



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Regolamento del servizio di assistenza alla persona a favore di studentesse e studenti con disabilità

(emanato con Decreto Rettorale rep.n.337 del 14 gennaio 2025 – entrato in vigore il 30 gennaio 2025)



Art. 1

Attivazione del servizio, destinatari, finalità, ambito di operatività

1. È attivo presso l'Ateneo un servizio di assistenza alla persona a favore di studentesse e studenti con disabilità ("Servizio") erogato, anche mediante il ricorso a soggetti terzi affidatari o convenzionati, secondo le modalità di cui al presente regolamento ("Regolamento").
2. Il Servizio comprende:
 - (a) l'assistenza nella fruizione dei servizi igienici;
 - (b) l'assistenza nella assunzione dei pasti presso le mense universitarie gestite da Esu Verona.
3. Il Servizio può essere richiesto da studentesse e studenti dell'Ateneo in condizione di disabilità di cui alla legge n. 104/1992 e/o invalidità civile, comprovata da apposita documentazione rilasciata dalle commissioni mediche competenti, che risulti interferire con la possibilità di fruire autonomamente dei servizi igienici o con la possibilità di assumere autonomamente i pasti.
4. Il Servizio può essere richiesto al fine di: sostenere esami, partecipare a lezioni, partecipare a colloqui con docenti, usufruire del servizio di tutorato, prestare servizio nell'ambito di collaborazioni studentesche a 150 ore o di tutorato, accedere alle biblioteche universitarie, studiare presso spazi universitari, svolgere e/o partecipare ad attività riconducibili alla vita della comunità universitaria.
5. Il Servizio è erogato impiegando, per le operazioni di assistenza, personale in possesso della qualifica di Operatore Socio-Sanitario ("Operatori").
6. Il Servizio è attivabile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.30, fatta eccezione per i giorni e orari di chiusura dell'Ateneo.

Art. 2

Ammissione al Servizio

1. Chi intenda essere ammessa/o al Servizio invia una e-mail all'indirizzo inclusione@ateneo.univr.it allegando la documentazione di cui all'art. 1, co. 3, indicando le proprie abitudini e/o intenzioni rispetto alla propria frequentazione dell'Ateneo per l'anno accademico o per il semestre di interesse.
2. L'UO Inclusione, entro 10 giorni dalla richiesta, verificata la documentazione di cui al co. 1, mette in contatto la/il richiedente con gli Operatori per un colloquio conoscitivo da svolgere entro i successivi 10 giorni. Del colloquio viene redatto verbale, sottoscritto anche dalla/dal richiedente, nel quale si dà evidenza delle informazioni emerse, ritenute essenziali o utili per lo svolgimento del Servizio.
3. Entro 10 giorni dal colloquio, l'UO Inclusione comunica l'ammissione al Servizio o le eventuali ragioni per cui non ravvisa i presupposti di ammissione.
4. Una volta ammessi al Servizio si acquisisce lo status di utente del medesimo ("Utente").

Art. 3

Programmazione settimanale. Richiesta di fruizione. Disdette

1. La programmazione settimanale del Servizio viene elaborata a partire dalle richieste di fruizione degli Utenti, tenendo conto della necessità di erogare il Servizio al maggior numero possibile di richiedenti, organizzando le risorse disponibili in modo imparziale ed efficiente, e valutando tutte le circostanze rilevanti tra cui: disponibilità di Operatori nelle fasce orarie interessate, numero e tipologia e articolazione oraria e priorità di richieste formulate, sedi universitarie coinvolte, specifiche caratteristiche degli Utenti.
2. La disponibilità oraria settimanale complessiva per tutti gli Utenti di Ateneo è stabilita sulla base di stime ragionevoli che tengono conto del budget complessivamente messo a disposizione per



l'Ateneo per l'anno di riferimento, e dell'andamento complessivo del fabbisogno espresso dall'utenza.

3. In ogni caso, la disponibilità per singolo Utente non può superare le 35 ore per settimana, di cui al massimo 20 in priorità alta.
4. Una volta ammesso al Servizio ai sensi dell'art. 2, l'Utente ne richiede la fruizione su base settimanale, mediante apposito modulo messo a disposizione dall'UO Inclusione, da compilare e trasmettere via e-mail all'indirizzo ivi indicato.
5. Le richieste sono compilate indicando la sede, i giorni e le fasce orarie per cui si richiede il Servizio, le attività da svolgere in Ateneo, e il relativo livello di priorità (alto o basso) attribuito dall'Utente.
6. L'Utente trasmette il modulo compilato entro le ore 14.00 del mercoledì della settimana precedente a quella per cui intende chiedere il Servizio.
7. In caso di condizioni eccezionali per cui la disponibilità oraria settimanale complessiva di cui al comma 2 risulti insufficiente a soddisfare tutte le richieste pervenute, al fine di garantire una organizzazione ottimale del Servizio e tenendo conto di tutte le circostanze rilevanti, l'Ateneo può ridurre o modificare le ore di Servizio effettivamente accordate a singoli Utenti rispetto a quelle richieste. In tal caso, riduce o modifica la copertura oraria a favore dell'Utente che ha richiesto più ore, iniziando dalle fasce orarie indicate come meno prioritarie; in caso di parità tra due o più Utenti, riduce o modifica la copertura a favore dei medesimi in ugual misura, iniziando dalle fasce orarie indicate da ciascuno di essi come meno prioritarie.
8. L'Utente, entro le ore 14.00 del venerdì della settimana precedente a quella per cui il Servizio è stato richiesto, riceve via e-mail comunicazione della copertura oraria accordata.
9. L'Utente comunica eventuali disdette via e-mail al medesimo indirizzo cui ha inviato il modulo, entro le ore 12.00 del giorno lavorativo precedente a quello per cui il Servizio è stato richiesto.
10. Non sono ammesse richieste di modifica della programmazione settimanale comunicata ai sensi del comma 8.

Art. 4

Fruizione del Servizio: assistenza presso i servizi igienici

1. L'Utente fruisce dell'assistenza presso i servizi igienici secondo la programmazione settimanale comunicata ai sensi dell'art. 3, co. 8.
2. Durante le fasce orarie per i quali il Servizio gli/le è stato accordato, l'Utente richiede assistenza agli Operatori tramite l'apposito recapito telefonico, comunicando il luogo in cui si trova.
3. L'Operatore: raggiunge l'Utente nel luogo precisato; accompagna l'Utente presso un servizio igienico della sede universitaria, idoneo alla fruizione da parte dell'Utente, garantendo la fruizione dell'Utente ai servizi previsti con tempestività e comunque entro 15 minuti dalla chiamata; svolge le operazioni di assistenza alla persona necessarie alla fruizione dei servizi, ivi compresa l'igiene personale, l'eventuale cambio, il corretto smaltimento di rifiuti di qualsiasi genere; riaccompagna l'Utente nel luogo originario oppure, su sua richiesta, in altro luogo della sede universitaria.
4. I singoli interventi sono annotati in un apposito registro compilato dall'Operatore e controfirmato dall'Utente.

Art. 5

Fruizione del Servizio: assistenza per l'assunzione pasti

1. L'utente fruisce dell'assistenza per l'assunzione pasti secondo la programmazione settimanale comunicata ai sensi dell'art. 3, co. 8.
2. All'orario stabilito per il pranzo, l'utente e l'Operatore si incontrano presso l'ingresso della mensa universitaria.
3. L'Operatore svolge le operazioni di assistenza necessarie alla assunzione del pasto da parte dell'utente.
4. I singoli interventi sono annotati in un apposito registro compilato dall'Operatore e controfirmato dall'utente.



Art. 6

Regole di comportamento

1. Il Servizio è erogato assicurando la tutela della salute e sicurezza, nonché della dignità e della riservatezza dell'utente, secondo principi di imparzialità e buon andamento in termini di efficacia, efficienza ed economicità.
2. L'utente adotta un comportamento collaborativo, improntato a buona fede e correttezza. In particolare:
 - (a) comunica tempestivamente per iscritto le disdette del Servizio;
 - (b) comunica tempestivamente qualsiasi informazione utile per lo svolgimento del Servizio, ivi compresi cambiamenti nel proprio stato di salute o nelle proprie specifiche esigenze;
 - (c) segnala tempestivamente qualsiasi situazione rilevante in merito allo svolgimento del Servizio, ivi compresi eventuali disagi sperimentati nella fruizione del Servizio;
 - (d) si avvale dell'apposito numero telefonico solo per richiedere le tipologie di assistenza previamente richieste e accordate conformemente alla programmazione settimanale, e solo durante le fasce orarie accordate conformemente a detta programmazione;
 - (e) si attiene alle indicazioni fornite dagli Operatori per il sicuro ed efficiente svolgimento delle operazioni di assistenza.
3. L'Ateneo si riserva di sospendere il Servizio per periodi di durata fino a 30 giorni nei confronti di utenti che violino ripetutamente o in modo grave le prescrizioni del presente Regolamento.

Art. 7

Integrazione pubblico-privato

1. L'utente può avvalersi di una integrazione del Servizio tramite accordi privati stipulati con operatori di propria scelta, a propria cura e spese.
2. Tali operatori concordano con l'Ateneo il perimetro delle azioni da svolgere nonché i luoghi di accompagnamento e frequentazione, le modalità organizzative, e ogni altro aspetto necessaria o utile alla efficace erogazione dei servizi in questione.

Art. 8

Norma transitoria

1. Fino a successiva modifica del presente Regolamento, il Servizio, di carattere sperimentale, è attivo per gli Utenti che per ragioni di cui all'art. 1, co. 4, frequentino i seguenti edifici: Polo Zanotto, Palazzo di Lingue, Palazzo di Lettere, Palazzo di Lettere nuovo, Palazzo Zorzi, Palazzo ex Economia, Chiostro S. Francesco, Chiostro S. Maria delle Vittorie, Biblioteca Frinzi, Mensa universitaria S. Francesco. L'assistenza nella assunzione dei pasti è attiva presso la Mensa universitaria S. Francesco.