

Regolamento delle attività formative dell'Istituto Gestalt di Puglia - Scuola di Specializzazione in Psicoterapia

Art. 1 Attività

L'Istituto Gestalt di Puglia, in seguito denominato I.G.P., organizza le seguenti attività:

- Corsi quadriennali di specializzazione in Psicoterapia della Gestalt ai sensi della legge 58/89 e successive circolari e decreti di attuazione (a partire dalla data del decreto del Ministero S.r.L dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica che riconosca l'I.G.P. Istituto abilitato ad attivare detti corsi).
- Corsi di formazione alla didattica secondo il modello della Terapia della Gestalt.
- Corsi di formazione alla Supervisione clinica.
- Master biennale in Psicoterapia della Famiglia e della Coppia
- Corsi di formazione monotematici.
- Attività di sensibilizzazione alla Teoria e alla prassi in Gestalt (programma propedeutico al Corso di cui alla lettera d) e qualsiasi altra attività prevista dal suo Statuto.
- Programmi individuali di tirocinio e di formazione per studenti visitatori italiani e stranieri.
- Qualsiasi altra attività prevista dal suo Statuto.

L'Istituto Gestalt di Puglia, relativamente a tutta la sua attività, aderisce al Codice Etico dell'European Association of Gestalt Therapy (E.A.G.T.) pubblicato sul sito web dell'IGP (www.igpuglia.it).

Art. 2 Gestione

La gestione delle attività formative è affidata al Direttore dell'Istituto Gestalt di Puglia, ed eventualmente al Direttore di ciascuna Sede che l'I.G.P. è abilitato ad aprire ai sensi dell'art. 2 dello Statuto. Il Direttore opererà in collaborazione con il Consiglio dei docenti, il Consiglio degli studenti di ciascun Corso cui di seguito.

Art. 2.1 Direttore e/o il Direttore di Sede

Il Direttore di Sede è nominato dal Consiglio Direttivo dell'I. G.P. e dura in carica 10 anni. Il Direttore (ed eventualmente il Direttore di Sede) è responsabile dell'organizzazione delle attività didattiche che si svolgono presso la sua Sede, collabora con la Commissione didattica per quanto di sua pertinenza, può avvalersi del Consiglio dei Docenti per la predisposizione di concreti piani di attività e dell'operato dei Tutor per la gestione delle strutture e delle attrezzature necessarie per lo svolgimento delle attività didattiche dello specifico Corso. Il Direttore (ed eventualmente il Direttore di Sede) è responsabile della documentazione relativa alla frequenza al Corso da parte degli allievi. Il Direttore (ed eventualmente il Direttore di Sede) può nominare un Coordinatore Didattico d'Istituto cui delegare funzioni specifiche. Il Direttore (ed eventualmente il Direttore di Sede) conferisce i diplomi di fine Corso. Il Direttore istituisce e collabora con la Commissione Paritetica e nomina i due docenti e il tutor che ne fanno parte. Il Direttore nomina per ogni Corso, tra i didatti della Scuola, il Coordinatore del corso, che resta in carica per quattro anni.

Art. 2.2 Il Consiglio dei Docenti

Il Consiglio dei Docenti è composto da 3 a 5 membri designati dal Direttore di Sede tra i docenti che hanno un maggior numero di ore di insegnamento nel Corso; è presieduto dal docente più anziano in carica e vota a maggioranza semplice.

Il Consiglio dei docenti:

- predispone concreti piani di attività, su richiesta del Direttore di Sede;
- esamina le domande di ammissione al Corso, il curriculum degli allievi, ne valuta i prerequisiti per i Corsi nei quali è prevista la selezione dei candidati;
- ratifica l'ammissione al Corso entro il numero di allievi previsto e valuta l'ammissione alle prove di fine anno ed alle prove conclusive del Corso (ove queste siano previste) nonché il loro esito;
- esamina i requisiti per l'ammissione all'esame annuale e di fine corso, procede all'ammissione di ciascun allievo ai suddetti esami;
- si riunisce in sede di esame per le verifiche annuali e di fine corso e, valutati i risultati degli esami, procede all'ammissione di ciascun allievo all'anno di corso successivo o alla discussione della tesi;
- redige ed aggiorna il programma didattico in collaborazione con il Direttore (ed eventualmente il Direttore di Sede) o con il Coordinatore;
- attua il presente Regolamento per quanto attiene lo specifico Corso.
- esamina i reclami presentati dagli allievi e dopo opportune verifiche decide le risoluzioni del caso, informandone colui che ha esposto il reclamo;
- assume provvedimenti di sospensione o d'espulsione dell'allievo dall'attività didattica secondo quanto previsto dall'art. 4.9;
- valuta, su presentazione di richiesta scritta corredata da relativa certificazione le condizioni di forza maggiore e/o di comprovata necessità che hanno impedito di frequentare le attività obbligatorie della scuola con debito formativo e, ove possibile, presenta in forma scritta all'allievo una proposta di percorsi di recupero per l'anno successivo consentendo l'accesso alla verifica di fine anno.
- valuta la possibilità di inserire nel Corso, in qualità di "didatti in formazione", allievi che abbiano ultimato da almeno due anni la formazione in un Corso equivalente;
- valuta la possibilità di inserire nel Corso, in qualità di uditori, coloro che vogliono conoscere il modello gestaltico per propri interessi culturali e formativi, purché ne abbiano i requisiti. Agli uditori verranno rilasciati solo certificati di frequenza.

Art. 2.3 Consiglio degli Studenti

Gli allievi di ciascun corso della Scuola di eleggere un rappresentante, incaricato di portare all'attenzione del Consiglio dei Docenti eventuali problemi relativi allo svolgimento della formazione, nonché di collaborare con la Commissione Paritetica dell'Istituto nelle aree relative ai punti a), b), c), d), e) di cui all'Art. 2,5 del regolamento.

I rappresentanti degli allievi sono eletti a maggioranza semplice dagli allievi della classe di appartenenza, durano in carica per un anno e possono essere rieletti consecutivamente solo per un altro anno. Si riuniscono nel Consiglio degli studenti che potrà utilizzare, previo accordo con la segreteria, gli spazi dell'IGP per le sue riunioni. I nominativi dei candidati eletti verranno trasmessi dal Direttore al Consiglio Docenti e alla Commissione Paritetica. Le elezioni sono convocate dal Direttore entro il 31.03 di ogni anno di corso e avverranno, a cura degli studenti, nei locali messi a disposizione dalla Scuola.

Art. 2.4 La Commissione Paritetica

Il Direttore istituisce una Commissione paritetica formata dal Direttore, 2 didatti, due rappresentanti degli allievi ed 1 tutor, con funzioni consultive nelle seguenti aree:

- a) qualità della didattica e competenza dei docenti,
- b) miglioramento dei programmi di formazione,
- c) miglioramento delle modalità di valutazione degli allievi,
- d) miglioramento dei tirocini,
- e) miglioramento dell'organizzazione.

I due didatti e il tutor vengono nominati dal Direttore. I rappresentanti degli allievi sono eletti ogni anno a maggioranza semplice dagli allievi della classe di appartenenza, come da Art. 2.4 del regolamento.

La Commissione è in carica per 2 anni, si riunisce almeno 1 volta l'anno ed è convocata dal Direttore.

La Commissione, per le proprie valutazioni, ha a disposizione tutto il materiale necessario presente nella segreteria della scuola.

Art. 3 Ordinamento delle attività di cui all'art. 1, punti n° 1.

I criteri di ammissione e di valutazione, le modalità di rilascio di attestati e diplomi, l'organizzazione delle docenze e l'articolazione delle attività didattiche di cui all'art. 1 punti n° 1 e 7, vengono deliberate da apposita Commissione didattica costituita ogni qualvolta il Direttore di Sede decida di attivare un Corso. Criteri, modalità e programmi sono resi pubblici almeno un mese prima della data di scadenza della presentazione della domanda di iscrizione al Corso.

Art. 4 Autorizzazioni e Ordinamento didattico per i Corsi di specializzazione in Psicoterapia della Gestalt

A partire della pubblicazione sulla G.U. dei rispettivi decreti di abilitazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca è stato aperto nell'anno 2004 nella Sede di Arnesano dell'I.G.P. un corso quadriennale di specializzazione in Psicoterapia della Gestalt per medici e psicologi ai sensi della legge 56/89 e dei successivi decreti di attuazione.

A partire della pubblicazione sul sito del MUR dei rispettivi decreti di abilitazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca sarà aperto nell'anno 2026 nella sede periferica di Bari dell'I.G.P. un corso quadriennale di specializzazione in Psicoterapia della Gestalt per medici e psicologi ai sensi della legge 56/89 e dei successivi decreti di attuazione.

L'ordinamento didattico viene pubblicato sul sito dell'I.G.P. nell'area riservata degli allievi.

Art. 4.1 Criteri di ammissione

Il Corso è costituito, al massimo, da 20 allievi. Requisito indispensabile per accedervi è la laurea in Psicologia o in Medicina e Chirurgia e l'iscrizione ai rispettivi albi professionali o l'impegno a sostenere l'esame di Stato entro la prima sessione successiva l'inizio del Corso, salvo disposizioni ministeriali diverse. Qualora l'esame di stato venga sostenuto, ma non superato, l'allievo potrà ritirare il diploma di specializzazione dopo aver ultimato il percorso formativo e superata la verifica finale, comunque non prima che siano trascorsi

quattro anni dalla data di iscrizione all'Albo degli Psicologi. Possono essere ammessi a frequentare il corso a titolo di uditori persone interessate al modello della Gestalt per propri interessi personali e culturali, purché abbiano i requisiti necessari. Le domande sono esaminate dalla Commissione didattica del Corso che valuta, anche attraverso colloqui e test, se necessari, il curriculum, l'autobiografia emozionale, la personalità di base e l'attitudine alla relazione d'aiuto. Sono titoli preferenziali: laurea in Psicologia ad indirizzo clinico, laurea in Medicina e Chirurgia con specializzazione sociale, attività lavorativa in ambito psicosociale o psichiatrico; formazione presso altre Scuole o Istituti della Federazione Italiana Scuole ed Istituti Gestalt (FISIG); psicoterapia personale con psicoterapeuti accreditati presso l'Istituto. In seguito all'esame preliminare dei documenti, del curriculum e ai colloqui e/o test per la valutazione della personalità di base e dell'attitudine alla relazione d'aiuto, la Commissione Didattica esprime il giudizio di ammissione, ma l'ammissione si perfeziona solo al momento del pagamento della tassa di iscrizione e della relativa quota annuale. Il giudizio della Commissione è Il giudizio della Commissione è assolutamente insindacabile.

Art. 4.2 Articolazione del programma

Il programma del Corso, per un totale di 2000 ore, è suddiviso secondo il seguente monte ore annuale:

L'ordinamento didattico è soggetto a cambiamenti che devono essere approvati dal MUR - Ministero dell'Università e della Ricerca. Ogni cambiamento dell'ordine didattico entra in vigore nell'anno accademico successivo alla sua approvazione e verrà attuato a partire dal 1. anno di corso. Per gli altri anni di corso, (2.anno, 3.anno e 4.anno) rimane attivo il vecchio ordinamento didattico.

Ordinamento 2022

Monte ore annuo complessivo e sua ripartizione. Gli incontri si svolgeranno secondo il seguente orario:

1. Anno di corso:

50 ore	Modulo annuale di introduzione a conoscenze generali in psicologia e in psicoterapia. (Seminari teorici)
110 ore	Moduli residenziali di formazione teorico-esperienziale sui principi fondamentali della Psicoterapia della Gestalt e sulla loro applicazione pratica con didatti-supervisor italiani e visiting professors stranieri.
160 ore	Incontri mensili (h. 20 per 8 week end l'anno), con docenti interni dell'Istituto e visiting professors: teoria e addestramento sui principi e sulle tecniche della Psicoterapia della Gestalt nel lavoro individuale, nel gruppo e nei micro e macro sistemi sociali.
50 ore	Incontri settimanali con psicoterapeuti interni o accreditati di psicoterapia personale e di supervisione in setting individuale e/o in gruppo.
30 ore	Incontro mensile in gruppo di pari, con assistenza del docente tutor (h. 3 per 10 mesi): confronto di esperienz, pratica ed approfondimento della letteratura;
100 ore	Tirocinio in strutture pubbliche o private, classificate o convenzionate.
500 ore	Totale annuale

2. Anno di corso:

50 ore	Modulo annuale di introduzione a conoscenze generali in psicologia e in psicoterapia. (Seminari teorici)
--------	--

100 ore	Moduli residenziali di formazione teorico-esperienziale sui principi fondamentali della Psicoterapia della Gestalt e sulla loro applicazione pratica con didatti-supervisor italiani e visiting professors stranieri.
140 ore	Incontri mensili (h. 20 per 8 week end l'anno), con docenti interni dell'Istituto e visiting professors: teoria e addestramento sui principi e sulle tecniche della Psicoterapia della Gestalt nel lavoro individuale, nel gruppo e nei micro e macro sistemi sociali.
50 ore	Incontri settimanali con psicoterapeuti interni o accreditati di psicoterapia personale e di supervisione in setting individuale e/o in gruppo;
40 ore	Supervisioni individuali e di gruppo;
20 ore	Incontro mensile in gruppo di pari, con assistenza del docente tutor (h. 3 per 10 mesi): confronto di esperienze, pratica ed approfondimento della letteratura;
100 ore	Tirocinio in strutture pubbliche o private, classificate o convenzionate.
500 ore	Totale annuale

3.Anno di corso:

50 ore	Modulo annuale di introduzione a conoscenze generali in psicologia e in psicoterapia. (Seminari teorici)
100 ore	Moduli residenziali di formazione teorico-esperienziale sui principi fondamentali della Psicoterapia della Gestalt e sulla loro applicazione pratica con didatti-supervisor italiani e visiting professors stranieri.
140 ore	Incontri mensili (h. 20 per 8 week end l'anno), con docenti interni dell'Istituto e visiting professors: teoria e addestramento sui principi e sulle tecniche della Psicoterapia della Gestalt nel lavoro individuale, nel gruppo e nei micro e macro sistemi sociali.
30 ore	Incontri settimanali con psicoterapeuti interni o accreditati di psicoterapia personale e di supervisione in setting individuale e/o in gruppo;
60 ore	Supervisioni individuali e di gruppo;
20 ore	Incontro mensile in gruppo di pari, con assistenza del docente tutor (h. 3 per 10 mesi): confronto di esperienze, pratica ed approfondimento della letteratura;
100 ore	Tirocinio in strutture pubbliche o private, classificate o convenzionate.
500 ore	Totale annuale

4.Anno di corso:

50 ore	Modulo annuale di introduzione a conoscenze generali in psicologia e in psicoterapia. (Seminari teorici)
100 ore	Moduli residenziali di formazione teorico-esperienziale sui principi fondamentali della Psicoterapia della Gestalt e sulla loro applicazione pratica con didatti-supervisor italiani e visiting professors stranieri.
140 ore	Incontri mensili (h. 20 per 8 week end l'anno), con docenti interni dell'Istituto e visiting professors: teoria e addestramento sui principi e sulle tecniche della Psicoterapia della Gestalt nel lavoro individuale, nel gruppo e nei micro e macro sistemi sociali.
30 ore	Incontri settimanali con psicoterapeuti interni o accreditati di psicoterapia personale e di supervisione in setting individuale e/o in gruppo;
60 ore	Supervisioni individuali e di gruppo;
20 ore	Incontro mensile in gruppo di pari, con assistenza del docente tutor (h. 3 per 10 mesi): confronto di esperienze, pratica ed approfondimento della letteratura;
100 ore	Tirocinio in strutture pubbliche o private, classificate o convenzionate.
500 ore	Totale annuale

L'attività di tirocinio (100 h.) può essere effettuata presso strutture convenzionate con l'Istituto Gestalt di Puglia (scuole e ospedali) o in strutture pubbliche o private convenzionate scelte dall'allievo.

Ordinamento didattico 2026

Struttura del corso per tutti gli anni.

Programma	ore
Moduli formativi teorici di Psicologia Generale, Psicologia dell'Età Evolutiva, Psicodiagnostica, Fenomenologia e confronto tra i modelli psicoterapeutici, secondo modalità variabili, da definirsi annualmente	50
Modulo residenziale annuale (Summer School): formazione teorica-esperienziale sui principi fondamentali della Psicoterapia della Gestalt, della Fenomenologia e del Costruttivismo, e sulla loro applicazione pratica con didatti-supervisor italiani e visiting professor stranieri	56
N.1 weekend annuale di approfondimento: formazione teorica-esperienziale su tematiche specifiche inerenti la teoria e la pratica della professione	24
N.7 weekend annuali: teoria ed addestramento sui principi e sulle tecniche della Psicoterapia della Gestalt nel lavoro individuale, nel gruppo e nei micro e macro sistemi sociali	140
Psicoterapia personale con psicoterapeuti interni o accreditati presso l'Istituto in setting individuale e/o in gruppo	40
Supervisione con supervisor interni o accreditati presso l'Istituto in setting individuale e/o in gruppo	40
Tirocinio in strutture pubbliche o private , classificate o convenzionate	150
Totale ore annuali del corso	500

L'attività di tirocinio (150 h.) può essere effettuata presso strutture convenzionate con l'Istituto Gestalt di Puglia (scuole e ospedali) o in strutture pubbliche o private convenzionate scelte dall'allievo.

Art. 4.3 Criteri di abbreviazione dei Corsi

Qualora ci sia disponibilità di posti, la Commissione didattica deciderà di inserire al secondo, terzo o quarto anno del Corso di specializzazione allievi che facciano domanda di trasferimento da altre Scuole riconosciute valutando l'equivalenza dei programmi.

Art. 4.4 Verifiche annuali e di fine Corso

Sono previste verifiche intermedie, ad intervalli annuali, con l'obiettivo di accertare l'assimilazione dei contenuti teorici, l'acquisizione di competenze operative e il processo di sviluppo delle risorse personali e professionali. Ciascuna verifica si fonda su:

1. un elaborato scritto (15/60) ;
2. un prova orale, relativa alle competenze teoriche acquisite (15/60) ;
3. una prova pratica, relativa alle competenze acquisite durante l'anno di Corso (15/60) ;

4. la valutazione del percorso annuale (partecipazione attiva, presenze, sintesi dei testi, attività di tirocinio, qualità globale del percorso, etc..) (15/60) ;

Ciascuna prova è valutata singolarmente con un punteggio, articolato come segue:

- 15 -14 ottimo,
- 13 -12 buono,
- 11-10 discreto,
- 9 - 8 sufficiente,
- inferiore a 8 insufficiente.

La valutazione annuale, espressa in 60esimi, è il risultato della somma della valutazione di ognuna delle predette aree e si esprime in un giudizio sintetico secondo la seguente siglatura:

- da 60/60 a 55/60 = ottimo
- da 54/60 a 49/60 = buono
- da 48/60 a 43/60 = discreto
- da 42/60 a 36/60 = sufficiente
- inferiore a 36 = insufficiente

La valutazione sintetica per ognuna delle aree di apprendimento del programma dell'anno è accompagnata da un feed-back globale all'allievo al fine di renderlo consapevole dell'andamento del suo percorso formativo e, ove necessario, concordare strategie di recupero.

In caso di valutazioni inferiori a 36/60 la ripetizione dell'annualità è subordinata alla disponibilità di posti nel corso seguente e prevede la riduzione del pagamento al 50% della quota annuale e l'eventuale esonero da alcune attività, concordato con la Direzione Didattica; nel caso si ottenga una seconda valutazione negativa per lo stesso anno di Corso è prevista l'esclusione dal Corso.

Gli uditori possono partecipare alle verifiche a titolo facoltativo.

Per poter accedere alla verifica annuale è obbligatorio:

- essere in regola con i pagamenti dovuti.
- aver registrata nel libretto personale (v. art. 4.5) la presenza minima all'80% delle seguenti attività formative previste dal programma sia intese globalmente che nei singoli moduli formativi:

Ordinamento 2022:

- Seminari teorici (50 ore), moduli residenziali (80 ore), weekend mensili (160 ore) e autoformazione (30 ore).

Ordinamento 2026:

- Seminari teorici (50 ore), moduli residenziali (80 ore), weekend mensili (140 ore).

Le assenze superiori al 20% vanno considerate per annualità, globalmente e per i singoli moduli formativi del corso e non possono considerarsi recuperate in moduli formativi differenti (es. il superamento del 20% di assenze in un modulo residenziale non può essere recuperato nei moduli teorico-esperienziali dei weekend e viceversa);

aver registrata nel libretto personale (v. art. 4.5) la presenza minima all'80% delle attività formative previste dal programma sia intese globalmente che nelle singole componenti, nonché delle attività di tirocinio e di psicoterapia/supervisione;

Tabella delle presenze minime e delle assenze consentite:

Attività formativa	Ore programmate	80% presenza minima	20% assenza massima
Moduli formativi teorici	50	40	10
Modulo residenziale estivo e weekend annuale di approfondimento	80	64	16
N.7 weekend annuali (nuovo ord.2026)	140	112	28
N.8 weekend annuali (vecchio ord.2022)	160	128	32
Autoformazione (vecchio ord.2022)	30	24	6

Non sono previste assenze per le ore di tirocinio la psicoterapia personale e per la supervisione.

In caso di assenze superiori al 20% dovute a rilevanti e comprovate necessità, Il Consiglio dei Docenti potrà ammettere l'allievo alla verifica finale e, se superata, concordare con lui un piano di recupero delle attività non effettuate nell'anno precedente.

La verifica di fine Corso prevede la valutazione di una tesi elaborata durante il 3° e 4° anno e la presentazione e discussione di un caso clinico seguito per un anno in supervisione.

La valutazione di fine corso, espressa in 60esimi è risultato di:

1. un elaborato scritto (tesi) (15/60);
2. la presentazione e discussione del caso clinico (15/60);
3. la valutazione del percorso annuale (partecipazione attiva, presenze, sin-tesi dei testi, attività di tirocinio, qualità globale del percorso, etc..) (15/60);
4. la valutazione della qualità globale di tutto il percorso formativo (15/60);

Le predette aree sono valutate ciascuna con un punteggio, articolato come segue:

- 15 -14 ottimo,
- 13 -12 buono,
- 11-10 discreto,
- 9 - 8 sufficiente,
- inferiore a 8 insufficiente.

La valutazione finale, espressa in 60esimi, è il risultato della somma della valutazione di ognuna delle predette aree.

Per accedere alla verifica di fine Corso è obbligatorio, oltre quanto previsto nei punti 1. e 2. delle verifiche annuali, presentare in segreteria il libretto personale debitamente compilato in ogni sua parte nonché la dichiarazione del Tutor della conclusione del lavoro di tesi finale e l'attestazione del Supervisore relativa ad almeno un caso clinico supervisionato per un anno. Sono di competenza del Consiglio dei docenti, tutte le valutazioni sul percorso degli allievi sentito il parere del Consiglio dei docenti, ove necessario. Qualora la verifica di fine Corso abbia esito negativo, l'allievo non potrà ripeterla prima di un anno iscrivendosi al I° anno fuori corso con il pagamento della quota annuale ridotto del 50%. Ove necessario, sarà cura d del Consiglio dei docenti, predisporre, in accordo con l'allievo, strategie di recupero.

Gli uditori possono partecipare alle verifiche a titolo facoltativo

Art. 4.5 Diploma

Agli allievi che terminano il corso con esito positivo della verifica finale, nonché in regola con tutti i debiti formativi e con il pagamento, viene rilasciato un diploma in Psicoterapia della Gestalt abilitante alla professione di psicoterapeuta in setting individuale, di gruppo, di coppia e familiare, diploma con valore di specializzazione valido per l'ammissione ai pubblici concorsi ai sensi delle leggi vigenti (L. 29/12/2000, n. 401. G. U. n. 5 del 8/1/2001).

Agli uditori verrà rilasciato un certificato di frequenza. Agli uditori che hanno partecipato alle verifiche annuali e di fine corso a titolo facoltativo, verrà rilasciato un certificato: "Master in Psicoterapia della Gestalt"

Art. 4.6 Libretto personale

Il libretto personale viene predisposto dal Consiglio dei docenti, e, all'inizio del Corso, viene consegnato all'allievo che ha cura di tenerlo aggiornato anche, in relazione alle attività di tirocinio, e di presentarlo in sede di verifica annuale e di fine Corso.

Art. 4.7 Docenze dei Corsi

Il Direttore, sentita il Consiglio dei docenti, affida la formazione, gli insegnamenti teorici e la supervisione delle attività psicoterapeutiche sia a docenti e ricercatori delle università italiane e straniere di specifica qualificazione sia a personale di specifica e documentata esperienza nel settore delle psicoterapie nel rispetto delle norme del presente regolamento e del programma approvato dal MIUR.

Art. 4.8 Articolazione della didattica

Art. 4.8.1 Primo Anno OBIETTIVI

- Conoscenza dei fondamenti teorici ed epistemologici della P. d.G. e della relazione tra psicologia generale, psicologia clinica e psicoterapia;
- Formazione ad interventi nell'ottica della psicologia dello sviluppo e della salute Introduzione alla teoria della Gestalt ed ai diversi modelli psicoterapici;
- Acquisizione di competenze di base teoriche ed operative nella relazione d'aiuto;
- Addestramento alla relazione in situazioni diadiche;
- Sviluppo e trasformazione personale;

PROGRAMMA

Teoria

- Prodromi storico-etnologici: dallo sciamanesimo alla psicoterapia.
- Fondamenti epistemologici e teorici della psicoterapia: il costruttivismo (Maturana e Varela).
- Sintesi e correlazione tra teorie psicologiche, indirizzi clinici e modelli psicoterapeutici derivati;
- Le radici storiche della P. d. G. : la teoria olistica, la teoria organismica, la teoria del campo, la teoria sistemica;
- Approccio fenomenologico ed approccio metapsicologico.

- Psicologia dello sviluppo e della salute nelle fasi evolutive precoci e nel ciclo vitale secondo il modello della Gestalt: analisi del contesto sociale e modelli di intervento preventivo.
- Problematiche psicologiche nella gestazione e nell'area neonatale; il servizio materno infantile e la prevenzione nel territorio.
- La dinamica del contatto secondo il modello gestaltico come base del metabolismo psichico: funzione del legame affettivo secondo Bolwby, process di individuazione secondo Mahler, il tema del contatto ed il continuum di consapevolezza nella teoria della Gestalt.
- Studio degli indicatori di rischio e di modelli di intervento per la promozione della salute psichica secondo il modello gestaltico.
- La relazione psicoterapeutica e le fasi del processo terapeutico secondo il modello gestaltico. L'integrazione della consapevolezza sensoriale, emozionale, cognitiva.
- L'approccio fenomenologico esistenziale.
- Il tema del "Qui ed Ora" e la dinamica figura sfondo.
- Il ciclo gestaltico e la gerarchia dei bisogni; autoregolazione organismica, omeostasi attivazione, bisogni e desideri.
- La logica formale e le regole della comunicazione.
- Presa di coscienza della propria Weltanschauung.
- Assertività e leadership nella vita personale e professionale.
- Psicologia generale;
- Psicologia dello sviluppo e del ciclo vitale;
- Interazione Io/Mondo e Teoria del campo di Lewin;
- Psicologia della Forma e teoria delle mappe neurali;
- Coscienza, memoria e sensopercezioni;
- Neurofisiologia e psicofarmacologia;
- Neuroendocrinologia, psicoimmunologia, e biochimica delle emozioni;
- Elementi di neuropsichiatria infantile;
- Teoria e tecnica di osservazione del comportamento; Tecniche operative;
- Competenze finalizzate all'esplorazione nella P. d. G.
- Conduzione del primo incontro, dell'intervista e del colloquio clinico nella pratica privata.
- Formulazione e stesura dell'anamnesi clinica psicologica.
- Competenze finalizzate al cambiamento nella P. d. G.
- Analisi della postura, della micro e macro gestualità, del vissuto immaginativo.
- Comportamento verbale e non verbale: rilevazione delle incongruenze.
- Esperienze guidate: contatto e consapevolezza.
- Uso dell'holding nella relazione d'aiuto.
- Capacità d'ascolto e relazione empatica.
- Lavoro con il "qui ed ora" (lì ed allora) e con la dinamica figura /sfondo.

METODOLOGIA DIDATTICA

Teoria

- Seminari condotti con metodo partecipativo, discussione conclusiva.
- Visione di filmati a contenuto didattico esperienziale, discussione critica finale.
- Incontri residenziali monotematici. Addestramento
- Analisi delle dinamiche intrapsichiche e relazionali: esercizi di autoosservazione ed eteroosservazione.
- Sperimentazione di attitudini e competenze finalizzate all'esplorazione in situazioni diadiche: registrazione, riesame e discussione

- Sperimentazione delle competenze finalizzate al cambiamento in situazioni diadiche: registrazione, riesame e discussione.
- Esperienze di integrazione ed armonizzazione degli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali della personalità.
- Supervisione in gruppo dell'esperienza di tirocinio.
- Riflessioni e confronti teorici su temi specifici.

FORMAZIONE INDIVIDUALE

- Lettura di testi selezionati inerenti i temi da trattare nel primo anno di corso.
- Psicoterapia personale individuale e/o in gruppo.
- Tirocinio in strutture pubbliche e private, classificate o convenzionate.

Art. 4.8.2 Secondo Anno

OBIETTIVI

- Analisi del modello psicoterapeutico in P. d. G.
- Acquisizione di competenze teoriche sulla relazione psicoterapeutica.
- Acquisizione di competenze operative nella relazione Io-Tu.
- Addestramento alla gestione del percorso psicoterapeutico e delle sue procedure.
- Introduzione alla terapia e/o gruppo.
- Sviluppo delle risorse e trasformazione personale.

PROGRAMMA

Teoria

- La funzione di contatto: meccanismi di auto-interruzione ed evitamento;
- Buber e l'Io-Tu. Il terapeuta come interlocutore;
- La prassi terapeutica in gestalt: inclusione, presenza e coinvolgimento relazionale, fattori essenziali del processo.
- Il processo psicoterapeutico. Es, lo Super-Io e Se nella metapsicologia.
- Le difese nell'approccio psicoanalitico, la confluenza in P. d. G. ; una terapia esperienziale: espressione e acting out.
- La teoria paradossale del cambiamento, il linguaggio del cambiamento ed il continuum di consapevolezza.
- Dal supporto ambientale all'autosupporto: consapevolezza, responsabilità ed assertività.
- Il sé nella teoria di Kohut ed il Sé di Goodman: narcisismo e personalità. Carattere e diagnosi;
- Psicoterapia della Gestalt: analisi della domanda e regole del contratto terapeutico.
- Primo colloquio, ascolto empatico, anamnesi e diagnosi clinica dinamica, progetto terapeutico, presa in carico in via, alleanza terapeutica, fine della terapia, follow up.
- Sviluppo relazionale: psicoterapia in gruppo, psicoterapia di gruppo, psicoterapia del gruppo.
- Fondamenti del lavoro con il gruppo nell'approccio gestaltico: group process e lavori individuali.
- Modalità di analisi della domanda, di avvio, conduzione e conclusione dei gruppi.
- Gruppi tematici. Stili di conduzione e metodi di facilitazione nel lavoro di gruppo.
- modelli epistemologici in psicoterapia;
- Psicoterapia psicoanalitica (Freud, Klein e Lacan) ;
- Psicoterapia psicoanalitica (Jung, Ferenczi) ;
- Psicologia individuale (Adler, Hartman e Balint) ;

- L'approccio fenomenologico-esistenziale;
- Psicodinamica della coppia e della famiglia;
- Psicoterapia cognitivo-comportamentale;
- L'approccio umanistico-esperienziale;
- Psicoterapie a mediazione corporea;
- L'approccio rogersiano;
- L'approccio strategico e le terapie brevi; Tecniche operative
- Competenze finalizzate all'esplorazione nella P. d. G.
- Uso integrato ed approfondito delle tecniche apprese nella prima annualità.
- Uso di test e questionari di primo livello come sussidi al lavoro clinico.
- Modalità di approccio nella psicoterapia in gruppo, di gruppo, del gruppo.
- Competenze finalizzate al cambiamento nella P. d. G.
- Uso integrato e approfondimento delle tecniche apprese nella prima annualità.
- Lavoro sui meccanismi di interruzione del contatto, dialettizzazione della compattezza del sintomo e desomatizzazione, sviluppo dell'assertività acquisizione di consapevolezza, assunzione di responsabilità.
- Uso della sedia calda, dello psicodramma e del feedback nel lavoro di gruppo. Utilizzazione di abilità personali specifiche emozionali al processo esperienziale.

METODOLOGIA DIDATTICA

Teoria

- Modalità analoghe alla prima annualità.

Addestramento

- Modalità analoghe alla prima annualità. Uso integrato delle attitudini e delle tecniche finalizzate all'esplorazione e al cambiamento.
- Analisi delle dinamiche intrapsichiche e relazionali in situazioni di gruppo ed in situazioni sociali.
- Conduzione del colloquio psicologico in situazione controllata.
- Conduzione di esperienze in situazioni di gruppo: vissuti personali e feedback tecnici.

FORMAZIONE INDIVIDUALE

- Lettura di testi selezionati inerenti i temi da trattare nella seconda annualità.
- Psicoterapia individuale e/o gruppo.
- Tirocinio in strutture pubbliche o private, classificate o convenzionate.

Art. 4.8.3 Terzo Anno

OBIETTIVI

- Approfondimento teorico dei concetti di salute mentale e disagio psichico
- Acquisizione di competenze avanzate per la stesura di diagnosi differenziali, di piani di trattamento e di prognosi.
- Approfondimento ed integrazione di competenze psicoterapeutiche nella situazione diadica e nel gruppo.
- Addestramento all'indifferenza creativa.
- Sviluppo delle risorse e trasformazione personale.

PROGRAMMA

Teoria

- Fondamenti di Psicopatologia: il disagio psichico nella teoria e nella prassi della Gestalt.
- Teoria degli istinti e Teoria dei sistemi: interazione individuo-ambiente, multifattorialità nell'etiopatogenesi del disagio psichico.
- Nosografia classica secondo il DSM IVR, sintomi e polarità nella P. d. G.
- Il corpo e la salute psicofisica.
- Psicofisiologia delle emozioni, elementi di psiconeuroimmunoendocrinologia.
- Dalla conversione isterica in Freud e la corazza caratteriale in Reich ai sintomi somatopsichici.
- Il lavoro con il corpo nella Gestalt, la sessualità e le problematiche dell'identità. · Patologie border-line e rigidità dei confini dell'Io.
- Espressione, interpretazione e compiti terapeutici. Interruzione del contatto e transfert. La chiusura delle Gestalt. L'insight.
- L'uso terapeutico di paradossi e metatrorie.
- Il lavoro con i sogni. L'attivazione della funzione immaginativa e l'incremento delle capacità progettuali;
- Funzioni degli emisferi cerebrali destro e sinistro: integrazione della personalità. · Stile personale, libertà espressiva e creatività.
- L'indifferenza creativa come fondamentale postura terapeutica.
- Psicopatologia generale;
- Epidemiologia delle malattie mentali;
- Teoria e tecnica dei test psicologici;
- Teoria e tecnica del colloquio clinico;
- Psicologia sociale e di comunità;
- Disturbi alimentari psicogeni e dipendenze;
- Elementi di psicosomatica;
- Sindromi dissociative e borderline;
- Sindromi depressive e disturbi dell'umore;
- Nevrosi e disturbi di personalità; Tecniche operative
- Competenze finalizzate all'esplorazione nella P d. G.
- Uso integrato ed approfondimento delle tecniche apprese nella prima e nella seconda annualità con particolare riguardo alla diagnostica.
- Uso di tests e questionari di secondo livello.
- Competenze finalizzate al cambiamento nella P. D. G.
- Uso integrato delle tecniche nella prima e seconda annualità.
- Lavoro individuale ed in gruppo con i sogni, i paradossi e le metafore.
- Uso dell'interpretazione come reframing.
- Modalità di conduzione del gruppo.

METODOLOGIA DIDATTICA

Teoria

- Modalità analoghe alla prima e seconda annualità
- Addestramento
- Modalità analoghe alla prima e seconda annualità
- Lettura e gestione delle dinamiche e del processo nel gruppo psicoterapeutico.
- Studio del caso, formulazione della diagnosi dinamica e progetto di intervento terapeutico in gruppo di pari.
- Analisi di protocolli registrati: discussione sui contenuti e le modalità di intervento.
- Sperimentazione del ruolo di coterapeuta nella conduzione di un gruppo.
- Sostegno e supervisione in gruppo su esperienze di lavoro personale.

FORMAZIONE INDIVIDUALE

- Lettura di testi selezionati inerenti i temi da trattare nella terza annualità.
- Psicoterapia didattica individuale e in gruppo.
- Tirocinio in strutture pubbliche o private, classificate o convenzionate.
- **N. B.** All'inizio dell'anno l'allievo dovrà concordare un tema da svolgere durante la III e IV annualità e che costituirà oggetto di discussione della tesi finale del corso.

Art. 4.8.4 Quarto Anno

OBIETTIVI

- Integrazione tra sviluppo personale e sviluppo professionale.
- Consapevolezza dei limiti personali e del modello psicoterapeutico.
- Flessibilità ed acquisizione di uno stile professionale personale.
- Analisi di micro e macro organizzazioni sociali secondo il modello della Gestalt.
- Analisi della domanda e costruzione di progetti di intervento efficienti ed efficaci nelle micro e macro organizzazioni sociali.
- Attitudine, etica e acquisizione dei principi fondamentali della deontologia professionale.
- Sviluppo delle risorse e trasformazione personale.

PROGRAMMA

Teoria

- Adattamento creativo all'ambiente: dall'uso di strumenti operativi e tecniche polivalenti all'intervento creativo personalizzato.
- Vantaggi, limiti e controindicazioni dell'approccio esperienziale.
- La Psicoterapia della Gestalt nel servizio pubblico di salute mentale e nelle istituzioni pubbliche e private.
- Concetto di rete e sostegno sociale, collegamenti con il territorio ed integrazione di servizi.
- Regole del contratto terapeutico nelle strutture pubbliche e private. · Il lavoro psicoterapeutico con la coppia.
- Fasi e sviluppo della vita di coppia nell'approccio esistenziale: la relazione d'intimità.
- Modalità di colloquio clinico con le coppie e analisi dei ruoli.
- Obiettivi e tecniche di intervento, strategie per problemi specifici: o sessuali; o di ridefinizione dei ruoli; o di momenti di crisi (eventuale supporto per il distacco).
- Il lavoro psicoterapeutico con la famiglia
- Fasi e sviluppo della vita familiare nell'approccio esistenziale
- Modalità di colloquio con le famiglie e analisi dei ruoli;
- Obiettivi e tecniche di intervento, strategie per problemi specifici: o relazionali; o di ridefinizione dei ruoli; o in ambito scolastico; o disadattamento sociale e tossicodipendenze.
- Valutazione dell'efficacia dell'intervento.
- Attitudine alla professione psicoterapeutica.
- La supervisione come strumento di sviluppo professionale, di tutela del cliente, di prevenzione e di intervento sul burn-out dell'operatore.
- Etica e deontologia professionale.
- Tecniche di prevenzione e controllo dello stress;
- Metodi di valutazione dell'intervento terapeutico;
- La supervisione clinica;

- Interventi in ambito scolastico e counselling;
- L'abuso nell'infanzia e le sindromi post-traumatiche;
- Elementi di psicologia transpersonale;
- Legislazione sanitaria sulla psicoterapia;
- Etica e principi di deontologia professionale;
- Psicoterapia e mito;
- Elementi di antropologia transculturale.

Tecniche operative

- Competenze finalizzate all'esplorazione nella P. d. G.
- Conduzione dell'intervista e del colloquio clinico nella coppia e nella famiglia.
- Modalità di invio e contatti tra professionisti Competenze finalizzate al cambiamento nella P. d.g.
- Lavoro preventivo e terapeutico nelle istituzioni secondo il Modello della P. d. G.;
- Modalità di intervento nella terapia di coppia secondo il modello della P. d. G.;
- Modalità di intervento nella terapia familiare secondo il modello della P. d. G.;
- Formulazione di programmi di intervento informativo, di sensibilizzazione e prevenzione nelle strutture territoriali.
- Azioni positive e progetti di intervento nell'area dell'emarginazione e della devianza.

METODOLOGIA DIDATTICA

Teoria

- Modalità analoghe alla prima, seconda e terza annualità.
- Addestramento
- Modalità analoghe alla prima, seconda e terza annualità.
- Discussione su casi clinici di terapia individuale, di terapia di coppia o familiare.
- Sperimentazione di progetti di intervento informativo ed azioni positive sul territorio.

FORMAZIONE INDIVIDUALE

- Lettura di testi selezionati inerenti i temi da trattare nel quotidiano.
- Psicoterapia didattica, individuale ed in gruppo.
- Tirocinio in strutture pubbliche o private, classificate o convenzionate.

Art. 4.9 Tirocinio

L'attività di tirocinio, della durata minima di 100 ore per anno (ordinamento didattico 2022) e di 150 ore per anno (ordinamento didattico 2026), sarà effettuata sotto supervisione o con il tutoraggio di uno psicoterapeuta della struttura ospitante e registrata sul libretto personale dell'allievo. Sarà cura del Direttore agevolare l'attività di tirocinio degli allievi stipulando convenzioni con strutture pubbliche e con strutture accreditate dalle Regioni del privato sociale che diano la necessaria affidabilità e consentano attività concordate fra i didatti della Scuola ed i responsabili della struttura. L'allievo che lo desidera potrà svolgere il tirocinio in strutture da lui scelte purché il progetto di attività sia approvato dal Direttore. L'allievo che lo desidera potrà svolgere il tirocinio in strutture da lui scelte purché corrispondenti al progetto ministeriale e l'Ente sia disponibile a convenzionarsi con l'IGP.

L'attività di tirocinio si intende svolta presso il servizio di appartenenza per tutti quegli allievi che svolgano presso strutture pubbliche attive nel settore della sanità e nel settore dell'assistenza psicoterapeutica un lavoro a tempo indeterminato inerente alle qualifiche di ingresso del corso e che consenta la pratica psicoterapeutica.

Art. 4.10 Reclamo

E' stata creata una procedura per la gestione di reclami, segnalazioni, osservazioni, che ha lo scopo di garantire la tutela degli allievi descrivendo le modalità attraverso cui possono esprimersi e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente. La procedura e il diagramma di flusso si trovano in coda al regolamento ed è parte integrante del regolamento. (Vedi allegato)

Art. 4.11 Diritti e doveri

Tutti gli allievi devono prendere visione, prima dell'inizio del Corso, del programma, delle norme contenute nel presente Regolamento e del Codice Etico dell'European Association of Gestalt Therapy (E.A.G.T.), firmandone una esplicita accettazione nel contratto. In particolare gli allievi devono dichiarare di accettare che:

1. tutte le comunicazioni della Scuola avvengono attraverso un bollettino mensile che verrà inviato via e-mail all'indirizzo fornito dall'allievo. In caso di mancato ricevimento l'allievo si impegna personalmente a procurarsene copia;

1.1. la Scuola ha diritto di valutare a suo insindacabile giudizio le prove e le verifiche del percorso formativo, dichiarandole sufficienti o insufficienti, e di rifiutare l'accesso alle annualità successive in caso di insufficienza del candidato. Dopo la seconda valutazione negativa il candidato è espulso dal Corso;

1.2. la Scuola ha diritto di stabilire a insindacabile giudizio della Commissione Didattica, ed in qualunque momento dell'anno, misure disciplinari, ivi compresa eventualmente la temporanea o definitiva l'espulsione dalla Scuola, nei confronti degli allievi che, su parere del Consiglio dei Docenti, ostacolano in qualunque modo la didattica e/o il raggiungimento dei fini del corso, o violino ripetutamente i "doveri" contenuti nella Carta dei Diritti e dei Doveri.

Art. 4.12

Per quanto non contemplato nel presente Regolamento si fa riferimento allo Statuto dell'Istituto Gestalt di Puglia - I.G.P. al Regolamento del Coordinamento Nazionale delle Scuole Private di Psicoterapia, ed alle vigenti leggi.

ALLEGATO

“SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI ”

PROCEDURA

SOMMARIO

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RESPONSABILITÀ**
- 4. CHI PUÒ PRESENTARE SEGNALAZIONI/RECLAMI**
- 5. MODALITA' DI PRESENTAZIONE**
- 6. TEMPI DI PRESENTAZIONE**
- 7. MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE**
- 8. INDICATORI DI MONITORAGGIO**
- 9. DIAGRAMMA DI FLUSSO**
- 10. MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA**

1. SCOPO

La procedura per la gestione di reclami, segnalazioni, osservazioni, elogi, ha lo scopo di garantire la tutela degli allievi e degli utenti descrivendo le modalità attraverso cui possono esprimersi e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente.

Essa si applica ai reclami, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo ed implica una risposta da parte dell'I.G.P.; si applica anche alle segnalazioni, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti che non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'I.G.P., ma sono comunque utilizzati per migliorare i servizi.

La gestione dei reclami rappresenta dunque uno strumento dell'organizzazione idoneo a:

- a) rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'allievo;
- b) raccogliere suggerimenti, osservazioni ed eventuali elogi;
- c) consentire l'analisi delle esigenze degli allievi per contribuire al monitoraggio ed al miglioramento continuo della qualità del servizio di formazione erogato.

Affinché segnalazioni e reclami possano diventare uno strumento per l'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità del servizio è necessario che la loro registrazione sia continua e completa.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alle segnalazioni e/o reclami degli allievi/utenti dei corsi di formazione e degli utenti delle altre iniziative proposte dall'Istituto Gestalt di Puglia.

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità di assicurare la rilevazione delle segnalazioni dei Clienti/Utenti è dei tutor, relativamente ai reclami/segnalazioni inerenti lo svolgimento e l'erogazione dei corsi di formazione, della segreteria relativamente ai reclami/segnalazioni inerenti il rapporto con l'utenza esterna. La responsabilità di rimuovere le cause delle non conformità rilevate o segnalate, di monitorare e verificare l'efficacia delle azioni correttive e/o preventive spetta alla direzione.

4. CHI PUÒ PRESENTARE SEGNALAZIONI/RECLAMI

Possono sporgere reclami o fare segnalazioni gli allievi dei corsi di formazione erogati dall'Istituto Gestalt di Puglia e/o utenti esterni interessati ai corsi di formazione o alle altre iniziative regolarmente proposte dall'Istituto Gestalt di Puglia

A richiesta dell'interessato/a, può essere rilasciata copia del reclamo/segnalazione.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Gli allievi, e gli altri soggetti sopra citati, esercitano il proprio diritto di persona e/o attraverso:

- a. lettera in carta semplice o fax, e-mail o telefono, indirizzato e inviato o consegnato alla Direzione, nelle sue articolazioni;
- b.. la "Scheda segnalazione/reclamo", apposito modello predisposto, in segreteria a disposizione ;

L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporta l'interruzione della procedura e l'archiviazione degli stessi, previa cancellazione dei dati sensibili.

6. TEMPI DI PRESENTAZIONE

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, secondo quanto previsto dall'art.14 comma 5 del D.L. n. 502/92 modificato dal D.L. n. 517/93.

7. MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE

- se il reclamo/segnalazione è risolvibile contestualmente alla segnalazione (es.: difficoltà di prenotazione o di ricezione di comunicazioni, sollecito nella consegna delle fatture, difficoltà di accesso al sito/area riservata allievi, difficoltà non rilevanti con il docente o con i compagni di corso ecc.) il problema viene risolto in tempo reale, senza registrazione. In particolare, in caso di problematiche legate a non rilevanti difficoltà con il docente o con i compagni di corso, il tutor del corso sostiene l'allievo ad affrontare il problema nel gruppo, con il docente e i compagni di corso, aiutandolo ad assumersi la responsabilità della risoluzione e stimolandone la responsabilità personale. In entrambi i casi segreteria e tuttora informeranno verbalmente la Direzione del problema e della sua soluzione.
- Negli altri casi, precisamente nel caso di reclami che presentano una connotazione di fondatezza e serietà e che non sono risolvibili contestualmente alla segnalazione, i reclami telefonici o formulati di persona vengono registrati sulla "Scheda segnalazione/reclamo", presente in segreteria.
- Gli allievi dei corsi vengono informati della possibilità di presentare reclami/ segnalazioni, e del fatto che, a questo scopo, in segreteria è a disposizione la "Scheda segnalazione/reclamo". Il tutor ha il compito di raccogliere i reclami ricevuti per iscritto, protocollarli e inserirli nel faldone "Segnalazioni e Reclami", e contestualmente di informare la Direzione. Dopo il loro protocollo, i reclami/ segnalazioni sono presi in carico dalla Direzione.
- La Direzione apre l'istruttoria per la raccolta delle informazioni utili a determinare l'opportunità di intraprendere le azioni conseguenti, richiedendo ai responsabili dei vari settori, o alle figure interessate dal problema, opportune delucidazioni. Dopodiché, la Direzione adotta, assieme alle figure interessate, le misure necessarie alla risoluzione del problema, o al miglioramento dell'area che presenta criticità. In tali casi la Direzione predispone chiari piani di intervento nella "Scheda segnalazione/reclamo", in cui evidenzia e descrive la problematica in oggetto, le iniziative le azioni correttive e preventive necessarie, le figure interessate, i tempi e le modalità di monitoraggio delle azioni correttive e preventive, i tempi di risoluzione, e, in ultimo, i tempi e le modalità di controllo finale.

Tutta la documentazione relativa ai reclami/segnalazioni deve essere conservata dal tutor e/dalla segreteria nel faldone "Segnalazioni e Reclami", per opportuna analisi ed elaborazione dei dati, al fine di costituire elemento in ingresso per il Riesame della Direzione.

8. INDICATORI DI MONITORAGGIO

La procedura viene monitorata attraverso i seguenti indicatori:

- N. reclami + segnalazioni con risposta entro 30 gg/tot. dal giorno di presentazione.

9. DIAGRAMMA DI FLUSSO

vedi allegato

10. MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA

La procedura sarà condivisa con le altre funzioni aziendali interessate

