



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

CARTA DEI SERVIZI

per l'inclusione e la promozione del benessere
psicologico

per studenti con disabilità,
disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)
e/o bisogni educativi speciali (BES)



Indice

Introduzione	
Gli impegni dell'università	3
Utenti	3
Diritti degli utenti	3
Doveri degli utenti	3
Servizi offerti	4
Modalità di richiesta e assegnazione dei servizi	4
Monitoraggio e valutazione	5
Descrizione dei servizi di base per l'accoglienza	5
Descrizione dei servizi di base su richiesta a sostegno della frequenza	6
Descrizione dei servizi personalizzati su richiesta per migliorare la qualità della frequenza	8
Descrizione dei servizi al termine del percorso di studio	9
Recapiti Utili	13

Introduzione

L'Università degli Studi dell'Insubria attraverso la Carta dei Servizi assume in maniera

trasparente e responsabile un chiaro impegno nei confronti degli studenti e delle studentesse con disabilità, con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e con Bisogni Educativi Speciali (BES) che vengono accolti e accompagnati nella loro formazione culturale e professionale.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e di comunicazione con cui si presentano attività e servizi erogati a favore degli studenti con disabilità, DSA e /o BES, organizzati e gestiti attraverso l'Ufficio servizi per l'inclusione e la promozione del benessere psicologico dove è presente personale qualificato a cui gli studenti possono manifestare bisogni e esigenze, inoltrare segnalazioni e ricevere informazioni sui servizi per il sostegno allo studio e per la piena integrazione nella vita universitaria.

L'Ufficio lavora in modo coordinato, partecipato e sinergico con il personale di tutte le strutture dell'Ateneo che, di volta in volta, è necessario coinvolgere per il perseguimento degli obiettivi.

I servizi erogati, le attività e le iniziative proposte rispondono a quanto previsto dalle leggi in materia di disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento.



Gli impegni dell'Università

Nell'erogazione dei servizi, l'Università si impegna a:

- ascoltare, accogliere e valutare la domanda e i bisogni speciali dello studente;
- fornire informazioni chiare sui servizi offerti;
- predisporre il progetto formativo individualizzato insieme allo studente in conformità con la diagnosi prodotta;
- attivare servizi di effettivo supporto alle esigenze dello studente;
- promuovere o collaborare ad attività finalizzate alla diffusione di una cultura in materia di disabilità, DSA e BES;
- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute.



Utenti

- Studenti in condizioni di disabilità;
- Studenti con certificazione di disturbi specifici dell'apprendimento (DSA);
- Studenti con certificazione di bisogni educativi speciali (BES).

Diritti degli utenti

Gli studenti con disabilità, DSA e /o BES regolarmente iscritti all'Università 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;
- dichiarare o meno la propria disabilità, disturbo specifico dell'apprendimento e/o bisogno educativo speciale mediante produzione di certificazione aggiornata (la segnalazione volontaria è però la condizione necessaria per poter fruire dei servizi erogati);
- ricevere informazioni in un formato a loro accessibile;
- sostenere esami con gli ausili necessari e/o con prove equipollenti, previo accordo con il docente della materia e su proposta dell'Ufficio;
- sostenere esami con gli strumenti compensativi/dispensativi previsti dalla legge n. 170/2010, previo accordo con il docente della materia su proposta dell'Ufficio;
- avanzare segnalazioni o formulare proposte/suggerimenti per il miglioramento continuo delle attività proposte;
- avere garantita la riservatezza dei dati personali (privacy).

Doveri degli utenti

Lo studente con disabilità, DSA e /o BES, al fine di usufruire dei servizi previsti, deve:

- richiedere il colloquio individuale per la definizione del progetto formativo individualizzato universitario;

- fornire, tramite l'applicativo in Esse3 (<https://www.uninsubria.it/servizi/tutti-i-servizi/servizi-web-segreterie-studenti>) o via mail (inclusione@uninsubria.it) la documentazione necessaria (certificazione clinica, di invalidità / DSA/ BES con indicazione del codice nosografico) in corso di validità ai fini dell'attivazione dei servizi;

- rispettare le modalità che disciplinano i servizi e i tempi di erogazione: lo studente è tenuto a utilizzare il servizio richiesto e fornito; la mancata fruizione senza giustificato motivo per più di due volte consecutive ne comporterà la sospensione immediata;

- comunicare tempestivamente via e-mail (inclusione@uninsubria.it) la rinuncia ad un servizio già assegnato, l'impossibilità ad usufruirne o eventuali variazioni nelle modalità e nei tempi concordati.

Servizi offerti

I servizi sono erogati in funzione della tipologia di disabilità, di disturbo specifico dell'apprendimento e/o di bisogni educativi speciali, se coerenti con il piano di studio e solo ed esclusivamente per attività istituzionali riconducibili all'ambito della didattica.

Le attività proposte sono suddivise tra:

- servizi di base per l'accoglienza;
- servizi di base su richiesta a sostegno della frequenza;
- servizi personalizzati su richiesta per migliorare la qualità della frequenza;
- servizi al termine del percorso di studio.

Servizi di base per l'accoglienza:

- Supporto informativo anche sull'accessibilità delle sedi universitarie;
- Accoglienza, anche pedagogica;
- Ausilioteca.

Servizi di base su richiesta a sostegno della frequenza:

- Testi in formato accessibile digitale;
- Servizio di conversione documenti in formato accessibile - SensusAccess©;
- Borse di studio a favore dell'inclusione e della mobilità.

Servizi personalizzati su richiesta per migliorare la qualità della frequenza:

- Servizio di tutorato inclusivo;
- Progetto formativo individualizzato universitario (PFI);
- Progetto formativo per l'inclusione (BES).

Servizi al termine del percorso di studio:

- Colloquio di fine percorso
- Supporto per l'inserimento lavorativo a studenti con disabilità, DSA e BES.

Modalità di richiesta e assegnazione dei servizi

I servizi vengono assegnati per un anno accademico. Sono erogati in funzione della specifica diagnosi certificata e/o bisogni educativi speciali e compatibilmente con le risorse umane e finanziarie disponibili. L'erogazione dei servizi è subordinata ad un **colloquio individuale** in cui vengono valutati i bisogni specifici dell'utente ad esito del quale viene predisposto il progetto **formativo individualizzato universitario**.

La fruizione di un servizio deve corrispondere al conseguimento di un risultato: per questo motivo lo studente sarà invitato a rispondere ad un questionario che attesti il risultato raggiunto.

In base a ciò saranno valutate ulteriori assegnazioni future dello stesso servizio.

Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati

Il monitoraggio e la valutazione si realizzano attraverso la somministrazione di un questionario e lo svolgimento di colloqui personalizzati con gli studenti e/o i loro tutor.



Descrizione dei servizi di base per l'accoglienza

Supporto informativo anche sull'accessibilità delle sedi universitarie

Contenuti

- Vengono fornite informazioni preliminari riguardanti i servizi dedicati agli studenti con disabilità, con DSA e /o con BES e informazioni inerenti all'accessibilità interna (aule,...) ed esterna (parcheggi, ...) degli edifici universitari.

Modalità di accesso:

Accesso su appuntamento tramite il servizio **Infostudenti** (<https://www.uninsubria.it/servizi/tutti-i-servizi/infostudenti-servizio-informazioni-gli-studenti>).

Tempi:

Durata **15 minuti**.

Documenti richiesti allo studente:

Documentazione medico-clinica attestante la natura della disabilità, del disturbo specifico dell'apprendimento o dei bisogni educativi speciali.

Documenti rilasciati:

Carta dei servizi.

Accoglienza, anche pedagogica

Contenuti

- Spazio di ascolto per rilevare i **bisogni specifici** dello studente con disabilità, con DSA e /o con BES che intende richiedere servizi;
- Condivisione di informazioni circa il percorso scolastico- formativo dello studente con particolare attenzione alle **modalità di studio e di apprendimento**
- Definizione partecipata delle forme di supporto ritenute adeguate per l'avvio o il proseguimento del percorso universitario attraverso la formulazione di un **apposito progetto**;
- **Monitoraggio** del percorso progettato.

Modalità di accesso

Su appuntamento, da fissare tramite il servizio **Infostudenti**
(<https://www.uninsubria.it/servizi/tutti-i-servizi/infostudenti-servizio-informazioni-gli-studenti>)

Tempi

Durata del colloquio: **30 minuti**.

Ausilioteca

L'Università degli Studi dell'Insubria, attraverso l'acquisto e il prestito gratuito di tecnologie assistive, garantisce l'accessibilità informatica (Legge 4/2004) e l'accessibilità all'informazione e alla cultura universitaria per sostenere gli esami di profitto. È possibile usufruire, mediante forme di prestito temporaneo, di ausili digitali in conformità con la propria diagnosi.

Modalità di accesso

Per poter usufruire del servizio è necessario inviare richiesta via mail all'indirizzo **inclusione@uninsubria.it** non appena se ne dovesse ravvisare l'esigenza, avendo cura di indicare **nome, cognome, numero di telefono, numero di matricola, ausilio richiesto e giorno della prova d'esame (aula e orario)**. L'attivazione del servizio è vincolata alla oggettiva presenza degli ausili, se non già prestati.

Tempi

La richiesta deve pervenire all'Ufficio **almeno 15 giorni prima** della data dell'esame. L'ausilio viene prestato per lo svolgimento di un esame specifico e deve essere restituito **entro due giorni lavorativi** dalla data dell'esame.

Modulistica a supporto

Accordo di prestito con indicate le modalità di utilizzo e la tempistica di restituzione.

Lo studente si impegna a:

- non prestare a terzi l'ausilio;
- avere cura nell'utilizzo;
- restituire l'ausilio integro e con ogni componente (es. cavo di alimentazione);
- restituire l'ausilio nei tempi concordati.

Descrizione dei Servizi di base su richiesta a sostegno della frequenza

Testi in formato digitale

Contenuti

Il servizio supporta lo studente nella richiesta di testi alla casa editrice in formato digitale. Il servizio è rivolto esclusivamente a studenti con **disabilità motoria, ipovedenti, non vedenti, con DSA, con difficoltà di lettura autonoma del testo cartaceo.**

Modalità di accesso

Per poter usufruire del servizio gli studenti devono inviare una e-mail dal loro account **@studenti.uninsubria.it** direttamente alla **Casa Editrice** e in copia conoscenza (cc) a **inclusione@uninsubria.it** con l'elenco dettagliato dei libri necessari avendo cura di indicare:

- titolo del libro
- anno di pubblicazione
- autore
- editore
- codice ISBN
- insegnamento di riferimento
- nominativo del docente
- ricevuta fiscale di acquisto del testo se richiesto dalla casa editrice.

Tempi

Il reperimento del materiale in formato digitale è condizionato dalla disponibilità data da ciascuna casa editrice.

Modulistica a supporto

Liberatoria che regola l'utilizzo dei testi in formato digitale.

Servizio di conversione documenti in formato accessibile - SensusAccess©

SensusAccess© è un servizio self-service che permette di convertire pagine web e documenti in formati alternativi accessibili, testuali e audio. Il servizio è specificatamente pensato per persone con disabilità, DSA e/o BES:

<http://w3.ateneo.uninsubria.it/SensusAccess/>

Borse di studio a favore dell'inclusione e della mobilità

Contenuti

L'Università affianca gli studenti con disabilità, DSA e /o BES attraverso azioni mirate di supporto economico a favore della mobilità e dell'inclusione universitaria come, ad esempio, potranno essere assegnate risorse destinate al trasporto, assistenza alla persona, mobilità intra-ateneo, acquisto di ausili per la vita indipendente attinenti alla didattica e facilitanti la mobilità e lo studio.

Modalità di accesso

Bando di concorso

Tempi

Le tempistiche saranno stabilite annualmente

Descrizione dei Servizi personalizzati su richiesta per migliorare la qualità della frequenza:

Servizio di tutorato inclusivo

Contenuti

Il tutorato è un servizio personalizzato finalizzato a risolvere difficoltà che possono emergere nell'ambito formativo-didattico, attivato in base alla natura della disabilità o del disturbo dell'apprendimento di cui è portatore lo studente. Il servizio sostiene gli studenti

con disabilità o con DSA nella frequenza dei corsi e nella partecipazione alla vita didattica. Per gli studenti con disabilità e/o DSA fornisce:

- **accoglienza agli studenti:** il tutor si rende disponibile a fornire agli studenti iscritti al primo anno le prime informazioni (ad esempio sito di ateneo, orari delle lezioni...), al fine di favorire la conquista di una progressiva autonomia nella vita universitaria. Il servizio di tutorato di accoglienza si può svolgere in un periodo compreso tra settembre e dicembre in un rapporto tutor/studente di 1: 1;
- **affiancamento per il supporto allo studio;**
- **affiancamento nella lettura:** il servizio prevede la presenza di un lettore che affianchi studenti con disabilità visiva o con ridotta autonomia personale nella lettura di testi per la preparazione di esami di profitto o della tesi;
- **affiancamento durante gli esami per attività di letto/scrittura** (studenti con disabilità visive o motorie);
- **adattamento dei libri di testo** (ingrandimento di testi o dispense);
- **supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche - amministrative;**
- **aiuto nella mobilità.**

Il ruolo di tutor è svolto da studenti iscritti all'albo delle collaborazioni part-time o titolari di assegno di tutorato appositamente selezionati.

Modalità di accesso

Le richieste di attivazione del servizio devono essere inviate via e-mail a **inclusione@uninsubria.it** avendo cura di indicare la materia di studio e/o altre necessità di affiancamento conformi alla diagnosi di disabilità/DSA (mobilità interna, tutor per attività di letto/ scrittura per gli esami di profitto). Il servizio è attivato sulla base delle disponibilità dei tutor.

Modalità di utilizzo del servizio

Lo studente e il tutor dovranno comunicare mensilmente via mail a **inclusione@uninsubria.it** gli **obiettivi** stabiliti per l'affiancamento e il **calendario degli incontri**. Il tutor può seguire più persone contemporaneamente.

Il servizio di tutorato è garantito almeno una volta alla settimana in presenza o da remoto. Il servizio di tutorato inclusivo è attivabile:

- per una materia alla volta fino a 40 ore per gli studenti con disabilità e a 20 ore per gli studenti con DSA;
- non più di due volte per anno accademico per la stessa materia.

Il servizio può essere erogato negli ambienti universitari e anche da remoto attraverso gli strumenti offerti dall'Ateneo (E-mail istituzionale, piattaforma Teams).

La rinuncia al servizio di tutorato comporta la **non riassegnazione** di un nuovo tutor **per la stessa materia**. È prevista la **verifica costante dei risultati ottenuti**.

Tempi

Il servizio si attiva entro **30 giorni** dalla richiesta e in presenza di studenti tutor disponibili.



Progetto **formativo** **individualizzato** universitario (PFI)

Contenuti

Il progetto formativo individualizzato universitario contiene le **informazioni** relative al **corso di laurea** scelto dallo studente e alle **strategie a supporto del percorso di studio**.

Si configura anche come uno spazio per riflettere sulle **esperienze di studio e di apprendimento** al fine di formulare e strutturare **obiettivi e interventi** atti a garantire la parità di accesso alle possibilità formative dell'Ateneo. Il progetto sarà redatto, dopo aver sostenuto il colloquio di accoglienza, con il contributo dello studente. È previsto un **monitoraggio** e se necessaria una **revisione** del progetto nell'anno accademico.

In particolare, mediante la redazione del progetto formativo universitario, lo studente potrà chiedere in occasione degli esami i seguenti **supporti** in base alla natura della disabilità o del disturbo specifico dell'apprendimento:

- Tempo aggiuntivo;
- Prove equipollenti per studenti con disabilità;
- Strumenti compensativi/dispensativi per studenti con DSA;
- Utilizzo di tecnologie assistive con postazione attrezzata.

Il servizio studenti con disabilità e DSA potrà essere di supporto per l'individuazione degli adattamenti da richiedere al docente in occasione dell'esame, secondo le indicazioni illustrate nel progetto formativo. Tale attività è finalizzata a individuare soluzioni che garantiscono da una parte il **diritto allo studio**, nel rispetto del profilo di funzionamento dello studente, e dall'altra il **raggiungimento dei livelli di apprendimento- competenze** richiesti dal docente.

Modalità di accesso

Accesso su appuntamento tramite il servizio **Infostudenti**

(<https://www.uninsubria.it/servizi/tutti-i-servizi/infostudenti-servizio-informazioni-gli-studenti>).

Modalità e tempi di utilizzo del progetto formativo individualizzato universitario

Durante la frequenza:

Lo studente è invitato a prendere contatti con il docente già all'inizio del corso per presentare il progetto formativo, strumento che consente di condividere le modalità specifiche sia nello studio che al momento dell'esame.

Esami di profitto

Per la richiesta di adattamenti in sede di esami lo studente è tenuto a:

- **richiedere gli adattamenti** (mappe concettuali, tempo aggiuntivo, calcolatrice ecc...), **almeno 10 giorni prima** di ogni esame, contattando via mail il docente del singolo insegnamento;
- inserire in copia conoscenza alla mail indirizzata al docente anche il seguente indirizzo mail: **inclusione@uninsubria.it**;
- allegare copia del progetto formativo universitario approvato e conforme alla diagnosi.

Il preavviso di almeno 10 giorni è necessario per consentire al docente di predisporre le opportune misure. Pertanto richieste pervenute in ritardo, il giorno dell'esame o dopo aver conosciuto l'esito potrebbero non essere accolte.

Progetto formativo per l'inclusione (BES)

Contenuti

Il progetto formativo per l'inclusione, dedicato agli studenti con certificazione BES, sarà redatto da un'apposita **Commissione**, che avrà il compito di valutare la diagnosi o certificazione medica prodotta dallo studente e le ricadute sugli apprendimenti. Con il progetto formativo per l'inclusione lo studente potrà chiedere in occasione degli esami i seguenti **supporti** in base alla natura dei bisogni educativi speciali:

- Tempo aggiuntivo;
- Calcolatrice;
- Individualizzazione della prova d'esame in conformità con la diagnosi.

L'Ufficio servizi per l'inclusione e la promozione del benessere psicologico potrà essere di supporto per l'individuazione degli adattamenti da richiedere al docente in occasione dell'esame, secondo le indicazioni illustrate nel progetto formativo per l'inclusione.

Tale attività è finalizzata a individuare soluzioni che garantiscono da una parte il **diritto allo studio**, nel rispetto del profilo di funzionamento dello studente, e dall'altra il **raggiungimento dei livelli di apprendimento- competenze** richiesti dal docente.

Validità del progetto formativo per l'inclusione

Il Progetto formativo per l'inclusione ha validità **annuale**, potrà essere aggiornato all'inizio di ogni anno accademico, previa produzione della **certificazione clinica**.

Modalità di accesso

Accesso su appuntamento tramite il servizio **Infostudenti** (<https://www.uninsubria.it/servizi/tutti-i-servizi/infostudenti-servizio-informazioni-gli-studenti>).



Modalità e tempi di utilizzo del progetto formativo per l'inclusione

Durante la frequenza

Lo studente è invitato a prendere contatti con il docente già all'inizio del corso per presentare il progetto formativo, strumento che consente di condividere le modalità specifiche sia nello studio che al momento dell'esame.

Esami di profitto

Per la richiesta di adattamenti in sede di esami lo studente è tenuto a:

- richiedere gli adattamenti (tempo aggiuntivo, calcolatrice ecc...), **almeno 10 giorni prima** di ogni esame, contattando via mail il docente del singolo insegnamento;
- inserire in copia conoscenza alla mail indirizzata al docente anche il seguente indirizzo mail: **inclusione@uninsubria.it**;
- allegare copia del progetto formativo per l'inclusione approvato e conforme alla diagnosi.

Il preavviso di almeno 10 giorni è necessario per consentire al docente di predisporre le opportune misure. Pertanto richieste pervenute in ritardo, il giorno dell'esame o dopo aver conosciuto l'esito potrebbero non essere accolte.

Descrizione dei servizi al termine del percorso di studio:

Colloquio di fine percorso

Contenuti

A conclusione del percorso universitario è possibile definire un incontro nel quale si verificano gli **obiettivi raggiunti** e si supporta il laureando/neolaureato nella definizione di un ulteriore obiettivo di crescita formativa/professionale in linea con le proprie **potenzialità**.

Modalità di accesso

Gli interessati possono chiedere il colloquio tramite il servizio **Infostudenti** (<https://www.uninsubria.it/servizi/tutti-i-servizi/infostudenti-servizio-informazioni-gli-studenti>), avendo cura di indicare la motivazione della richiesta.

Tempi

La durata dell'incontro è di **30 minuti**.

Supporto per l'inserimento lavorativo a studenti con disabilità, DSA e BES

Contenuti

Obiettivo del servizio è facilitare un processo di inserimento nel mondo del lavoro che tenga conto delle specifiche potenzialità della persona, ma anche delle peculiari necessità

connesse con la disabilità di cui è portatore il candidato. Il servizio consiste in uno o più

colloqui individuali, durante i quali vengono forniti informazioni e strumenti utili alla

ricerca del lavoro:

- definizione del **profilo professionale** del candidato e ricostruzione delle esperienze pregresse con analisi del curriculum vitae;
- **orientamento** ai meccanismi del mercato del lavoro e introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione (anche on-line);
- supporto nell'aggiornamento del **CV** e nella predisposizione delle **lettere di accompagnamento**;
- analisi di eventuali offerte di lavoro/stage attive compatibili con il profilo del candidato e/o invio mirato della candidatura da parte dell'Ufficio a una rosa di aziende concordata con il candidato;
- preparazione al colloquio di selezione;
- Collaborazione con gli enti territoriali e/o aziende (collocamento mirato ecc...) richiedenti un accompagnamento nell'inserimento lavorativo o stage in conformità con la disabilità, certificazione di DSA o BES.

Sarà possibile individuare adattamenti per la postazione lavorativa/stage, colloqui di supporto nel passaggio dallo status studente- stagista-lavoratore.

Modalità di accesso

I laureati/laureandi con disabilità e/o DSA e/o BES interessati possono chiedere un colloquio tramite il servizio **Infostudenti** (<https://www.uninsubria.it/servizi/tutti-i-servizi/infostudenti-servizio-informazioni-gli-studenti>), avendo cura di indicare la **motivazione** della richiesta.

Tempi

A seconda delle esigenze del candidato potranno essere concordati uno o più incontri,

ciascuno della durata di **30 minuti**.

Recapiti utili

Ufficio Servizi per l'inclusione e la promozione del benessere psicologico

Sito web: <https://www.uninsubria.it/servizi/tutti-i-servizi/servizi-linclusione-e-la-promozione-del-benessere-psicologico>

mail: inclusione@uninsubria.it

Infostudenti:

Per richieste di informazioni e richieste di appuntamento online:

www.uninsubria.it/infostudenti

