

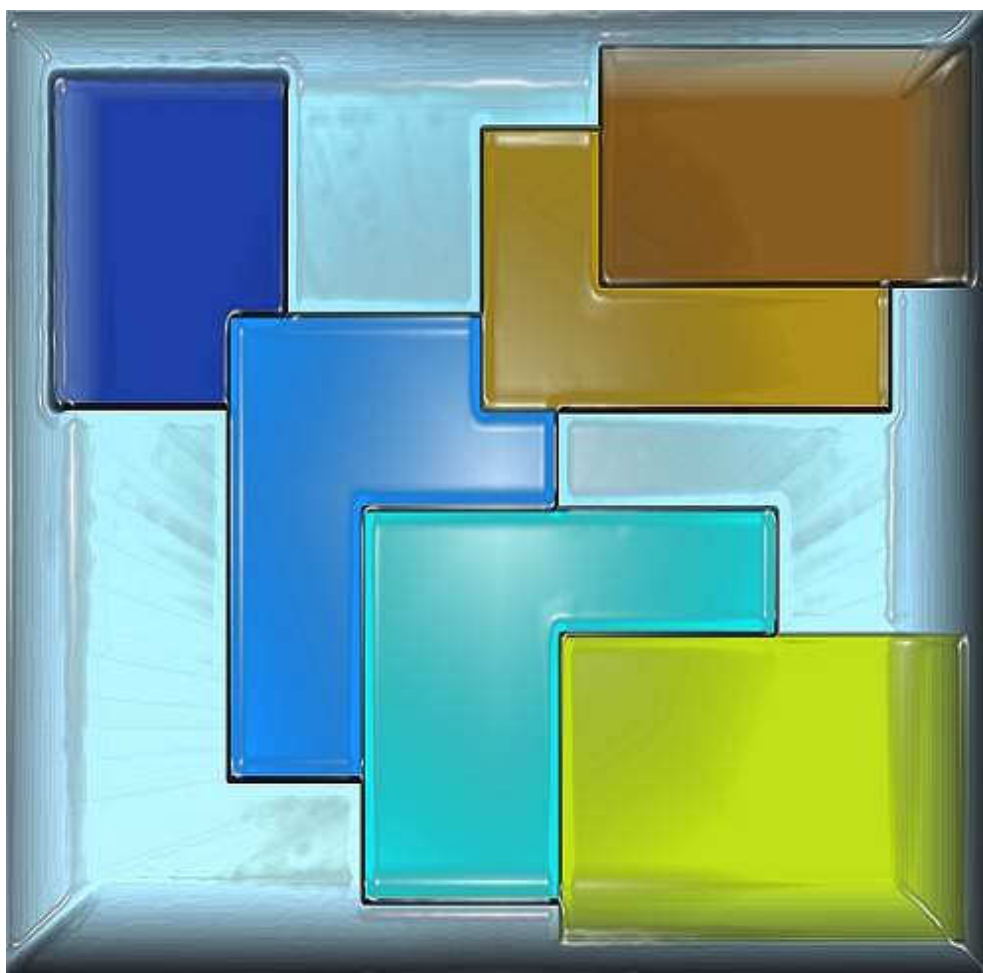
ER.GO



Azienda Regionale
per il Diritto agli Studi Superiori
www.er-go.it
info@er-go.it

CARTA DEI SERVIZI

PER STUDENTI DISABILI



ER.GO



Azienda Regionale
per il Diritto agli Studi Superiori
www.er-go.it
info@er-go.it

CARTA DEI SERVIZI
PER STUDENTI DISABILI



ER.GO



Azienda Regionale
per il Diritto agli Studi Superiori
www.er-go.it
info@er-go.it

CARTA DEI SERVIZI PER STUDENTI DISABILI



INDICE

Prefazione

Condivisione

Riferimenti normativi

Tipologia di servizi svolti

Destinatari dei servizi

Principi fondamentali

Garanzia dei diritti degli studenti

Standard di qualità

SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE

Tipologia e modalità di svolgimento del servizio

Criteri per l'erogazione del servizio

Modalità di svolgimento del servizio tramite società di servizi

Modalità di svolgimento del servizio tramite studenti volontari

SERVIZIO RESIDENZIALE

PROCEDIMENTI E LORO TEMPISTICA

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Tabella di indicatori per servizio di aiuto personale

Tabella di indicatori per servizio residenziale

SPORTELLO TEMATICO per studenti disabili

PREFAZIONE

Cari studenti,

con questa Carta dei Servizi, Er.GO – Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori della Regione Emilia – Romagna intende fornire uno strumento chiaro e trasparente sulle opportunità rivolte agli studenti universitari disabili interessati ai servizi dell’Azienda e alle loro famiglie.

La Carta dei Servizi è anche una dichiarazione di impegno per il rispetto dei diritti degli studenti come fruitori di servizi, tenendo come guida i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza e accesso, partecipazione, coinvolgimento, continuità del servizio.

La Carta dei Servizi informa gli studenti e le loro famiglie sui servizi, sulle attività e sugli interventi promossi e descrive i servizi forniti, i criteri per l’accesso e le modalità di funzionamento, garantisce e cerca di migliorare la qualità dei servizi erogati. E’ realizzata dalla P.O. “Comunicazione e servizi per studenti disabili” attraverso l’esperienza dello Sportello Tematico Studenti Disabili di ER.GO e il coinvolgimento degli utilizzatori finali del servizio e degli studenti volontari.

CONDIVISIONE

Sul piano della comunicazione e della condivisione preliminare della carta dei servizi, crediamo sia opportuno coinvolgere tutti i soggetti che sono o possono essere coinvolti nelle attività rivolte agli studenti con disabilità oggetto del documento.

In primo luogo le Università, con i loro Servizi per gli studenti disabili, costituiscono un primo punto di riferimento imprescindibile. La nostra attività nei confronti degli studenti con disabilità è strettamente intrecciata alla loro, pertanto la condivisione dei principi contenuti nella Carta è sicuramente un momento di importante confronto e di sviluppo futuro.

In secondo luogo il portierato, essendo il personale di portineria il primo referente per gli studenti con disabilità che alloggiano nelle residenze, il contatto più vicino. Anche questo personale dovrà quindi essere informato sui contenuti della carta, considerato che il livello di qualità alla quale si tende dipende molto spesso dall’azione del collaboratore che è il contatto diretto che lo studente con disabilità ha a disposizione.

In terzo luogo i volontari, va detto che la loro presenza e la loro attività è elemento importantissimo per la riuscita del servizio di aiuto personale, ed il livello qualitativo dello stesso ed il soddisfacimento delle necessità dello studente con disabilità dipendono da come il volontario riesce ad approcciare lo studente che assiste. Compito difficilissimo, in quanto si esce dal campo delle categorie per entrare in quello estremamente differenziato delle caratteristiche personali dei singoli studenti che hanno richiesto il servizio di aiuto personale. Una forte condivisione della carta andrà quindi fatta anche con i volontari.

Risulta superfluo dire che tale condivisione dovrà essere una costante nei rapporti con le cooperative di servizi che seguono i casi più complessi di aiuto personale agli studenti assegnatari con disabilità.

La carta poi, preliminarmente alla sua adozione, troverà un momento di illustrazione con gli studenti che per l’a.a. 2013/2014 fruiscono dei servizi di ER.GO descritti nella presente carta.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti norme di legge:

-D.Lgs. n. 68 del 29/03/2012, "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'articolo 5, comma 1, lettere a), secondo periodo, e d), della legge 30 dicembre 2010, n. 240 ed in particolare l'art. 2, comma 5, punto b) che prevede il potenziamento dei servizi volti a facilitare l'accesso e la frequenza del sistema universitario anche da parte di studenti con disabilità;

-DPCM del 9.4.2001, il quale prevede che Regioni ed Università individuino criteri di valutazione particolari per l'accesso agli interventi e ai servizi del diritto allo studio universitario degli studenti handicappati, con riferimento sia a requisiti di merito individualizzati, sia alle condizioni economiche familiari, nonché la possibilità di istituire benefici maggiorati rispetto a quelli rivolti alla generalità degli studenti;

-Legge 104 del 5 febbraio 1992, Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, la quale, al fine di garantire alla persona handicappata lo sviluppo delle potenzialità nell'apprendimento, nella comunicazione, nella relazione e nella socializzazione, all'art. 12 afferma che deve essere garantito il diritto all'educazione e all'istruzione nelle scuole di ogni ordine e grado ed in specifico anche nelle istituzioni universitarie e, all'art. 13, prevede la realizzazione dell'integrazione scolastica, anche nelle università, attraverso la collaborazione di enti locali, organi scolastici ed unità sanitarie locali;

-Legge n. 17 del 28 gennaio 1999 con la quale sono state introdotte integrazioni e modifiche alla L. 104/1992 in materia di diritto allo studio per gli studenti universitari disabili, prevedendo che le Università mettano a disposizione un servizio di tutorato specializzato e ausili tecnici e didattici specifici, per i quali ricevono finanziamenti statali specifici;

-L.R. 15/2007 "Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione", che all'art. 9 prevede servizi di sostegno e di assistenza per studenti disabili, diversificati in funzione della disabilità e in raccordo con le competenze di altri soggetti istituzionali;

-L.R. 29/1997 "Norme e provvedimenti per favorire le opportunità di vita autonoma e l'integrazione sociale delle persone disabili", così come modificata dalla L.R. 2/2003, che nel definire il quadro di interventi in favore di persone disabili realizzato a livello regionale pone in capo ai Comuni ed alle ASL il servizio di aiuto personale, all'interno del quale rientrano, tra l'altro, le misure a sostegno della mobilità e l'integrazione sociale, dell'accessibilità ai servizi individuali, nonché alla vita di relazione, ricreazione, sport, cultura e turismo;

-Piano degli interventi e dei servizi per il diritto allo studio universitario relativo al triennio 2012-2014, adottato dalla Regione Emilia-Romagna, ai sensi dell'art. 4 della L.R. n. 15/2007; quello relativo al triennio 2012-2014, al punto 5 cita, tra le misure di accompagnamento, i servizi per gli

studenti disabili, dando continuità a quanto già messo in campo dall'Azienda, oltre alla realizzazione di sportelli tematici dedicati a target specifici di utenti;

-Bando di concorso annuale per interventi in favore di studenti disabili che prevede:

a) un servizio di aiuto personale che consiste nell'aiuto nelle attività domestiche per gli studenti disabili assegnatari di alloggio presso le residenze universitarie, a cui si accede sulla base di requisiti di merito, inferiori a quelli richiesti agli altri studenti, ed economici, con soglie economiche differenziate a cui corrispondono diversi livelli di intervento da parte dell'Azienda e diverse quote di contribuzione da parte dei disabili che percepiscono l'indennità di accompagnamento;

b) la possibilità di garantire ulteriori servizi anche all'esterno delle residenze universitarie di ER.GO solo nell'ambito di una progettazione integrata di servizi con altri soggetti istituzionali;

c) i destinatari dei servizi residenziali sono gli studenti "fuori sede", anche se il bando consente la possibilità di deroga a fronte di richieste adeguatamente motivate.

- Bando di concorso annuale per il reperimento di studenti disponibili ad un'attività di volontariato per studenti disabili, che consiste in un aiuto personale in alcune funzioni domestiche che gli studenti disabili non sono in grado di espletare autonomamente, riconoscendo una piccola borsa di studio premio annuale.

TIPOLOGIA DI SERVIZI SVOLTI

Con la premessa che gli interventi posti in essere devono essere utili ai fini del percorso universitario e alla valorizzazione del merito, pur tenendo conto dei criteri diversificati più agevolati in termini di numero di crediti, già previsti dalle normative statali e regionali,

sono oggetto della presente Carta:

- il servizio di aiuto personale in favore di studenti disabili;
- l'assegnazione di alloggi privi di barriere architettoniche;

Altre attività effettuate da ER.GO:

- Erogazione di contributi per acquisto ausili didattici (computer, ecc) e per mobilità (utilizzo taxi da studentato a facoltà)
- Iniziative di orientamento e accompagnamento per le matricole (anche tramite colloqui individuali)
- Iniziative di orientamento al lavoro per studenti disabili dell'ultimo anno di corso (seminari sulle tecniche e strumenti di ricerca attiva del lavoro, tirocini, ecc.)

Queste attività sono realizzate in integrazione con i Servizi Disabili delle Università, le quali garantiscono altri contenuti del servizio(tutorato didattico, testi adattati, ecc.)

DESTINATARI DEI SERVIZI

Gli studenti dell'Università di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia, Parma, degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale della Regione Emilia-Romagna e della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Misano Adriatico con invalidità pari o superiore al 66%.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- ER.GO promuove e favorisce la partecipazione da parte degli studenti.
- Gli studenti sono invitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso
- Elementi comuni e peculiari del servizio sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno degli studenti
- ER.GO fa propri e adotta i principi fondamentali di: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Garanzia dei diritti degli utenti

I servizi sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;

- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- rispetto della dignità e della privacy;
- affidamento a personale competente;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- collaborazioni e sinergie con altre istituzioni.

Standard di qualità, impegni e programmi

ER.GO si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità.

ER.GO ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- positivo inserimento nelle Residenze universitarie

SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE

Tipologia e modalità di svolgimento del servizio

1. Il servizio, in caso di assegnazione di alloggio presso una residenza universitaria, consiste nell'aiuto nelle attività domestiche.

Il servizio comprende l'accudimento domestico in tutte quelle funzioni che gli studenti non sono in grado di espletare autonomamente. In particolare, gli interventi consistono, di norma, in alzata e messa a letto con vestizione, svestizione, accompagnamento in bagno, pulizia e igiene personale, preparazione colazione e pasti con eventuale somministrazione, lavaggio stoviglie e riordino cucina, riordino degli effetti personali presenti nella camera, lavaggio e stiraggio indumenti e loro collocazione negli armadi. Inoltre, dal punto di vista relazionale, gli operatori collaborano con gli eventuali studenti volontari assegnati al disabile, con il personale della portineria della residenza universitaria, con gli eventuali tutor messi a disposizione dall'Università, al fine della miglior riuscita del servizio di aiuto personale.

2. Il servizio viene erogato, nei limiti delle risorse disponibili, in modo individualizzato ed integrato con i servizi di altri enti a cui alcuni interventi competono per legge.
3. L'Azienda può garantire ulteriori servizi anche all'esterno delle proprie Residenze Universitarie solo nell'ambito di una progettazione integrata di servizi con altri soggetti istituzionali, Università, ASL ed Enti Locali.
4. Il servizio può essere organizzato o svolto da:
 - associazioni del settore convenzionate,
 - società di servizi,
 - studenti che prestano attività di volontariato. Il volontariato dipende dall'effettiva disponibilità delle domande.

La società di servizi o di associazioni convenzionate viene utilizzata, di norma, nei casi di disabilità motoria grave, ponendo a carico dello studente un concorso mensile alle spese e un tetto massimo di spesa.

5. L'Azienda può valutare, qualora sussistano le condizioni e a suo insindacabile giudizio, di ospitare nella residenza un familiare/badante dello studente disabile. In tal caso, se l'ISEE dello studente interessato non supera i limiti previsti dal bando di concorso non è richiesto il pagamento della retta per il familiare/badante ma un concorso ai costi di gestione del posto letto occupato.
6. Per gli studenti ipovedenti o non vedenti che alloggiano in una delle Residenze Universitarie dell'Azienda, il servizio di aiuto personale è fornito di norma da 1-2 studenti volontari selezionati tramite bando specifico.

Criteria per l'erogazione del servizio

Sulla base delle risorse disponibili, ER.GO fornisce il servizio utilizzando i seguenti criteri:

- valutazione, eventualmente in modo congiunto con il Servizio Disabili delle Università, della *condizione di disabilità, della situazione economica familiare, degli interventi (in denaro o in servizi o in attrezzature) forniti da terzi;*
- avere già usufruito del servizio nell'anno accademico precedente;
- ordine temporale di invio della richiesta da parte degli studenti iscritti ai corsi di laurea, di laurea specialistica e magistrale a ciclo unico, di laurea specialistica e magistrale, ai corsi di studio dei vecchi ordinamenti e ai corsi di specializzazione o agli equivalenti corsi degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale e della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Misano Adriatico.

Modalità di svolgimento DEL SERVIZIO TRAMITE SOCIETA' DI SERVIZI

1. Le modalità di svolgimento del servizio sono definite in accordo con il referente di ER.GO, tenuto conto delle specifiche esigenze del singolo studente, preventivamente valutate insieme a lui, alla famiglia, alla eventuale presenza del Servizio Disabili delle rispettive Università .

2. Di norma, gli operatori della società di servizi effettuano un massimo di 3 presenze, della durata minima di un'ora, nell'arco della giornata, suddivise fra mattino, pomeriggio e sera, salvo casi sporadici ed eccezionali, segnalati preventivamente dallo studente alla società e ad ER.GO.

Di norma l'intervento dell'operatore nella fascia serale è garantito fino alle ore 22,00.

3. Nel caso di esigenze particolari, come la partecipazione ad attività didattiche straordinarie che comportino la necessità di interventi in orari diversi da quelli programmati normalmente (partecipazione a stages, incontri, seminari che si tengano anche in orari serali) e che richiedano l'intervento degli operatori oltre le ore 22,00, lo studente deve segnalare la necessità alla società e ad ER.GO, almeno una settimana prima dell'evento, documentando la richiesta, in modo da programmare gli interventi con sufficiente preavviso.

4. Le richieste di variazioni degli orari di intervento e le comunicazioni di disattivazione e attivazione del servizio, devono pervenire (salvo, casi accertati di emergenza) con almeno 48 ore di preavviso (escluso sabato e domenica) e devono essere comunicate ai seguenti indirizzi di posta elettronica: vbergami@er-go.it , mansaloni@er-go.it

5. Al fine di monitorare l'andamento del servizio e per quantificare le ore a disposizione, lo studente controfirma e invia copia del riassunto mensile degli interventi degli operatori, via fax, dalla portineria della residenza, al numero 051-6436753, all'attenzione del Dott. Marco Ansaloni. E' possibile anche l'invio tramite e-mail all'indirizzo mansaloni@er-go.it

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO TRAMITE STUDENTI VOLONTARI

1. Ad ogni studente con disabilità viene assegnato un piccolo gruppo di volontari, coadiuvati dal responsabile di ER.GO, al fine dell'organizzazione dei propri interventi, che vanno calibrati sulle esigenze dello studente da aiutare con una rotazione che tenga conto anche degli impegni di studio dei volontari.

2. Gli studenti che intendono svolgere il servizio di volontariato presentano domanda ad ER.GO ed in seguito al superamento di un colloquio motivazionale che stabilisce l'idoneità allo svolgimento del servizio, vengono assegnati allo studente disabile ed alloggiati, se possibile, nella stessa residenza universitaria

3. La selezione degli studenti avviene sulla base dei seguenti criteri:

- a) essere parente o amico dello studente che richiede l'assistenza;
- b) avere già espletato attività di volontariato per conto di ER.GO;
- c) essere idoneo nella graduatoria del posto alloggio;
- d) anzianità nell'attività;
- e) avere già conosciuto gli studenti disabili destinatari del servizio;
- f) avere già prestato attività di volontariato al di fuori di ER.GO, in tal caso deve essere prodotta idonea certificazione;
- g) colloquio motivazionale

4. Il volontario di ER.GO svolge una doppia funzione, in primo luogo i suoi compiti sono strettamente materiali, si tratta cioè di preparare pasti, fare la spesa, aiutare lo studente con disabilità nel vestirsi la mattina o a coricarsi la sera, alle volte accompagnarlo in bagno o curare l'igiene personale . La seconda funzione è quella di fare da mediatore, per agevolare la socializzazione e l'inserimento dello studente disabile in quel microcosmo sociale che è la residenza universitaria. E' importante che il volontario operi nell'ottica del "fare con" e non del "fare per" favorendo nello studente con disabilità, ove possibile, l'acquisizione di competenze e di autonomie operative e relazionali via via più ampie.

5. ER.GO garantisce agli studenti che espletano il servizio idonea copertura assicurativa contro gli infortuni e le malattie connessi con l'esercizio dell'attività, nonché per la responsabilità civile verso terzi.

6. Gli studenti volontari sono tenuti a prestare l'attività con diligenza e puntualità, secondo le disposizioni impartite da ER.GO. In caso di impedimenti nei giorni e negli orari concordati, devono darne comunicazione ad ER.GO, con preavviso di almeno 3 giorni.

7. Gli studenti volontari ricevono una piccola borsa incentivante annuale che, nel caso siano alloggiati in residenza, consiste in una detrazione dalla retta mensile dovuta.

SERVIZIO RESIDENZIALE

1. Possono partecipare al Bando gli studenti "fuori sede", così come definiti nel Bando Borse di studio. Gli studenti devono essere in possesso dei requisiti di reddito e di merito o di solo merito Tale disposizione può essere derogata a fronte di richieste adeguatamente motivate e valutate in collaborazione con il Servizio per gli studenti disabili dell'Università .
2. Nel Bando viene riservato a studenti disabili un numero minimo di alloggi per sede universitaria privi di barriere architettoniche o comunque consoni ad ospitarli
3. Nell'individuazione degli alloggi da assegnare si terrà conto delle specifiche esigenze degli interessati, compatibilmente con gli alloggi liberi a disposizione.
4. Gli importi delle rette mensili, in cui sono comprese le pulizie nella stanza, sono indicate nelle Tabelle dei bandi di concorso per i servizi residenziali delle sedi territoriali di ER.GO.
5. Gli studenti in possesso dei soli requisiti di merito corrispondono la tariffa ospiti come da tabella del Bando di concorso per i servizi residenziali per tutta la durata dell'assegnazione.
6. Di norma, gli studenti sono assegnati nelle Residenze dove il personale di portineria è presente giorno e notte, al fine di garantire un servizio di presidio per la sicurezza degli ospiti, di riferimento in caso di emergenza e di controllo, segnalando all'Azienda atti/fatti/comportamenti in violazione di una corretta convivenza e vivibilità nello studentato.
7. All'interno delle residenze vengono realizzati incontri di accoglienza con le matricole per favorire l'integrazione e la socializzazione. Inoltre, su richiesta, gli studenti possono accedere anche a colloqui individuali per superare difficoltà nello studio e per avere supporto nella carriera universitaria.
8. Attraverso i vari interventi, si vuole tendere a costruire un processo di autonomia che possa servire ed essere di aiuto nelle fasi successive alla vita da studente.

ALTRI INTERVENTI

EROGAZIONE CONTRIBUTI PER AUSILI DIDATTICI E/O MOBILITA'

- Vengono erogati contributi monetari, fino ad un massimo di 2.000,00 euro, per tutto il corso degli studi, agli studenti disabili idonei alla borsa di studio che hanno necessità di ausili per la didattica, per esempio computer, ingranditori, ecc. per facilitare l'apprendimento o per sostenere gli esami scritti/orali. In alternativa, contributi per gli spostamenti da casa a Università per gli studenti con grave invalidità locomotoria.
- La necessità di tali ausili è attestata dai Servizi Disabili delle Università. A tal fine sarà l'Azienda a verificare direttamente con i Servizi Disabili degli Atenei la necessità dell'ausilio e del contributo richiesto, valutando anche quanto già eventualmente reso disponibile dall'Università o da altri enti.
- I tempi di erogazione dei contributi consistono, di norma, in 60 giorni dalla scadenza delle domande.

ORIENTAMENTO IN USCITA

Si realizzano incontri seminariali per piccoli gruppi di studenti iscritti al penultimo ed ultimo anno di Università, con l'obiettivo di informarli sulla normativa specifica in tema di lavoro, sulle attività dei Centri per l'Impiego, sulla ricerca attiva del lavoro e sulla stesura di un curriculum vitae.

Su richiesta possono essere realizzati colloqui individuali con personale specializzato.

PROCEDIMENTI E LORO TEMPISTICA

- Stesura Bandi di concorso per disabili e volontari - mesi di maggio e giugno
- Uscita dei bandi – inizi di luglio
- Incontri preventivi con famiglie e studenti disabili anche congiunti con le Università –mesi precedenti a luglio
- Domande di alloggio e servizio aiuto personale – scadenza: primi giorni di agosto
- Incontri successivi alla domanda per capire le esigenze – mese di settembre
- Valutazione domande studenti disabili - mese di settembre
- Valutazione domande volontari – mese di settembre
- Colloqui per selezione volontari - 3-4 giornate di settembre
- Individuazione dei volontari – mese di settembre
- Procedure di individuazione società di servizio – mese di settembre
- Abbinamento disabili e volontari – fine mese settembre
- PRESA IN CARICO E DESTINAZIONE DEGLI STUDENTI DISABILI E VOLONTARI NELLE RESIDENZE-
primi giorni di ottobre
- INIZIO SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE TRAMITE SOCIETA' DI SERVIZI - primi giorni di
ottobre
- MONITORAGGIO CONTINUO con verifica sull'andamento e sulle modalità di presa in carico
e delle dinamiche relazionali messe in atto ed eventuali proposte di mantenimento o di
modifica del gruppo di presa in carico in relazione ad ogni singolo studente

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei servizi per gli studenti disabili, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno dei fattori di qualità vengono individuati gli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e gli standard di qualità – generici e specifiche - fissano i livelli di qualità garantito agli utenti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio. Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere/ attivare il servizio.

Gli standard consentono dunque allo studente di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati.

I fattori di qualità e gli indicatori sono individuati per ciascuno dei servizi erogati e delle attività realizzate

SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempistica	Tempi di valutazione della domanda	20-30 gg dalla data di scadenza della domanda
	Tempi di attivazione del servizio	30-40gg dalla data di scadenza della domanda
	Tempo di risposta ad eventuali richieste/modifiche e personalizzazione del servizio	15-30 giorni dalla richiesta
Funzionalità del servizio	Cura della persona	Presente
	Igiene della persona	Presente
	Aiuto per il governo della stanza	Presente
	Aiuto alla socializzazione	Presente
Personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	Tutti gli operatori

RESIDENZE UNIVERSITARIE

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempistica	Tempi di valutazione della domanda	20-30 gg dalla data di scadenza della domanda
	Tempi di attivazione del servizio	30-40gg dalla data di scadenza della domanda
	Tempo di risposta ad eventuali richieste/modifiche e	15-30 giorni dalla richiesta

	personalizzazione del servizio	
Funzionalità del servizio	Stanze senza barriere	Presenti
	Bagni attrezzati	Presenti
	Spazi Comuni	Presenti
	Sale pranzo	Presenti
	Sale studio/computer/tv	Presenti
	Accesso ad Internet	Presente
	Presenza di personale in portineria 24h/24	Presente
Dimensione relazionale	Incontri orientativi collettivi e individuali (su richiesta)	Presenti
	Incontri di supporto alla carriera universitaria (su richiesta)	Presenti
	Incontri di accoglienza matricole	Presenti

SPORTELLO TEMATICO PER GLI STUDENTI DISABILI

E' attivo da diversi anni lo Sportello Tematico presso la sede di Bologna - Via Schiavonia 5 - che fa da capofila per gli interventi anche sulle altre sedi territoriali di ER.GO.

Referenti per sede

- Sede di Bologna e Romagna: mansaloni@er-go.it
- Sede di Ferrara: pganzaroli@er-go.it
- Sede di Modena e Reggio Emilia: ipalmonari@er-go.it
- Sede di Parma: rsimonetti@er-go.it

CALL CENTER 051 6436900 ATTIVO DAL LUN. AL VEN. DALLE 9,00 ALLE 16,30

CHAT ON LINE ATTIVA DAL LUN AL VEN DALLE ORE 10 ALLE ORE 12