



<b>SENATO ACCADEMICO</b>	<b>11 luglio 2018</b>
<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>	<b>12 luglio 2018</b>
<b>DECRETO RETTORALE DI EMANAZIONE</b>	<b>Rep. n. 1070/2018 prot. n. 93159 del 17/07/2018</b>
<b>STRUTTURA COMPETENTE</b>	<a href="#"><u>Ufficio Segreteria Organi Collegiali ed Elezioni</u></a>
<b>ENTRATA IN VIGORE</b>	<b>18 luglio 2018</b>

## **CARTA DEI SERVIZI PER LA COMUNITA' UNIVERSITARIA CON DISABILITA' E DSA**

### **Sommario**

Articolo 1 – Principi generali .....	2
Articolo 2 – Lo staff .....	2
Articolo 3 – Destinatari dei servizi .....	3
Articolo 4 - Norme generali sull'erogazione dei servizi .....	4
Articolo 5 - Elenco dei servizi per studentesse e studenti .....	4
Articolo 6 - Descrizione dei servizi per studentesse e studenti .....	5
Articolo 7 – Elenco dei servizi per il personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore.....	10
Articolo 8 - Descrizione dei servizi per il personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore	10
Articolo 9 – Altri servizi .....	12
Articolo 10 - Impegni della comunità universitaria .....	12

Articolo 11 - Compiti Coordinamento Normativa d'Ateneo, Politiche Pari Opportunità e Disabilità .....	13
Articolo 12 - Risorse finanziarie .....	13
Articolo 13 - Modalità di gestione dei fondi .....	13
Articolo 14 - Gestione dei reclami, lamentele, suggerimenti .....	13
Articolo 15 - Valutazione dei servizi.....	14
LINEE GUIDA PER GARANTIRE LA SICUREZZA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ .....	14
GESTIONE DELLE SITUAZIONI DI CRISI .....	19

### **Articolo 1 – Principi generali**

L'Università degli Studi di Ferrara (di seguito Ateneo), ai sensi dell'art. 7 "Qualità della vita universitaria" dello Statuto, promuove la qualità della vita universitaria per la sua Comunità, con particolare riguardo:

- a) alle condizioni di lavoro e di studio, alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- b) al benessere fisico, mentale e sociale nello svolgimento delle attività;
- c) alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- d) alla piena inclusione delle persone con disabilità;
- e) al superamento di ogni tipo di barriera;
- f) al sostegno di attività culturali, sportive e ricreative.

A tale fine, promuove e realizza servizi specificatamente rivolti a studentesse e studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo con disabilità e DSA, per assicurare l'accesso e l'integrazione in ogni ambito della vita universitaria.

### **Articolo 2 – Lo staff**

La promozione, la realizzazione e la gestione dei servizi che assicurano l'accesso e l'integrazione in ogni ambito della vita universitaria della persona con disabilità e DSA sono curati da:

- a) Delegato/a del Rettore/trice alle Disabilità: ha funzioni di coordinamento, monitoraggio e supporto di tutte le iniziative concernenti l'integrazione delle persone con disabilità che studiano e lavorano in Ateneo, in ottemperanza alla Legge 28 gennaio 1999, n. 17. Il/la Delegato/a incontra i Docenti referenti di Dipartimento per la Disabilità e i DSA almeno ogni sei mesi;

- b) Docenti referenti di Dipartimento per la Disabilità e i DSA: hanno funzioni volte a favorire una migliore integrazione delle studentesse e degli studenti con disabilità/dsa nella vita universitaria ed una piena partecipazione alle attività previste dai percorsi di studio, anche intervenendo nella risoluzione di problematiche di natura organizzativa;
- c) Ufficio Coordinamento normativa d'Ateneo, politiche pari opportunità e disabilità: è la struttura amministrativa dell'Ateneo responsabile dell'istruttoria e degli adempimenti procedurali riguardanti le problematiche inerenti la disabilità della Comunità universitaria;
- d) Gruppo di lavoro GLAF: finalizzato alla valutazione ed al miglioramento dell'accessibilità e fruibilità delle strutture universitarie nonché degli aspetti legati al benessere della comunità universitaria;
- e) Tavolo tecnico per il benessere lavorativo: istituito ai sensi del Codice Etico dell'Università degli Studi di Ferrara al fine di migliorare e garantire a tutte le persone che lavorano o studiano in Ateneo il benessere psicofisico, lavorativo ed organizzativo;

Sono previste ulteriori collaborazioni con specifiche assegnazioni di carattere temporaneo:

- f) Tutor specializzati alla pari: studentesse e studenti senior selezionati, opportunamente formati per affiancare gli studenti e le studentesse con disabilità/dsa per ridurre o eliminare ogni ostacolo per garantire un adeguato inserimento nell'ambiente universitario;
- g) Studenti/esse 150 ore, Borsisti Er-go, Operatori/Operatrici del Servizio Civile.

### **Articolo 3 – Destinatari dei servizi**

Possono usufruire:

1. dei servizi di cui all'art. 5 della presente Carta, studentesse e studenti iscritte/i a corsi di studio, master, corsi di formazione, dottorati di ricerca, scuole di specializzazione, laureate/i oppure future studentesse e studenti in fase di orientamento in entrata:
  - a. con disabilità che abbiano consegnato regolare documentazione rilasciata dalle commissioni mediche ai sensi della legge 15 ottobre 1990, n. 295 e/o della Legge 5 febbraio 1992 n. 104 comprovante l'invalidità/handicap, e l'eventuale revisione della stessa, quando prevista;
  - b. con DSA (Disturbo Specifico d'Apprendimento) che abbiano consegnato la relativa diagnosi effettuata dal Servizio Sanitario Nazionale oppure, ove non possibile, da specialisti o strutture accreditate ai sensi della Legge 18 ottobre 2010;
  - c. con disabilità o DSA iscritti/e a programmi di mobilità internazionale svolti presso l'Ateneo;

d. con inabilità temporanea.

2. dei servizi di cui all'art. 7 della presente Carta, il Personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore:

a. con disabilità e DSA appartenente ai ruoli dell'Ateneo;

b. con disabilità o DSA iscritti/e a programmi di mobilità internazionale o ospitati nell'ambito di accordi istituzionali;

c. con inabilità temporanea.

Nell'accesso ai servizi i/le destinatari/e di cui ai punti 1a, 1b e 2a hanno la priorità nel caso di risorse economiche ed umane limitate.

#### **Articolo 4 - Norme generali sull'erogazione dei servizi**

L'organizzazione per l'erogazione dei servizi è compito del personale in servizio presso il Coordinamento normativa d'Ateneo, politiche pari opportunità e disabilità (di seguito Servizio)

I servizi di cui all'art. 5 e 7 sono attivati compatibilmente con le risorse economiche ed umane rese disponibili annualmente dall'Ateneo e vengono erogati:

a) per gli Studenti e le Studentesse:

- su specifica richiesta scritta della/o studentessa/studente con disabilità dalla propria email di Ateneo all'indirizzo: [servizio.disabilita@unife.it](mailto:servizio.disabilita@unife.it);
- su specifica richiesta scritta della/o studentessa/studente con DSA dalla propria e-mail di Ateneo all'indirizzo: [servizio.dsa@unife.it](mailto:servizio.dsa@unife.it);

b) per il personale tecnico amministrativo, docente e ricercatore:

- su specifica richiesta scritta dalla propria e-mail di Ateneo all'indirizzo [inclusione@unife.it](mailto:inclusione@unife.it).

#### **Articolo 5 - Elenco dei servizi per studentesse e studenti**

I servizi specificatamente rivolti a studentesse e studenti si suddividono principalmente in:

a) *Accessibilità e fruibilità degli spazi di Ateneo*

b) *Accompagnamento*

c) *Agevolazioni economiche*

d) *Ausili tecnologici*

- e) *Attività sportive*
- f) *Intermediazione*
- g) *Digitalizzazione di dispense o di parte di testi*
- h) *Interpretariato Lingua dei Segni Italiana (LIS)*
- i) *Mobilità internazionale in entrata e in uscita*
- j) *Orientamento in entrata, in itinere e in uscita*
- k) *Supporto durante i test di ammissione*
- l) *Supporto per il sostenimento degli esami*
- m) *Tutorato specializzato alla pari*

## **Articolo 6 - Descrizione dei servizi per studentesse e studenti**

### *Accessibilità e fruibilità degli spazi di Ateneo*

Tale servizio viene realizzato attraverso le seguenti azioni e dispositivi:

- sopralluoghi per la rilevazione dell'eventuale presenza di barriere architettoniche e sensoriali con relativa individuazione degli interventi correttivi da porre in atto;
- redazione e aggiornamento del Piano di abbattimento delle barriere architettoniche fisiche e sensoriali in cui sono contenuti gli interventi correttivi da porre in atto per migliorare l'accessibilità delle strutture universitarie (a titolo esemplificativo: realizzazione di servizi igienici con dispositivi che li rendano facilmente accessibili, come lavabi ribassati e maniglioni di sostegno, a tutti i piani di ciascun edificio dell'Ateneo; installazione di ascensori che rendano fruibili gli spazi e le strutture dislocate su tutti i piani di ciascun edificio dell'Ateneo; verificare che tutte le aule siano dotate di videoproiettore, per agevolare l'apprendimento a lezione, attraverso la proiezione -a discrezione del docente- di slides, filmati e immagini; ... );
- supporto specifico in base alle segnalazioni o richieste di assistenza provenienti dagli studenti con disabilità (a titolo esemplificativo: verifica dell'accessibilità di un edificio per frequenza alle lezioni, allestimento di postazioni in aula o riserva di posti di sosta in parcheggi interni);
- redazione delle mappe relative all'accessibilità degli edifici, fruibili anche per persone non vedenti;
- redazione e aggiornamento, in collaborazione con gli uffici competenti e il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, di Linee Guida per garantire la sicurezza delle persone con

disabilità in caso di emergenze, in aggiunta alle misure di prevenzione e protezione messe in atto in ogni struttura in conformità alle caratteristiche edilizie e impiantistiche.

### *Accompagnamento*

Al fine di facilitare la partecipazione alle lezioni e a tutte le attività universitarie, il servizio prevede l'accompagnamento per gli studenti e le studentesse con disabilità durante gli spostamenti all'interno e all'esterno delle varie strutture universitarie, l'affiancamento in occasione di escursioni didattiche, nonché il supporto logistico in aula.

L'accompagnamento potrà essere effettuato dai soggetti di cui all'art. 2 lettere f, g della presente Carta.

### *Agevolazioni economiche*

Gli studenti e le studentesse con disabilità possono beneficiare di esoneri totali o parziali dal pagamento del contributo all'iscrizione ai corsi di studio dell'Ateneo. Le informazioni aggiornate sono reperibili al seguente indirizzo: <http://www.unife.it/studenti/disabilita-dsa/studentesse-e-studenti-condisabilita/benefici-economici>

### *Ausili tecnologici*

Gli studenti e le studentesse con disabilità o DSA possono richiedere, in base alle proprie esigenze, un ausilio specifico per la frequenza delle lezioni e un supporto per lo svolgimento degli esami, che il Servizio mette a disposizione in comodato d'uso gratuito.

### *Attività sportiva*

L'Ateneo incentiva la partecipazione gratuita a diverse attività sportive, attraverso la sottoscrizione di convenzioni in particolare con enti che favoriscono la costruzione di un processo educativo sportivo in ogni persona con disabilità, qualunque sia la sua condizione di partenza anche allo scopo di produrre, simultaneamente, formazione ai valori paralimpici ed emersione dei/delle giovani talenti.

### *Intermediazione*

Le studentesse e gli studenti con disabilità o con DSA, possono richiedere al Servizio di porsi da intermediario nella relazione con soggetti sia interni all'Ateneo (docenti, uffici amministrativi, ecc.) che esterni (Er-go, Enti locali, Ministeri, Associazioni, ecc.) al fine di:

- garantire il diritto a ricevere pari opportunità durante il proprio percorso di studio;
- fornire ai/le Docenti referenti di Dipartimento per la Disabilità e i DSA informazioni utili alla definizione del piano didattico individualizzato dello studente;
- favorire la collaborazione tra i diversi soggetti coinvolti nella situazione specifica nel definire procedure e buone prassi nei confronti degli utenti in carico;
- sensibilizzare i soggetti interni ed esterni all'Ateneo sui temi della disabilità e dei DSA.

### *Digitalizzazione di dispense o di parte di testi*

Gli studenti e le studentesse con disabilità o DSA possono richiedere al Servizio la scansione di testi in formato digitale se non recuperabili in formato accessibile. Il materiale da sottoporre a conversione tramite scanner e software OCR deve essere nelle migliori condizioni possibili (senza sottolineature, parti evidenziate, note o appunti a margine). I tempi di realizzazione sono in funzione della dimensione e del formato del testo. Non è possibile, di norma, accogliere richieste che non siano presentate con congruo anticipo.

Il materiale didattico fornito dal/la docente dei corsi di studio è realizzato in formato accessibile ai sensi della normativa vigente.

### *Interpretariato Lingua dei Segni Italiana (LIS)*

Gli studenti e delle studentesse con disabilità uditive possono disporre, entro il monte ore stabilito annualmente dall'Ateneo, di un servizio di interpretariato nella Lingua Italiana dei Segni che può essere utilizzato durante le lezioni, i colloqui con il personale docente, per il sostenimento di esami, per la partecipazione a seminari e attività integranti l'attività didattica prevista nel corso di studi. Il Servizio si riserva di valutare l'accoglienza delle richieste nei limiti delle risorse disponibili e in funzione della loro comprovata utilità, procedendo - a questi fini - anche ad eventuali accertamenti.

### *Mobilità Internazionale in entrata e in uscita*

Per poter favorire esperienze di studio e lavoro all'estero da parte di studentesse e studenti con disabilità e DSA, il Servizio, in collaborazione con gli uffici di Ateneo competenti, fornisce supporto sia in fase di candidatura che di successiva organizzazione del percorso di mobilità attraverso:

- consulenza orientativa volta alla ricerca dell'ente ospitante più idoneo;
- contributi supplementari con richiesta di fondi ad hoc al Ministero, Unione Europea, Er.go, Università degli Studi di Ferrara;
- organizzazione del percorso individualizzato di mobilità (supporto amministrativo e logistico nonché intermediazione degli uffici dell'Ateneo con l'Ente ospitante durante lo svolgimento di tutto percorso).

### *Orientamento in entrata, in itinere e in uscita*

Il Servizio propone a studentesse e studenti con disabilità o con DSA:

a) in entrata:

- strumenti per poter prendere consapevolezza dei propri interessi;
- strumenti di valutazione e autovalutazione della propria motivazione al percorso universitario;
- supporto alla pianificazione di percorsi didattici individualizzati anche con l'ausilio di tecniche e tecnologie adatte al caso specifico;

b) in itinere:

- valutazione di opzioni alternative rispetto al percorso universitario intrapreso;
- candidatura a tirocini curriculari;

c) in uscita:

- proposta di temi di riflessione utili alla valutazione del proseguimento del percorso nella formazione e/o nel mercato del lavoro;
- valutazione di teorie e tecniche per la ricerca attiva del lavoro (stesura del CV; stesura della lettera di presentazione; gestione del colloquio di lavoro);
- candidatura a tirocini post-laurea. Il Servizio, in collaborazione con gli uffici di Ateneo competenti, si propone come mediatore, nel rapporto tra azienda e candidato/a, con gli obiettivi di: rafforzare la relazione tra i/le laureati/laureate con disabilità o DSA e l'Ateneo nell'accompagnamento verso il mondo del lavoro; facilitare un processo di inserimento che



sia il più possibile personalizzato e strutturato tenendo conto delle specifiche potenzialità e delle peculiari necessità della persona.

#### *Supporto durante i test di ammissione*

In base alla normativa vigente:

- i candidati/le candidate con disabilità possono segnalare le proprie esigenze, delle quali sarà tenuto conto nell'organizzazione della prova, compilando l'apposita sezione contenuta nella procedura on line di iscrizione ad ogni test e presentando idonea certificazione di cui all'art. 3 della presente Carta;
- i candidati/le candidate con attestazione di DSA possono segnalare le proprie esigenze compilando l'apposita sezione contenuta nella procedura on line di iscrizione ad ogni test e presentando idonea certificazione di cui all'art. 3 della presente Carta.

#### *Supporto per il sostenimento degli esami*

Studentesse e studenti con disabilità o con DSA possono chiedere al Servizio supporto e consulenza al fine di definire modalità equipollenti di svolgimento delle prove d'esame (esempio: tempi aggiuntivi, ausili e strumenti tecnici, ecc.) adeguate al singolo caso. È compito del personale del Servizio contattare il docente interessato, allo scopo di concordare i provvedimenti da adottare. Il/la docente stesso/a può richiedere direttamente la consulenza del Servizio nel caso in cui:

- la studentessa o lo studente con disabilità/DSA segnali direttamente le proprie esigenze;
- siano necessari chiarimenti sulla certificazione di invalidità/handicap/DSA dello studente richiedente e/o sulla normativa vigente in ambito universitario.

#### *Tutorato specializzato alla pari*

Il servizio di Tutorato specializzato alla pari ha l'obiettivo generale di formare studenti e studentesse senior sui temi della disabilità e dei DSA così che possano supportare i loro colleghi e le loro colleghe con disabilità e DSA, rimuovendo o limitando eventuali ostacoli al loro inserimento universitario. La formazione dei/le tutor avviene con il contributo di persone esperte interne ed esterne all'Ateneo sulle materie oggetto del tutorato.

I/le tutor, sotto il coordinamento e la supervisione del Servizio, svolgono attività quali prima accoglienza informativa, supporto nel disbrigo delle pratiche burocratiche, affiancamento/accompagnamento nelle strutture di Ateneo o negli uffici di enti sul territorio, affiancamento e supporto alle attività di aula, supporto al metodo di studio e contatto con il personale docente e tecnico-amministrativo.

#### **Articolo 7 – Elenco dei servizi per il personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore**

I servizi specificatamente rivolti al personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore sono:

- a) Accessibilità e fruibilità degli spazi di Ateneo
- b) Accompagnamento
- c) Attività sportiva
- d) Digitalizzazione di dispense o di parte di testi
- e) Interpretariato Lingua dei Segni Italiana (LIS)
- f) Mobilità internazionale
- g) Monitoraggio postazioni di lavoro e ausili tecnologici
- h) Sportello d'ascolto

#### **Articolo 8 - Descrizione dei servizi per il personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore**

##### *a) Accessibilità e fruibilità degli spazi di Ateneo*

Tale servizio viene realizzato attraverso le seguenti azioni:

- sopralluoghi per la rilevazione dell'eventuale presenza di barriere architettoniche e sensoriali con relativa individuazione degli interventi correttivi da porre in atto;
- redazione e aggiornamento del Piano di abbattimento delle barriere architettoniche fisiche e sensoriali in cui sono contenuti gli interventi correttivi da porre in atto per migliorare l'accessibilità delle strutture universitarie (a titolo esemplificativo: realizzazione di servizi igienici con dispositivi che li rendano facilmente accessibili, come lavabi ribassati e maniglioni di sostegno, a tutti i piani di ciascun edificio dell'Ateneo; installazione di ascensori che rendano fruibili gli spazi e le strutture dislocate su tutti i piani di ciascun edificio dell'Ateneo; ... );

- supporto specifico in base alle segnalazioni o richieste di assistenza provenienti dal personale con disabilità;
- redazione delle mappe relative all'accessibilità e fruibilità degli edifici;
- redazione, in collaborazione con gli uffici competenti e il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, di Linee Guida per garantire la sicurezza delle persone con disabilità in caso di emergenze, in aggiunta alle misure di prevenzione e protezione messe in atto in ogni struttura in conformità alle caratteristiche edilizie e impiantistiche.

### *Accompagnamento*

Al fine di facilitare la partecipazione a incontri di formazione, assemblee del personale, seminari e tutte le altre attività universitarie, il servizio di accompagnamento prevede che i soggetti di cui all'art. 2, lettera g) della presente Carta affianchino il personale con disabilità durante gli spostamenti all'interno delle varie strutture universitarie nonché forniscano il relativo supporto logistico. Compatibilmente con le risorse disponibili può essere richiesto il trasporto con l'auto di servizio.

### *Attività sportiva*

L'Ateneo incentiva la partecipazione gratuita a diverse attività sportive, attraverso la sottoscrizione di convenzioni in particolare con enti che favoriscono la costruzione di un processo educativo sportivo in ogni persona con disabilità, qualunque sia la sua condizione di partenza.

### *Digitalizzazione di dispense o di parte di testi*

Il personale può richiedere al Servizio la scansione di testi in formato digitale se non recuperabili in formato accessibile. Il materiale da sottoporre a conversione tramite scanner e software OCR deve essere nelle migliori condizioni possibili (senza sottolineature, parti evidenziate, note o appunti a margine). I tempi di realizzazione sono in funzione della dimensione e del formato del testo. Non è possibile, di norma, accogliere richieste che non siano presentate con congruo anticipo.

### *Interpretariato Lingua dei Segni Italiana (LIS)*

Il personale con disabilità uditive può usufruire, entro il monte ore stabilito annualmente dall'Ateneo, di un servizio di interpretariato nella Lingua Italiana dei Segni che può essere utilizzato durante la partecipazione a riunioni di ufficio, assemblee, seminari e altre attività organizzate dall'Ateneo. Il Servizio si riserva di valutare l'accoglienza delle richieste nei limiti delle risorse

disponibili e in funzione della loro comprovata utilità, procedendo - a questi fini - anche ad eventuali accertamenti.

#### *Mobilità Internazionale*

Il Servizio, in collaborazione con gli uffici di Ateneo competenti, fornisce supporto sia in fase di candidatura che di successiva organizzazione dei soggiorni di mobilità per docenza o formazione all'estero nell'ambito del Programma "Erasmus+" o altri progetti autorizzati dall'Ateneo.

#### *Monitoraggio postazioni di lavoro e ausili tecnologici*

Il Servizio cura il monitoraggio e realizza le relative azioni di adeguamento delle postazioni di lavoro in termini di ergonomia, di accessibilità architettonica, di tecnologia informatica ai sensi delle disposizioni di legge vigenti.

#### *Sportello d'ascolto*

Tutto il personale tecnico amministrativo e docente può avvalersi del supporto di un/una psicologo/a quando ritenga di essere destinatario di comportamenti lesivi della propria dignità, al fine di migliorare e garantire il benessere psicofisico, lavorativo ed organizzativo.

### **Articolo 9 – Altri servizi**

Il/la Delegato/a del Rettore decide in merito all'attivazione di ulteriori servizi in relazione a peculiari necessità di studenti e studentesse, personale tecnico-amministrativo, docente e ricercatore che chiedano specifici interventi, verificandone la fattibilità, la competenza, la sostenibilità dei relativi costi, con il supporto tecnico degli uffici competenti.

### **Articolo 10 - Impegni della comunità universitaria**

Per usufruire dei servizi previsti, è necessario che l'utente:

- rispetti le modalità e i tempi di erogazione dei servizi, impegnandosi a comunicare entro le 48 ore antecedenti l'eventuale rinuncia;
- conservi con cura ogni strumento o ausilio ricevuto, restituendolo nei tempi stabiliti al momento della presa in consegna;

- compili il questionario di valutazione dei servizi somministrato annualmente, le cui informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità e la quantità dei servizi erogati.

### **Articolo 11 - Compiti Coordinamento Normativa d'Ateneo, Politiche Pari Opportunità e Disabilità**

Il personale in servizio si impegna a:

- fornire i servizi previsti, secondo i parametri descritti;
- fornire le informazioni in formato accessibile;
- conservare e mantenere la privacy sui dati forniti dallo studente/ssa, dal personale tecnico-amministrativo e docente con disabilità/dsa.

### **Articolo 12 - Risorse finanziarie**

Per le attività di sostegno a favore della Comunità universitaria con disabilità/dsa, l'Ateneo può utilizzare le risorse appositamente stanziare dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (esclusivamente per studenti e studentesse), da somme specificamente stanziare sul proprio Bilancio, nonché le risorse finanziarie ed eventuali altri beni acquisiti a seguito di donazioni, convenzioni o ad altro titolo, finalizzate alla rimozione di qualsivoglia tipologia di ostacolo relativo alla sua vita universitaria.

### **Articolo 13 - Modalità di gestione dei fondi**

Tutti i fondi a favore della Comunità universitaria con disabilità/dsa, ivi compresi quelli previsti ai sensi della Legge 28 gennaio 1999, n. 17, confluiscono nel Bilancio dell'Ateneo e sono gestiti secondo le procedure contabili previste dal Regolamento Generale per l'Amministrazione, la Contabilità. La gestione amministrativa dei fondi è curata dal Coordinamento normativa di ateneo, politiche pari opportunità e disabilità.

### **Articolo 14 - Gestione dei reclami, lamentele, suggerimenti**

Tutti i suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Ateneo, i reclami o le segnalazioni di disservizio sono raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che provvede a inoltrarli

tempestivamente alla struttura di competenza, che si fa carico degli stessi e del riscontro all'utente. Le comunicazioni possono essere inviate via e-mail all'indirizzo [urp@unife.it](mailto:urp@unife.it), indicando nome e cognome, indirizzo di posta elettronica e un recapito telefonico.

Sarà cura della struttura competente informare l'utente sullo stato di avanzamento dell'indagine e fornire una risposta a conclusione della stessa entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, indicando come l'Ateneo ha provveduto alla risoluzione del problema. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, fornirà le ragioni del permanere della situazione.

I suggerimenti e i reclami pervenuti saranno periodicamente monitorati e utilizzati dal Coordinamento normativa di Ateneo, politiche pari opportunità e disabilità per il miglioramento dei servizi erogati.

#### **Articolo 15 - Valutazione dei servizi**

Il Coordinamento normativa di Ateneo, politiche pari opportunità e disabilità effettua periodicamente rilevazioni sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la presente Carta, cercando soluzioni per migliorare i servizi agli utenti.

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo redige annualmente una relazione generale sulla valutazione degli interventi a sostegno della disabilità conformemente a quanto disposto dalla Legge 28 gennaio 1999, n. 17. Gli esiti della valutazione, oltre a essere inviati agli organi competenti, sono resi pubblici all'indirizzo:

<http://www.unife.it/ateneo/organi-universitari/nucleo-divalutazione/documenti-del-nucleo>

#### **LINEE GUIDA PER GARANTIRE LA SICUREZZA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ**

Queste linee guida, rifacendosi alle indicazioni contenute nell'opuscolo *"Il soccorso alle persone disabili: indicazioni per la gestione dell'emergenza"* redatto dal Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile, mirano a fornire alcune indicazioni nella gestione dell'emergenza in caso di presenza di persone con disabilità.

Si vogliono dare alcuni consigli riguardo alla gestione del "rischio residuo" che si configura come quello non coperto dalle misure di prevenzione e protezione messe in atto in ogni struttura a livello di caratteristiche edilizie e impiantistiche.

Il rischio residuo deve essere affrontato con idonee misure gestionali che possono configurarsi con il trasporto o la semplice assistenza alla persona in difficoltà e che richiedono metodiche e comportamenti specifici a seconda del tipo di disabilità.

#### Disabilità motoria

Il D.M. 10 marzo 1998 - *Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro* – prevede che venga fornita un'adeguata assistenza alle persone che utilizzano sedie a rotelle e/o con mobilità motoria limitata durante la fase di evacuazione dell'edificio o di raggiungimento di uno spazio calmo<sup>1</sup> in cui attendere i soccorsi.

Nel caso in cui ci si trovi al piano terra è sufficiente offrire alla persona con disabilità il proprio aiuto, in funzione delle sue esigenze specifiche e del livello collaborativo, aiutandola a raggiungere il punto di raccolta posto all'esterno dell'edificio in cui attendere i soccorsi utilizzando un percorso di evacuazione fruibile e privo di barriere architettoniche.

Diverso è il caso in cui ci si trovi ad un'altra quota rispetto al piano terra poiché, durante le procedure di evacuazione, i dispositivi normalmente installati per il superamento delle barriere architettoniche (servoscala, piattaforme elevatrici, ascensori) non possono essere utilizzati per l'esodo.

A tal proposito il D.M. 10 marzo 1998 all'art.8.3.2 segnala che: *“quando non sono installate idonee misure per il superamento di barriere architettoniche eventualmente presenti oppure qualora il funzionamento di tali misure non sia assicurato anche in caso di incendio, occorre che alcuni lavoratori, fisicamente idonei, siano addestrati al trasporto delle persone disabili”*.

È necessario quindi studiare una procedura da concordare con l'Ufficio Sicurezza e con i Coordinatori dell'Emergenza delle varie strutture. Le procedure da adottare potrebbero essere:

1. formazione<sup>2</sup> per il personale che fornisce assistenza riguardo alle metodologie di assistenza alle persone con disabilità motoria: punti su cui effettuare la presa, corrette posizioni e tecniche di

---

<sup>1</sup> Luogo sicuro statico contiguo e comunicante con una via di esodo verticale od in essa inserito; tale spazio non deve costituire intralcio alla fruibilità delle vie di esodo e deve avere caratteristiche tali da garantire la permanenza di persone con ridotte o impedito capacità motorie in attesa di soccorsi.

<sup>2</sup> Coinvolgendo i Vigili del Fuoco, AUSL, ecc.

trasporto (trasporto in braccio da parte di una persona, trasporto da parte di due persone, trasporto in sedia a ruote,...);

2. coinvolgimento del personale interessato per stabilire la procedura più consona (in relazione al livello collaborativo delle persone interessate);
3. acquisto di ausili specifici che possano facilitare l'evacuazione (sedie da evacuazione, etc.)

#### Disabilità uditiva

Nel caso di persone con udito limitato o menomato le problematiche sono relative sia alla percezione dell'allarme sia alla comunicazione delle procedure da svolgere in caso di emergenza.

Dopo aver verificato che sia stata installata una segnaletica visiva-luminosa (complementare a quella acustica), è necessario designare un responsabile che allerti e assista l'individuo con disabilità uditiva.

Di seguito elenchiamo alcune buone prassi che possono facilitare la comunicazione con una persona con disabilità uditiva:

1. Per consentire una buona lettura labiale, è necessario assicurarsi che il viso di chi parla sia ben illuminato.
2. La persona che assiste deve cercare di tenere ferma la testa, ponendo il proprio viso a livello degli occhi della persona sorda e ad una distanza ravvicinata.
3. È necessario parlare distintamente, scandendo le parole e moderando la velocità.
4. È bene usare frasi corte e un tono normale di voce.
5. Se non si riesce a comunicare, si può scrivere la parola in stampatello e aiutarsi con gesti naturali.
6. Valutare l'opportunità che il personale addetto alla sicurezza, nonché gli stessi soccorritori/soccorritrici, possiedano una conoscenza di base della Lingua Italiana dei Segni (L.I.S.)





Alfabeto LIS. Fonte: Il soccorso alle persone disabili: indicazioni per la gestione dell'emergenza

#### Disabilità visiva

Anche nel caso di persone con disabilità visiva le problematiche sono relative sia alla percezione dell'allarme sia alla comunicazione delle procedure da svolgere in caso di emergenza. Dopo aver verificato la presenza di una segnalazione acustica di emergenza, è necessario designare un/una responsabile che allerti e assista l'individuo con disabilità visiva, assicurandosi che riesca a raggiungere lo spazio calmo in cui attendere i soccorsi.

Di seguito elenchiamo alcune buone prassi che possono facilitare la comunicazione con una persona con disabilità visiva:

1. Annunciare la propria presenza, ponendosi nelle vicinanze dell'interlocutore/interlocutrice, e parlare con voce ben distinta e comprensibile, senza gridare.
2. Descrivere l'evento e la situazione di pericolo offrendo assistenza, lasciando che la persona vi spieghi di cosa ha bisogno.
3. Descrivere in anticipo le azioni da intraprendere.
4. Lasciare che la persona afferri leggermente il braccio o la spalla per farsi guidare (può scegliere di camminare leggermente dietro per valutare la reazione del corpo agli ostacoli).
5. Lungo il percorso è necessario annunciare, ad alta voce, la presenza di scale, porte ed altre eventuali situazioni e/o ostacoli.

6. Qualora si ponesse la necessità di guidare più persone con le stesse difficoltà, invitarle a tenersi per mano oppure sulle spalle (tipo trenino).
7. Una volta raggiunto l'esterno, o lo spazio calmo, è necessario accertarsi che la persona aiutata non sia abbandonata a sé stessa ma rimanga in compagnia di altri fino alla fine dell'emergenza.
8. Nell'invitare la persona a sedersi, guidare prima la mano di quest'ultima affinché tocchi lo schienale del sedile.

In caso di assistenza a persona con cane guida:

1. Non accarezzare od offrire cibo al cane senza il permesso del padrone o della padrona.
2. Quando il cane porta la "guida" (è dotato di imbracatura) significa che sta svolgendo le sue mansioni, nel caso non vogliate che il cane guidi il suo padrone o la sua padrona, fate rimuovere la "guida".
3. Accertarsi che il cane sia portato in salvo con il padrone o la padrona.
4. Nel caso la persona da soccorrere chieda di badare al cane, questo va sempre tenuto al guinzaglio e non per la "guida".

Disabilità cognitiva

Le persone con disabilità cognitiva possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire, in caso di emergenza.

In tali evenienze chi soccorre deve mantenere la calma, parlare con voce rassicurante, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente sul da farsi, tenendo presente che la priorità assoluta è l'integrità fisica della persona con disabilità.

In questo ambito diventa necessario esercitarsi ad agire in situazioni di emergenza simulata, ricreando una situazione verosimile in cui la persona da aiutare potrebbe:

1. non aver percepito il pericolo;
2. non possedere l'abilità della letto-scrittura;
3. avere una percezione visiva confusa di istruzioni scritte o di pannelli;
4. essere disorientato e avere bisogno di accompagnamento.

In questi casi è bene tenere il seguente atteggiamento:

1. usare segnali semplici o simboli immediatamente comprensibili, ad esempio segnali grafici universali;
2. verbalizzare direttamente con la persona le operazioni che si effettueranno in situazione d'emergenza;
3. suddividere le informazioni e le indicazioni in semplici fasi successive cercando di essere molto pazienti.

### **GESTIONE DELLE SITUAZIONI DI CRISI**

Intendiamo situazioni di crisi, improvvisi stati in cui le persone tendono a perdere lucidità manifestando ansia eccessiva, panico, disorganizzazione spaziale, fino ad arrivare a veri e propri crolli emotivi e fisici.

La crisi può derivare da diverse condizioni di disabilità che possono essere causate da una variata casistica di patologie; riportiamo, come esempio, le disabilità psichiche (disturbi di personalità, tratti autistici, psicosi...), le disabilità derivanti da malattie organiche (epilessia, diabete, cardiopatie...), e casi di disturbi di ansia o attacchi di panico che possono insorgere anche in persone senza particolari condizioni di disabilità.

In primo luogo, in queste situazioni, è necessario mantenere la calma attenendosi scrupolosamente a quanto previsto nei piani d'emergenza, evitando di trasmettere panico alle altre persone.

Oltre ad avvertire il personale addetto al primo soccorso e all'emergenza della struttura, è necessario contattare subito il personale sanitario (118) e, qualora la crisi si manifesti anche attraverso forme di aggressività, le forze dell'ordine (112); nel caso in cui si fosse a conoscenza del disturbo della persona in stato di crisi sarà opportuno segnalarlo ai sanitari già dal momento della chiamata.