



**CARTA DI QUALITÀ
DEI SERVIZI
STUDENTI CON
DISABILITÀ**

INDICE

Prefazione

Condivisione pag. 1

Riferimenti normativi pag. 2

Tipologia di servizi svolti pag. 3

Destinatari dei servizi pag. 4

Principi fondamentali pag. 4

Garanzia dei diritti degli studenti pag. 4

Modalità di accesso a interventi e servizi e trattamento dei dati nei software gestionali pag. 5

Standard di qualità pag. 5

SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE pag. 6

Tipologia e modalità di svolgimento del servizio pag. 6

Criteri per l'erogazione del servizio pag. 7

Modalità di svolgimento del servizio tramite società di servizi pag. 7

Modalità di svolgimento del servizio tramite studenti volontari pag. 7

SERVIZIO RESIDENZIALE pag. 8

CONTRIBUTI ECONOMICI pag. 9

Altri interventi e servizi pag. 10

Sperimentazione nuovi servizi pag. 10

PROCEDIMENTI E LORO TEMPISTICA pag. 11

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO pag. 12

Tabella di indicatori per servizio di aiuto personale pag. 13

Tabella di indicatori per servizio residenziale pag. 14

CONTATTI

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 con disabilità 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.

CONDIVISIONE

Preliminarmente all’aggiornamento della Carta, nel corso dell’a.a.2022/2023, è stato somministrato un questionario di gradimento sui servizi (in forma anonima) a tutti gli studenti assegnatari di posto alloggio nelle Residenze così come agli studenti che stavano svolgendo l’attività di volontariato. L’azione è risultata propedeutica anche all’aggiornamento della presente.

Si ritiene fondamentale la condivisione dei principi e degli standard indicati nella Carta con i principali attori che insieme ad ER.GO ed ognuno per i propri ruoli e competenze, operano su questa importante parte del Diritto allo Studio quali sono i servizi per studenti con disabilità.

In primo luogo con le Università, con i loro Servizi per gli studenti con disabilità e DSA, che costituiscono un primo punto di riferimento imprescindibile. L’attività di ER.GO nei confronti degli studenti con disabilità è strettamente intrecciata e congiunta alla loro: la condivisione dei principi contenuti nella Carta è sicuramente un momento di importante confronto e di sviluppo futuro.

In secondo luogo con il Gestore del servizio di accoglienza nelle residenze (portierato e piccola manutenzione), 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 con gli studenti 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.

Ultima ma non ultima—la condivisione con le Cooperative di servizi che seguono i casi più complessi di aiuto personale agli studenti assegnatari con disabilità.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- 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;

- 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;

- 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;

- D.M. n.1320 del 17/012/2021 recante «Incremento del valore delle borse di studio e requisiti di eleggibilità ai benefici per il diritto allo studio di cui al decreto legislativo n. 68/2012 in applicazione dell'art. 12 del decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152» che all'articolo 1, lettera g), definisce "Studenti con disabilità" anche gli studenti con riconoscimento di handicap ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della legge 5 febbraio 1992, n.104 oltre agli studenti con invalidità pari o superiore al sessantasei per cento;

- 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;

- 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;

- 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;

- il Piano regionale degli interventi e dei servizi ai sensi della L.R. 15/2007 come modificata dalla L.R. 6/2015 sul sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione – a.a. 2022/2023 – 2023/2024 – 2024/2025, proposto dalla Giunta regionale con Delibera n. 961 del 13/06/2022 ed approvato con Deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 86 del 28/06/2022;

- la Delibera Regionale n. 2297 del 22/11/2019 “Misure e servizi aggiuntivi a sostegno del diritto allo studio dei giovani con disabilità in attuazione della DGR n. 1216/2019” con la quale Assemblea Regionale prevede che ER.GO. renda disponibili a decorrere dall'anno accademico 2019/2020, a favore dei giovani con disabilità, con riconoscimento di handicap ai sensi della Legge 104, o con un'invalidità pari o superiore al 66%, servizi mirati aggiuntivi, in relazione alla specificità delle esigenze individuali ed alla effettività dei bisogni.

Inoltre:

- Bando di concorso annuale “Interventi in favore di studenti con disabilità”
- Bando di concorso annuale “Volontariato a supporto di studenti con disabilità”
- AVVISO annuale per l'assegnazione di contributi in denaro

TIPOLOGIA DI SERVIZI SVOLTI

Gli interventi posti in essere costituiscono strumenti del Diritto allo Studio in supporto allo svolgimento del percorso universitario, secondo principi di pari opportunità e di più ampia inclusione.

Già le normative nazionali e regionali prevedono disposizioni particolari rispetto alla durata di fruizione dei benefici (n. 2 semestri aggiuntivi rispetto alla generalità degli studenti), ai requisiti di merito (merito agevolato). Inoltre non è previsto un requisito di merito per confermare l'assegnazione della borsa di studio.

Sono invece oggetto della presente Carta:

- il servizio di aiuto personale in favore di studenti con disabilità
- l'assegnazione di alloggi privi di barriere architettoniche
- l'erogazione di contributi a supporto e per la fruizione della didattica, a supporto della persona

DESTINATARI DEI SERVIZI

Gli studenti dell'Università di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia, Parma, in tutte le rispettive sedi, degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale della Regione Emilia-Romagna e della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "San Pellegrino" di Rimini, Scuola Superiore per Mediatori Linguistici CIELS Bologna con riconoscimento di handicap ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, o 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 modo da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sulle attività poste in essere;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- supporto per il conseguimento del maggiore grado di autonomia possibile;
- 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.

MODALITÀ DI ACCESSO A INTERVENTI E SERVIZI E TRATTAMENTO DEI DATI NEI SOFTWARE GESTIONALI

Gli studenti accedono ai Servizi On Line con l'identità digitale SPID_CIE_CNS (se residenti in Italia) o con credenziali rilasciate dall'Ateneo (se residenti all'estero).

Il dato della disabilità è dichiarato dallo studente in fase di acquisizione delle domande di benefici ed è poi gestito ai fini dell'assegnazione degli interventi economici e dei servizi nei diversi software gestionali secondo un approccio che riduce al necessario il trattamento delle informazioni personali.

Tutti i servizi online di ER.GO sono protetti da un sistema anti-intrusione, che previene attacchi informatici dall'esterno, ispeziona tutto il traffico, compreso quello crittografato, con un impatto minimo sulle prestazioni.

Il traffico di tutti i siti web di ER.GO , inoltre, è protetto da certificati HTTPS, usati per stabilire una connessione criptata tra il browser dell'utente ed il server.

Nei software gestionali i dati sensibili sono crittografati e la chiave per decodificare le informazioni protette è conosciuta esclusivamente dalla software house alla quale è stata affidata la manutenzione evolutiva del gestionale.

Possono accedere ai dati sensibili solo gli operatori di ER.GO preventivamente autorizzati e in fase di accesso devono esplicitamente dichiarare di voler accedere ai dati sensibili.

Nel DOSSIER UTENTE le sessioni di ogni utente sono protette da un'autenticazione a due fattori mediante token aggiuntivo rispetto alle credenziali SPID e di ATENEO, inviato via mail e/o sms da un server diverso da quello che ospita la piattaforma. Solo conoscendo il token è possibile ottenere i dati restituiti dall'applicazione che appartengono all'utente.

Ad ogni utente è associata una chiave che permette di crittografare / decrittografare i documenti caricati. Non conoscendo la chiave di un utente non è possibile leggere il contenuto di un documento caricato dallo stesso.

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:

- personalizzazione degli interventi;
- tempestività della presa in carico;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- efficacia dell'accoglienza 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 un supporto domestico in tutte quelle funzioni ed attività che gli studenti non sono in grado di compiere autonomamente. In particolare, gli interventi consistono, di norma, in: alzata e messa a letto con vestizione, svestizione, accompagnamento in bagno, igiene personale, preparazione colazione e pasti con eventuale somministrazione, lavaggio stoviglie e riordino cucina, riordino degli effetti personali presenti nella camera, lavaggio degli indumenti e loro collocazione negli armadi. Inoltre, dal punto di vista relazionale, gli operatori collaborano con gli eventuali studenti volontari assegnati agli studenti con disabilità, con il personale della Portineria della Residenza universitaria, con gli eventuali tutor messi a disposizione dall'Università, affinché dall'integrazione tra i diversi attori ne consegua la 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 selezionata da ER.GO tramite avvisi pubblici
- studenti che prestano attività di volontariato. In questo caso il servizio potrà essere assegnato solo in caso di effettiva disponibilità delle domande di volontariato.

La società di servizi o le associazioni del settore convenzionate vengono utilizzate, di norma, nei casi di disabilità motoria grave, ponendo a carico dello studente un concorso mensile alle spese e un tetto massimo di spesa in relazione all'ISEE del nucleo familiare dello studente.

5. L'Azienda può valutare, qualora sussistano le condizioni e a suo insindacabile giudizio, di ospitare nella Residenza un familiare/ badante dello studente con disabilità. In tal caso, se l'ISEE dello studente interessato non supera i limiti previsti dal bando di concorso annuale non è richiesto il pagamento della retta per il familiare/badante ma bensì un concorso ai costi di gestione del posto letto occupato. Se l'ISEE invece supera i limiti previsti allora viene richiesto il pagamento della retta così come stabilita per gli studenti idonei nelle graduatorie di reddito e merito.

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 lo specifico bando di concorso annuale .

CRITERI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

- avere già usufruito del servizio nell'anno accademico precedente;
- valutazione, eventualmente in modo congiunto con il Servizio Studenti con Disabilità e DSA delle Università, della situazione individuale in termini di tipologia e grado di disabilità, situazione economica familiare, interventi (in denaro o in servizi o in attrezzature) forniti da terzi;
- ordine temporale della richiesta nell'ambito degli studenti iscritti ai corsi di laurea, di laurea magistrale a ciclo unico, di laurea magistrale, e ai corsi di specializzazione e ai corsi di dottorato o agli equivalenti corsi degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale, della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Rimini e CIELS Bologna.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO TRAMITE SOCIETÀ 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 Studenti con Disabilità e DSA delle Università.
2. 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. Non è prevista l'assistenza notturna.
3. 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 al seguente indirizzo di posta elettronica: serviziadisabili@er-go.it
4. 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 all'indirizzo serviziadisabili@er-go.it direttamente oppure tramite consegna alla Portineria della Residenza che provvederà all'inoltro.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO TRAMITE STUDENTI VOLONTARI

1. Ad ogni studente con disabilità viene assegnato un piccolo gruppo di volontari, coadiuvati dal Servizio Studenti con disabilità 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 annualmente domanda in risposta allo specifico bando di concorso di ER.GO ed in seguito alla valutazione del possesso dei requisiti di merito previsti e al superamento di un colloquio motivazionale vengono affiancati allo studente con disabilità.
3. La selezione degli studenti avviene sulla base dei seguenti criteri:

- a) avere già espletato attività di volontariato per conto di ER.GO con pieno gradimento;
- b) anzianità nell'attività;
- c) avere già conosciuto gli studenti con disabilità destinatari del servizio;
- d) avere già prestato attività di volontariato al di fuori di ER.GO, in tal caso deve essere prodotta idonea certificazione;
- e) colloquio motivazionale con il Servizio Studenti con disabilità di ER.GO.

Nella valutazione si tiene comunque conto del curriculum accademico e dell'idoneità all'alloggio nelle graduatorie per l'anno accademico di presentazione della domanda.

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. La seconda funzione è quella di fare da mediatore, per agevolare la socializzazione e l'inserimento dello studente con disabilità 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 scrivendo a serviziadisabili@er-go.it

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

8. Il servizio di aiuto personale è guidato dal "Regolamento del servizio di aiuto personale tramite società di servizi e studenti volontari" di ER.GO.

SERVIZIO RESIDENZIALE

1. Possono partecipare al Bando di concorso per l'assegnazione di posto alloggio 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. Possono essere valutate richieste anche da parte di studenti "pendolari", se adeguatamente motivate e corredate da certificazione dell'ASL competente. Si terrà conto anche del parere del Servizio Studenti con Disabilità delle Università.

2. Nel bando di concorso annuale viene riservato a studenti con disabilità un numero minimo di alloggi per sede universitaria privi di barriere architettoniche.
3. Gli alloggi da assegnare agli studenti con disabilità sono individuati, di norma e compatibilmente con i posti complessivamente disponibili, in strutture con un adeguato presidio del servizio di portierato. Si tiene poi conto delle esigenze degli interessati.
4. Gli importi delle rette mensili (utenze comprese) sono indicati nelle Tabelle del bando di concorso per i Servizi residenziali.
5. È previsto, per tutti gli studenti che ne fanno richiesta, il servizio di pulizia settimanale in camera; il servizio non comporta costi aggiuntivi e la domanda deve essere indirizzata, una volta ottenuta l'assegnazione del posto alloggio, a: serviziodisabili@er-go.it
6. Gli studenti in possesso dei soli requisiti di merito corrispondono la retta mensile prevista dalle Tabelle del Bando di concorso per i servizi residenziali (Tariffe ospiti temporanei e studenti in graduatoria solo merito) per tutta la durata dell'assegnazione.
7. Di norma, gli studenti sono assegnati nelle Residenze dove il personale di Portineria è presente 24 ore su 24, 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.
8. All'interno delle Residenze vengono realizzati incontri di accoglienza con le matricole per favorire l'integrazione e la socializzazione. Inoltre sono disponibili gratuitamente Servizi di supporto allo studio, di ascolto e di mediazione dei conflitti in Residenza.
9. Attraverso i vari interventi, ER.GO intende favorire un processo di crescita dell'autonomia della persona anche per le fasi successive della vita degli studenti interessati.

CONTRIBUTI ECONOMICI

Sono pubblicati annualmente bandi di concorso per l'assegnazione di contributi economici sia da parte di ER.GO sia in forma congiunta o in collaborazione con gli Atenei e gli Istituti AFAM che hanno sede nella regione Emilia Romagna.

I diversi bandi rappresentano una integrazione dei servizi e benefici messi a disposizione degli studenti con disabilità dai diversi Enti, ognuno per le proprie competenze.

1. Contributi ER.GO del valore massimo di € 2.000,00 per l'acquisto di ausili didattici e/o a supporto della mobilità individuale per agevolare la fruizione dell'attività didattica. Sono rivolti

prioritariamente a studenti idonei alla borsa di studio, ma l'intervento è previsto anche per studenti con una soglia ISEE più elevata (cfr. Bando di concorso annuale).

2. Contributi ER.GO del valore massimo di € 500,00 per l'acquisto di ausili informatici, prepagato per l'accesso al servizio ristorativo, per servizi di supporto alla persona, per iscrizioni a corsi di natura sportiva o artistica. Non sono previsti requisiti economici e di merito (cfr. Avviso annuale).

3. Contributi nell'ambito della collaborazione con l'Alma Mater Studiorum- Università di Bologna per consentire di acquisire in autonomia gli ausili/supporti di cui si ha bisogno, senza necessità di rendicontare ex post le spese sostenute. Sono rivolti a studenti con disabilità e con disturbi dell'apprendimento iscritti all'Università di Bologna e in possesso di specifici requisiti di merito e reddito.

ALTRI INTERVENTI E SERVIZI

ORIENTAMENTO AL LAVORO

- Incontri rivolti a gruppi di studenti e neolaureati sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro, in particolari seminari sul tema della ricerca del lavoro, sulle tecniche di redazione dei CV (Curriculum Vitae) e delle lettere di presentazione, su come affrontare i processi di selezione e i colloqui di lavoro.
- Incontri sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro per studenti e neolaureati con disabilità proposto una volta all'anno in tutte le sedi territoriali di ER.GO (Parma, Modena e Reggio Emilia, Bologna e Romagna e Ferrara), al fine di illustrare servizi, regole e strategie per affrontare in maniera costruttiva il passaggio dall'Università al mondo del lavoro. In particolare: presentazione dei servizi del collocamento mirato e dei servizi delle agenzie per il lavoro per i neolaureati con disabilità.
- Colloqui di consulenza orientativa individuale su richiesta per mettere a punto obiettivi professionali, strumenti di presentazione di sé (CV e lettere di presentazione) e strategie personalizzate di ricerca del lavoro.

Gli incontri e i colloqui si svolgono di norma on-line, ma su richiesta possono essere organizzati in presenza.

SPERIMENTAZIONE NUOVI SERVIZI

Servizio di Accoglienza presso la "Mensa Irnerio" di Bologna

Nell'a.a.2023/2024 in collaborazione con l'Alma Mater Studiorum- Università di Bologna, viene attuata una sperimentazione formulata in risposta ad un bisogno segnalato dagli studenti. Si tratta di un servizio di accoglienza svolto da studenti nei giorni di apertura dalla Mensa Irnerio di Bologna che coadiuva e facilita gli studenti con disabilità nella fruizione dei pasti con attività quali: accoglienza all'ingresso, accompagnamento alla linea di selezione pietanze e bevande, aiuto nella

preparazione del vassoio e accompagnamento al tavolo, dove consumare il pasto e liberarlo a fine consumazione.

PROCEDIMENTI E LORO TEMPISTICA

Procedimento	Tempi *
predisposizione bandi di concorso annuali ed AVVISI contributi ER.GO	aprile/giugno
pubblicazione AVVISO contributi ER.GO	giugno
pubblicazione bandi ER.GO	giugno/luglio
pubblicazione bando di concorso annuale in collaborazione con Università di Bologna	entro primo semestre dell'anno
pubblicazione esiti AVVISO contributi ER.GO	agosto
Incontri informativi sui servizi anche in modalità web con studenti e famiglie anche congiunti con le Università e/o altri soggetti coinvolti	da febbraio a luglio
scadenza presentazione domande per posto alloggio, servizio di aiuto personale, volontariato	differenziate nel corso del mese di agosto
incontri per valutare i bisogni degli studenti idonei nelle graduatorie di posto alloggio	agosto
valutazione domande studenti per volontariato, colloqui motivazionali ed assegnazione	prime 3 settimane di settembre
attivazione servizio di pulizia	3/5 lavorativi dalla richiesta
incontro con coop/società di servizi e studenti coinvolti per valutazione bisogni e programmazione attività	prime 3 settimane di settembre

* per alcuni si tratta di tempi indicativi che possono variare da un anno accademico all'altro. E' sempre importante consultare il sito di ER.GO www.er-go.it

Rispetto al servizio di aiuto personale (in tutte le sue forme) viene effettuato, di norma, un monitoraggio mensile per verificare la resa e l'andamento delle attività per poter tempestivamente attivare eventuali variazioni e correttivi.

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 specifici - 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	30-40 gg dalla data di scadenza della domanda
	Tempi di risposta ad eventuali richieste/modifiche del servizio	15-30 giorni dal ricevimento della richiesta
	Tempi di risposta a richieste di contatto con il Servizio studenti con disabilità	Di norma 3 giorni dal ricevimento della richiesta sui canali diretti del Servizio o 3 giorni dal momento di segnalazione al Servizio della richiesta pervenuta attraverso altri canali di ER.GO (eccetto, per entrambi i casi, festivi e prefestivi)
Personalizzazione del servizio	Attenzione alla persona, analisi dei bisogni	Presente
Funzionalità del servizio	Cura della persona	Presente
	Igiene della persona	Presente
	Aiuto per il corretto mantenimento dello spazio abitativo assegnato	Presente
	Supporto 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	Pubblicazione graduatorie predefinitive
	Tempi di attivazione del servizio	A decorrere dal 15 settembre *
	Tempi di presa in carico e risposta ad eventuali richieste/modifiche e personalizzazione del servizio	15-30 giorni dal ricevimento della richiesta
Funzionalità del servizio	Stanze senza barriere	Presenti
	Bagni attrezzati	Presenti
	Spazi Comuni	Presenti
	Servizio di pulizia stanza (gratuito, su richiesta)	Presente
	Sale pranzo	Presenti
	Sale studio/computer/tv	Presenti
	Accesso ad Internet	Presente
	Portinerie-con servizio 24 ore su 24	Presenti
	Dimensione relazionale	Incontri di accoglienza matricole
Incontri di supporto allo studio individuali		Presenti
Incontri di Orientamento in itinere e al lavoro di gruppo e/o individuali		Presenti
Mediazione dei conflitti in Residenza (su richiesta)		Presente
Promozione di iniziative culturali e ricreative		Presente

*si tratta di tempi indicativi che possono variare da un anno accademico all'altro. È sempre importante consultare il sito di ER.GO www.er-go.it

CONTATTI

Sede del Servizio: via Schiavonia 3/A, Bologna

Email del Servizio serviziadisabili@er-go.it

Email gestione contributi economici contributidisabilita@er-go.it

Sito Web: www.er-go.it

ER.GO Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Via Santa Maria Maggiore 4, 40121 Bologna

PEC info@postacert.er-go.it

info@er-go.it