

Università degli Studi di Siena

Carta dei Servizi

Divisione orientamento e diritto allo studio

Ufficio Accoglienza Disabili - Servizio DSA

Indice

1. Cos'è la Carta dei Servizi

2. L' Ufficio Accoglienza Disabili

2.1 Finalità, missione e caratteristiche

2.2 Norme e principi

2.3 Linee guida

3. Articolazione delle attività: servizi, destinatari, modalità di richiesta

3.1 Orientamento alla scelta del corso di laurea

3.2 Accoglienza

3.3 Servizio di accompagnamento in macchina

3.4 Servizio di supporto alla didattica

3.5 Servizio di tutorato specializzato

3.6 Servizio di consulenza e supporto ai programmi di Mobilità Internazionale

3.7 Servizio di orientamento in itinere: supporto alla carriera

3.8 Servizio di orientamento in uscita

3.9 Ausili tecnici e informatici specifici e postazioni informatiche attrezzate

4. Il Servizio DSA

4.1 Missione, finalità e caratteristiche

4.2 Norme e linee guida

4.3 Articolazione delle attività: servizi e modalità di richiesta

4.4 Servizio di supporto alla didattica

5. Altre attività

5.1 Sportello Informabile

5.2 Servizio di consulenza psicologia e psicoterapia breve

6 Bacheca

7. Indagini di soddisfazione degli studenti/ studentesse

8. Utenti dei servizi

8.1 Richiedere i servizi

8.2 Quali sono i diritti degli utenti

8.3 Quali sono i doveri degli utenti

8.4 Compiti dell'Ufficio Accoglienza Disabili- Servizio DSA

9. Procedura segnalazione/ proposta

9.1 Forma e modalità di segnalazione proposta

9.2 Gestione della proposta / segnalazione

10. Staff e contatti

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con cui l'Ufficio Accoglienza Disabili e il servizio DSA presentano i principi fondamentali seguiti nella propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che intendono raggiungere.

Serve a

Favorire un rapporto diretto e trasparente tra l'Ufficio, il Servizio DSA, gli studenti, le studentesse con disabilità e con DSA.

Garantire che i servizi siano erogati nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione ed efficienza ed efficacia.

Si rivolge

A tutta la comunità accademica, in particolare agli studenti con disabilità e con DSA, regolarmente iscritti a

- tutti i Corsi di Laurea;
- scuole di Specializzazione;
- dottorati di ricerca;
- master Universitari;
- tirocini Formativi Attivi, TFA;
- ai candidati che partecipano ai test d'accesso ai corsi di studio nel rispetto dei tempi e delle procedure previste dai bandi di concorso;
- gli studenti stranieri iscritti a programmi di mobilità internazionale che si realizzano presso l'Università Siena
- al personale tecnico - amministrativo e docenti con disabilità.

Reperibile presso

Università degli Studi di Siena - Ufficio Accoglienza Disabili- Servizio DSA

Università degli Studi di Siena - Ufficio Relazioni con il Pubblico- URP

E' scaricabile dal sito [www. www.unisi.it/accoglienza-disabili-e-servizi-dsa](http://www.unisi.it/accoglienza-disabili-e-servizi-dsa)

2. Presentazione dell'ufficio Accoglienza Disabili

2.1 Missione, finalità e caratteristiche dell'ufficio Accoglienza Disabili

L'ufficio è stato Inaugurato il 26 giugno 2001 e da allora:

- accoglie e predispone strumenti e servizi, per rendere possibile una naturale inclusione e una autonoma partecipazione alla vita universitaria, agli studenti e alle studentesse con bisogni speciali;
- favorisce il superamento delle barriere ambientali, culturali e sociali che, di fatto, ostacolano l'attività e la partecipazione alla vita universitaria, per il raggiungimento della massima autonomia possibile;
- sostiene il percorso di una vita indipendente, attraverso il coinvolgimento e l'ascolto della persona in ogni azione: stimola e rafforza la libertà di scelta;
- promuove la logica dell'inclusione e dell'accessibilità universale, attraverso la realizzazione di eventi culturali;
- valorizza le risorse del territorio, costruisce e mantiene un lavoro di rete, anche per dare agli studenti strumenti e competenze utili dopo il percorso universitario;
- partecipa alla formazione generale rivolta ai volontari del servizio civile nazionale e regionale, impegnati nel nostro Ateneo.

2.2 Norme e principi

I servizi e le attività di competenza dell'Ufficio, rispondono a quanto previsto dalle Linee Guida della Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità (CNUDD), dallo Statuto dell'Università degli Studi di Siena e dalla normativa vigente.

2.3 Linee guida

L'ufficio progetta e gestisce le proprie attività e i propri servizi ispirandosi al modello sociale della disabilità proposto dall'ICF, dalla convenzione Onu per i diritti delle persone con disabilità e dalla filosofia dell'Accessibilità Universale.

Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute – ICF: descrive lo stato di salute delle persone in relazione ai loro ambiti esistenziali, la disabilità quindi non si identifica più con la persona ma diventa una *condizione generale*, che può risultare dalla

relazione complessa tra la condizione di salute della persona e i fattori contestuali, che rappresentano le circostanze in cui vive.

Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità

Legge n. 18 del 3 marzo 2009

Accoglie un "modello sociale della disabilità" e introduce i principi di non discriminazione, pari opportunità e autonomia.

Propone che il contesto (ambienti, procedure, strumenti educativi ed ausili) si adatti ai bisogni specifici delle persone, attraverso ciò che definisce "accomodamento ragionevole": modifiche e adattamenti necessari ad assicurare il godimento e l'esercizio di tutti i diritti umani.

Difende e sostiene il principio di autodeterminazione, inteso come diritto e libertà di scegliere.

Principio di accessibilità universale

Proclama il diritto umano di tutti all'inclusione e l'approccio progettuale per conseguirla, promuove una progettazione per l'individuo reale, inclusiva ed olistica, che valorizza le specificità di ognuno, coinvolgendo la diversità umana nel processo progettuale.

La sua idea è quella di migliorare la relazione tra l'ambiente costruito e l'individuo attraverso la ricerca e lo sviluppo di differenti soluzioni adeguate a tutte le persone.

3. Articolazione delle attività: servizi, destinatari specifici, modalità di richiesta

3.1 Orientamento alla scelta del corso di Laurea

I percorsi di orientamento per la scelta universitaria sono rivolti agli studenti di scuola secondaria di secondo grado del territorio, mirano a promuovere scelte consapevoli per un proprio progetto di vita.

L'ufficio

- collabora alle iniziative di orientamento promosse dall'Ufficio competente d'ateneo;
- cura i rapporti con le Scuole medie Superiori del territorio;
- organizza incontri con gli studenti interessati, gli insegnanti di sostegno e la famiglia;
- fornisce informazioni sull'offerta didattica e sulle procedure amministrative necessarie per l'immatricolazione;
- se richiesto, offre un accompagnamento nel disbrigo delle pratiche

amministrative per l'immatricolazione, per le visite delle sedi didattiche di Ateneo e dell'Azienda regionale per il diritto allo studio universitario-ARDSU.

3.2 Accoglienza

Intesa come impegno di conoscenza e di valorizzazione della persona rappresenta il primo momento di incontro, dove si individuano i bisogni speciali, si elabora un piano di intervento individualizzato, nel rispetto della libertà di scelta, delle aspettative e delle potenzialità di ognuno.

3.3 Servizio di accompagnamento in macchina

È rivolto a studenti con disabilità motoria e sensoriale (anche temporanea), si realizza attraverso l'uso di mezzi attrezzati e personale qualificato, consente di:

- seguire lezioni, laboratori, seminari, colloqui con i docenti;
- sbrigare le pratiche amministrative;
- partecipare alle attività ricreative e sportive.

3.4 Servizio di supporto alla didattica

È rivolto a tutti gli studenti che durante il percorso di studio manifestano bisogni ed esigenze speciali. Il servizio comprende una serie di attività tese a garantire pari opportunità sia nell'apprendimento che nell'espletamento dei singoli esami.

- consulenza e supporto per piani di studio individuali, e per l'organizzazione della didattica;
- mediazione nei contatti con i docenti per definire prove di laboratorio, esami o prove equipollenti;
- consulenza e forniture di sussidi tecnici e didattici specifici;
- fornitura di materiale didattico in formato alternativo: digitale, grandi caratteri, Braille ecc;
- mediazione linguistica: interpretariato lingua dei segni (LIS) e stenotipia.

È assicurata la presenza dell'interprete LIS per le seguenti richieste:

- fruire delle lezioni in aula;
- espletare prove d'esame;
- colloqui con i docenti;
- partecipare a seminari e attività previste dal piano didattico.

3.5 Servizio di tutorato specializzato

Riservato agli studenti che incontrano particolari difficoltà nella preparazione degli esami e/o nella stesura della tesi.

Il servizio è svolto grazie al supporto di studenti part-time e volontari del servizio civile, selezionati e formati, con competenze disciplinari specifiche, o mediante contratti con esperti esterni di provata competenza e affidabilità.

3.6 Servizio di consulenza e supporto ai programmi di mobilità internazionale (Erasmus, Erasmus placement etc)

Promuove la mobilità internazionale attraverso una serie di servizi che, in collaborazione con l'ufficio competente, mirano a garantire allo studente la presenza di supporti necessari ad una positiva permanenza all'estero.

- organizzazione di incontri informativi, anche individuali;
- assistenza nella compilazione delle richieste di partecipazione ai programmi;
- consulenza e assistenza nella compilazione delle richieste di finanziamenti comunitari specifici;
- aiuto nei contatti con l'Università straniera ospitante per definizione dei servizi di supporto necessari.

La partecipazione ai programmi in oggetto è subordinata al superamento delle selezioni previste per tutti gli studenti.

3.7 Servizio di orientamento in itinere: supporto alla carriera

Le attività di orientamento in itinere offrono un insieme di servizi di guida e di sostegno agli studenti a supporto del successo formativo.

Il servizio include attività che sostengono lo studente nel raggiungimento degli obiettivi di studio, intervenendo con un approccio personalizzato per limitare il prolungamento degli studi ed evitare gli abbandoni.

3.8 Servizio di orientamento in uscita

Rivolto agli studenti laureati- laureandi, comprende azioni e interventi positivi rivolti all'inserimento lavorativo. In stretta collaborazione con i Servizi d'Ateneo preposti all'orientamento in uscita, si realizzano:

- colloqui individuali;
- consulenze sulle strategie di ricerca attiva del lavoro;
- si organizzano e si curano i rapporti di Stage sia in Italia che all'estero.

Al fine di creare un giusto dialogo tra lo studente e il mondo del lavoro, l'Ufficio:

- aggiorna la banca dati sugli studenti iscritti- laureati con disabilità superiore al 66%;
- favorisce e stimola l'acquisizione di nuove competenze durante il corso degli studi, attraverso :
 - il programma Erasmus: competenze linguistiche;
 - il progetto Erasmus Placement: esperienza lavorativa;
 - lo stage in azienda.

Inoltre, l'Ufficio ha stabilito:

- contatti con i servizi per l'impiego;
- incrocia la domanda e l'offerta lavoro;
- accompagna i candidati in azienda per instaurare un clima favorevole all'inserimento, ove necessario;
- raccoglie e aggiorna il materiale informativo sulla disabilità e il mondo del lavoro.

3.9 Attrezzature tecniche e informatiche specifiche

L'ufficio fornisce ausili informatici e tecnologici agli studenti che ne facciano richiesta.

È possibile averli in comodato d'uso, previa richiesta e compilazione dell'apposita scheda fornita dal personale dell'ufficio.

Gli ausili devono essere riconsegnati a conclusione dell'attività didattica dell'anno accademico in cui vengono richiesti.

L'ufficio mette a disposizione due postazioni informatiche con piano di lavoro, regolabile in altezza, nel rispetto delle singole esigenze.

3.9.1 Postazioni informatiche attrezzate in biblioteca

L'ufficio, nell'ambito del progetto "Biblioteche ad altezza giusta", ha predisposto, in ogni Biblioteca di facoltà, una postazione informatica dotata di ausili e strumenti software e hardware pienamente fruibili:

- scrivania regolabile in altezza attraverso due pulsanti di regolazione;
- software di sintesi vocale e di ingrandimento;
- video ingranditore da tavolo;
- sistema di lettura testi;
- joystick usb plus;
- trackball roller usb plus;
- tastiera con scudo;
- tastiera espansa Winking;
- tracker pro;
- the grid.

4. Presentazione del Servizio DSA

4.1 Missione, finalità e caratteristiche

Il servizio DSA, in armonia con le disposizioni contenute nella Legge 8 ottobre 2010, n. 170, accoglie gli studenti e le studentesse con disturbi specifici dell'apprendimento, ascolta i loro bisogni speciali, sviluppa strategie di supporto all'apprendimento e alla formazione sulla base, tenendo conto della singolarità e complessità della persona.

- promuove il benessere emotivo e sostiene l'autostima, la motivazione e l'impegno degli studenti e delle studentesse con dsa;
- favorisce la realizzazione di una didattica individualizzata e personalizzata, nonché l'uso di strumenti compensativi e dispensativi;
- favorisce l'inclusione, la socializzazione e il coinvolgimento nelle attività didattiche;
- promuove attività di formazione e aggiornamento per il conseguimento di competenze specifiche per i DSA;
- incoraggia l'acquisizione di un sempre maggiore grado di autonomia nella gestione dei tempi di studio, dell'impegno universitario e delle relazioni con i docenti;
- cura i rapporti con l'associazione Italiana Dislessia, AID- Sezione di Siena.
- partecipa alla formazione generale rivolta ai volontari del servizio civile nazionale e regionale, impegnati nel nostro Ateneo.

4.2 Norme e Linee guida

I servizi e le attività di competenza del Servizio, rispondono a quanto previsto dal Legge 170/ 2010, dalle linee guida per il diritto allo studio degli alunni e degli studenti con disturbi specifici di apprendimento del Ministero, MIUR, dalle Linee guida CNUDD.

4.3 Articolazione delle attività: servizi e modalità di accesso

Il servizio predispone tutte le azioni necessarie a garantire

- l'accoglienza;
- l'orientamento;
- il tutorato specializzato;
- consulenza e supporto ai programmi di mobilità internazionale;
- consulenza e fornitura di ausili informatici e tecnologici;
- con le stesse modalità di accesso e fruibilità, previsti e garantiti agli studenti con disabilità.

4.4 Servizio di supporto alla didattica

Il Servizio, individua e raccomanda l'uso di strumenti compensativi o dispensativi per raggiungimento degli obiettivi di apprendimento e successo formativo, rispetto alle singole necessità.

Nello specifico, il Servizio garantisce

- consulenza e supporto per piani di studio individuali e per l'organizzazione della didattica;
- mediazione nei rapporti con i docenti per definire e consentire l'uso di strumenti compensativi e dispensativi.

In particolare, per quanto attiene alle misure **dispensative**, ci si riferisce a:

- privilegiare verifiche orali piuttosto che scritte, tenendo conto anche del profilo individuale di abilità;
- prevedere nelle prove scritte l'eventuale riduzione quantitativa, ma non qualitativa, nel caso non si riesca a concedere tempo aggiuntivo;
- considerare nella valutazione i contenuti piuttosto che la forma e l'ortografia.

Per quanto attiene agli strumenti **compensativi**, si ritiene che lo studente possa utilizzare le facilitazioni e gli strumenti eventualmente già in uso durante il percorso scolastico, quali, per esempio:

- registrazione delle lezioni;
- utilizzo di testi in formato digitale;
- programmi di sintesi vocale;
- altri strumenti tecnologici di facilitazione nella fase di studio e di esame.

5 Altre attività

5.1 Sportello Informabile, nasce da una convenzione stipulata dall'Università degli Studi di Siena con il Comitato Italiano Paralimpico- CIP provinciale e regionale e con il CONI.

- accoglie, informa, indirizza e incoraggia gli studenti e le studentesse che vogliono praticare uno sport "competitivo non agonistico";
- propone e diffonde i valori sociali, educativi e culturali dello sport.

“Lo sport è parte del patrimonio di ogni uomo e di ogni donna e la sua assenza non potrà mai essere compensata.”
Pierre de Coubertin

5.2 Servizio di consulenza psicologica e psicoterapia breve

È attivo un servizio di Counselling Psicologico, inserito nel contesto del Counselling psicologico Universitario, completamente gratuito e su richiesta dello studente, finalizzato all'accoglienza, alla motivazione e al sostegno emotivo di studenti che ne abbiano necessità.

È possibile prendere un appuntamento sia autonomamente che chiedendo la mediazione dell'ufficio.

6. Altro

Nel corso dell'anno, l'ufficio- servizio DSA si impegna a:

Migliorare la fruibilità e la vivibilità degli spazi universitari, attraverso:

- monitoraggio delle barriere architettoniche, vedi Libro Bianco;
- presa in carico delle segnalazioni di barriere da parte degli studenti.

Predisporre e pubblicare i seguenti bandi:

- servizio civile nazionale;
- servizio civile regionale;
- bando compensi part-time;
- premio di laurea Erica Angelini .

Progettare e realizzare eventi culturali e formativi, vedi:

- percorso museale tattile- olfattivo "Vietato non Toccare";
- giornata di studio DSA tra Università e Unione Europea.

.

7. Indagini di soddisfazione degli studenti

L'Ufficio Accoglienza Disabili e il Servizio DSA effettuano, almeno una volta l'anno, rilevazioni sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta e il livello di gradimento degli utenti in merito ai servizi prestati, attraverso:

- indagini quantitative: somministrazione, diretta o telefonica di questionari ad un campione di utenti;
- indagini qualitative, focus group, interviste a osservatori privilegiati.

Anche il Nucleo di Valutazione dell'Ateneo effettua, annualmente, indagini sull'efficacia e sull'efficienza dei servizi e sulla soddisfazione degli utenti.

I risultati delle indagini saranno pubblicati nel sito www.unisi.it/accoglienza-disabili-e-servizi-dsa; serviranno per individuare nuovi obiettivi e azioni di miglioramento dei servizi e delle attività.

8. Utenti dei servizi

Possono usufruire dei servizi gli studenti con disabilità e con DSA, regolarmente iscritti

- tutti i Corsi di Laurea;
 - scuole di Specializzazione;
 - dottorati di ricerca;
 - master universitari;
 - TFA.
-
- i candidati che partecipano ai test d'accesso ai corsi di studio con numero programmato;
-
- gli studenti stranieri iscritti a programmi di mobilità internazionale che si realizzano presso l'Università Siena.

8.1 Modalità di richiesta dei servizi

Lo studente/ studentessa che intende chiedere un servizio deve:

- contattare l'ufficio
- compilare il modulo corrispondente al servizio richiesto, reso disponibile dal personale dell'ufficio.

8.2 Diritti degli utenti

Gli studenti con disabilità e con DSA, hanno diritto di:

- accedere ai corsi e alle attività previste dall'offerta formativa dell'Università;
- partecipare pienamente alla vita universitaria;
- avere pari opportunità di formazione, di studio e di ricerca;
- ricevere informazioni in un formato accessibile;
- sostenere esami con gli ausili necessari e/o con prove equipollenti, previo accordo con il docente della materia, anche su proposta dell'ufficio;

- formulare proposte/suggerimenti per il miglioramento continuo dei servizi;
- avere riservatezza dei dati personali (privacy).

8.3 Doveri degli utenti

Lo studente per usufruire dei servizi previsti, deve:

- inoltrare la richiesta per l'attivazione dei servizi entro i termini previsti;
- rispettare le modalità che disciplinano i servizi e i tempi di erogazione;
- comunicare tempestivamente la rinuncia ad un servizio già assegnato l'impossibilità ad usufruirne;
- conservare con cura ogni strumento o ausilio ricevuto, restituendolo nei tempi stabiliti al momento della presa in consegna;
- compilare il questionario di valutazione dei servizi somministrato annualmente, le cui informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità e la quantità dei servizi erogati.

8.4 Compiti dell' ufficio Accoglienza disabili - Servizio DSA

È compito dell'Ufficio fornire, compatibilmente con la disponibilità di fondi in bilancio, i servizi previsti.

Inoltre:

- garantire accoglienza, competenza e professionalità;
- fornire le informazioni in formato accessibile;
- rispettare la privacy riguardo ai dati forniti .

9 Procedura segnalazione - proposta Utente

Proposte, richieste e segnalazioni possono essere inoltrate all'ufficio rispetto a questi temi:

- miglioramento di particolari servizi;
- istituzione di nuovi servizi;
- inadeguatezza del servizio;
- ritardi nell'erogazione.

9.1 Forma e modalità di segnalazione - proposta

Il suggerimento o la segnalazione possono essere presentati in forma scritta sull'apposito modulo disponibile:

- sul portale dell'Università degli Studi di Siena, indirizzo www.unisi.it/accoglienza-disabili-e-servizi-dsa
- in formato cartaceo presso la sede della struttura

Il modulo può essere inoltrato:
per fax al numero 0577/ 232042
con posta elettronica uffdisabili@unisi.it
con consegna a mano presso la sede della struttura

Il ricorso/segnaazione anonimo sarà preso in considerazione esclusivamente a fini statistici.

9.2 La gestione della proposta - segnalazione

Il responsabile dell'ufficio si impegna a rispondere, entro 15 giorni, alle proposte/segnalazioni presentati, indicando modalità e tempi della soddisfazione della richiesta.

I suggerimenti e i reclami pervenuti saranno periodicamente monitorati e utilizzati per il miglioramento degli standard di qualità e quantità dei servizi erogati.

Contatti e riferimenti

L'ufficio si trova a Siena, al primo piano del Palazzo del Rettorato, via Banchi di Sotto, 55.

Tel 0577- 232250- 2362- 2037

Fax 232042

e-mail: uffdisabili@unisi.it

Ad Arezzo, al piano terra del Campus Universitario del Pionta, Via L. Cittadini

Tel. 0575- 926225- 6320

Fax 0575 926235

e-mail: uffdisabili@unisi.it

E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30;
il martedì e il giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Per informazioni riguardanti le attività e i progetti in corso è possibile consultare la pagina web www.unisi.it/accoglienza-disabili-e-servizi-dsa

Lo staff

Il personale dell'Ufficio Accoglienza Disabili- Servizio DSA è costituito da:

- delegata del rettore per la disabilità: prof.ssa Lucia Sarti-
lucia.sarti@unisi.it

- responsabile amministrativo: M.Gabriella Giorgi
- collaboratori sede di Siena:

Roberto Capperucci
Giovanna Coriale
Katia Di Rienzo
Massimo Fongaro

- collaboratori sede di Arezzo:

Elda Billi
Michela Mariottini

La struttura si avvale anche di personale specializzato e collaboratori a progetto, quali:

- tutor
- volontari del Servizio Civile Nazionale
- volontari del Servizio Civile Regionale
- studenti part-time.

