso siano mediati dalle strutture di accoglienza.

### Psicoterapia:

- n. 15 psicoterapeuti
- n. 4 mediatori culturali e linguistici circa (questo numero varia a seconda delle necessità)

- n. 6 supervisori

#### Altri Operatori:

- n. 2 psichiatri
- n. 1 assistente sociale

### **7. Supervisione e formazione degli operatori dell'equipe coinvolti nel servizio**

- **Riunione dell'equipe clinica:** tutti gli psicoterapeuti si incontrano una volta al mese, insieme ai mediatori, se necessario; in questa sede vengono presentati e discussi i nuovi casi e ripreso l'andamento delle psicoterapie in corso.
- **Supervisioni di gruppo:** effettuate sia per i casi di psicoterapie integrate, per esempio con psicoterapia familiare o di coppia e psicoterapie individuali per i figli, sia laddove un terapeuta senta l'esigenza di un confronto con il gruppo degli psicoterapeuti dell'associazione. non hanno una cadenza predefinita.
- **Supervisioni individuali:** con cadenza mensile, effettuate in genere su richiesta dello psicoterapeuta, obbligatorie per gli psicoterapeuti in formazione e per tutti gli psicoterapeuti nei primi anni di attività all'interno dell'associazione.
- **Intervisioni:** Incontri periodici che sono allargati anche a persone esterne all'Associazione e sono incentrati su un tema specifico emerso dall'esperienza clinica, che viene approfondito da un piccolo gruppo e poi portato alla discussione generale anche con la presenza di ospiti esperti dell'argomento del quale si intende discutere.
- **Corsi di formazione professionale:** Sono tenuti tutti gli anni, aperti a operatori esterni ma obbligatori per gli psicoterapeuti in formazione e per tutti gli psicoterapeuti nel corso dei primi anni di attività nell'associazione.

### **8. Pubblicizzazione delle procedure di tutela.**

La presente Carta dei Servizi si trova in cartaceo presso la sede operativa di Etna e in formato digitale sul sito [www.etnopsicologianalitica.com](http://www.etnopsicologianalitica.com), così da poter essere facilmente consultata sia on line sia in formato cartaceo. È in corso la traduzione in lingua: inglese, francese, spagnolo, arabo, farsi, cinese.