



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

### RELAZIONE ANNUALE DEL CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

a cura della direttrice prof.ssa Dolores Rollo

#### ANNO 2021

Attivato con **Decreto Rettorale n. 1810/2020 del 9/12/2020**, il Centro Accoglienza e Inclusione (CAI) si propone le seguenti finalità:

- a) Promuovere e perseguire azioni nel campo dell'accoglienza, dell'inclusione e delle pari opportunità degli studenti che, nell'ambito della vita universitaria, vivono uno stato di disagio a causa di fragilità fisiche, psicologiche, economiche e sociali;
- b) Attuare i servizi in materia di accoglienza, assistenza, integrazione sociale e diritti delle persone con disabilità, Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), Bisogni Educativi Speciali (BES), anche in attuazione di specifiche vigenti normative;
- c) Sviluppare le attività relative ai servizi abitativi e ai servizi di counseling psicologico, anche con riferimento agli studenti internazionali.

Queste finalità sono riconducibili a **TRE AREE DI COMPETENZA, (A) Servizio Accoglienza, (B) Servizio Le Eli-Che e (C) Counseling Psicologico**, le cui rispettive attività svolte nell'anno 2021 (primo anno di attivazione) saranno descritte di seguito in sezioni separate.

#### **A) SERVIZIO ACCOGLIENZA E SPORTELLO ALLOGGI, rivolto a student\* fuori sede, ricercatori e docenti ospiti dell'Ateneo**

- L'attività di accoglienza ed assistenza per il reperimento di un alloggio si è svolta sia negli uffici di Piazzale San Francesco (il trasferimento è avvenuto nel mese di maggio), sia presso l'Infopoint, Ponte Romano.
- Curato da Tiziana Cordaro, il servizio di Accoglienza presso il Welcome point dal 1 luglio al 31 ottobre di ogni anno è dedicato particolarmente alle matricole (Welcome point matricole), spesso accompagnate dai familiari. Sono stati ricevuti circa **850 student\***.
- Si è organizzato, oltre che per student\* italiani e stranieri, anche un servizio di accoglienza per i visiting professors che svolgono attività didattica presso l'Ateneo: si sono rivolti al Servizio **16 visiting professors** molti dei quali ospitati presso le foresterie dell'Ateneo e assistiti per necessità logistiche e pratiche.
- Il Servizio gestisce la corrispondenza con student\* italiani, stranieri, docenti e personale amministrativo soprattutto per assistenza nel reperimento di alloggio a Parma, nella casella di posta dedicata [welcome@unipr.it](mailto:welcome@unipr.it). Il numero di mail ricevute ed inviate nel corso dell'anno è stato di circa **2000**.
- Il Servizio è stato presente nella stanza virtuale del Welcome point matricole durante l'Open day dal 15 al 20 Aprile 2021 e all'Infoday il 6 Luglio 2021.
- Il Servizio collabora tutti gli anni con la UO Internazionalizzazione partecipando ai vari welcome days per studenti Erasmus e ai webinars organizzati per l'accoglienza. Ha partecipato a riunioni con varie strutture dell'Ateneo per l'organizzazione dell'accoglienza.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

- **Vetrina Alloggi.** Sia presso il Servizio Accoglienza che presso l'Infopoint si ricevono proprietari di appartamenti privati da affittare a student\* dell'Ateneo. Lo strumento che viene utilizzato per rendere visibili gli appartamenti è la Vetrina alloggi, bacheca on line sul sito dell'Ateneo, che dal 2021 prevede oltre alla sezione di Parma anche quella di Piacenza. L'offerta pubblicata nell'anno 2021 è stata di circa **200 posti letto per Parma e circa 35 per Piacenza**.
- **Attività di reperimento alloggi per matricole, student\* italiani e stranieri, docenti italiani e stranieri.** Dopo il periodo di emergenza Covid in cui si è registrato un calo di richieste e cancellazioni di prenotazioni, gli arrivi di studenti Erasmus e docenti sono ripresi sin da inizio anno; le richieste per assistenza per il reperimento alloggi sono state circa **1000**, sia attraverso mail e compilazione di application form che in presenza, soprattutto presso il Welcome point matricole, durante il periodo delle immatricolazioni.
- **Stipula Convenzioni e Accordi con Enti del Territorio allo scopo di aumentare la disponibilità di posti letto dedicati a studenti e docenti.**
  - È stata rinnovata la convenzione con ER.GO aumentando i posti da 20 (fino all'anno 2020) a 25 annuali o 35 semestrali per il 2021.
  - È stata rinnovata anche la collaborazione con l'agenzia di servizi ASP AD Personam che dispone di appartamenti da affittare a student\*: si sono tenuti incontri con la Direttrice Amministrativa e con l'Amministratore delegato per verificare la possibilità di implementare i posti offerti (per l'anno 2021 sono stati utilizzati i 15 posti che sono stati messi a disposizione)
  - Si è avviata una nuova l'Ostello della Gioventù di Parma, struttura che è stata utilizzata per ospitare docenti e student\* dell'Ateneo. I posti messi a disposizione lo scorso anno hanno agevolato l'ospitalità durante i periodi di quarantena previsti e l'ospitalità temporanea nei periodi di maggiore richiesta. In seguito ai vari incontri tenuti con il Direttore dell'Ostello nell'anno 2021 si è ottenuta la disponibilità di 6/10 posti fissi riservati per gli ospiti del nostro Ateneo per l'anno in corso.
  - Sono stati presi contatti con varie strutture alloggiative della città per verificare la possibilità di ottenere convenzioni a prezzi agevolati per gli ospiti dell'Ateneo.
- **Foresterie Universitarie.**
  - I tre appartamenti uso foresteria collocati in Borgo Felino e in Via Sbravati hanno una capacità alloggiativa di **12** posti. In seguito all'emergenza Covid, nel primo periodo dell'anno le stanze doppie sono state utilizzate unicamente ad uso singolo. Questo ha ridotto l'introito, ma il flusso di ospiti è stato buono, con periodi di permanenza media di 28-30 giorni.
  - Nel 2021 si sono registrati **39 ospiti**, per un totale di 815 giorni di occupazione ed un introito di Euro 10.746,04.
  - Oltre alla gestione delle prenotazioni, dei pagamenti e delle pratiche da svolgere in collaborazione con la Ragioneria, durante l'anno sono stati effettuati controlli negli appartamenti in collaborazione con l'ufficio tecnico e le imprese di pulizie.
  - Si è provveduto a dotare la foresteria di Via Sbravati di un apparecchio mobile per il WIFI in quanto l'appartamento è sprovvisto di connessione wifi.
- **Sede di Piacenza.** L'avvio del Corso di Laurea in Medicine and Surgery a Piacenza ha comportato l'estensione dell'attività di ricerca strutture alloggiative destinate sia all'accoglienza temporanea che permanente.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

- Il personale del Servizio si è recato alcune volte a Piacenza sia per reperire alloggi che per organizzare la collaborazione con la segreteria del corso. Sono stati presi contatti con strutture di tipo comunitario (convitti, collegi, case di accoglienza) e si è visitata la sede del Collegio Alberoni.
- Hanno avuto luogo tre incontri con la Direttrice del Collegio Morigi di Piacenza, per l'avvio di una collaborazione e per la concessione di posti per student\* iscritti al Corso in Medicine and Surgery.
- È stata creata la sezione "Piacenza" nella Vetrina Alloggi dove alcuni proprietari privati hanno aderito creando una disponibilità di circa una ventina di posti. Le richieste di aiuto pervenute tramite *application form* nella ricerca dell'alloggio sono state **35**.
- Il Servizio ha organizzato un welcome day per circa 30 student\* iscritti al corso di Piacenza, il giorno 14 Dicembre 2021. Al Welcome day erano presenti il Magnifico Rettore, il Prorettore Vicario, la Direttrice del CAI, il Responsabile Amministrativo CAI, e vari docenti del corso di laurea.
- **Promozione progetti di Cooperazione Internazionale.**
  - Il Servizio ha collaborato attivamente con il Centro Universitario per la Cooperazione Internazionale offrendo assistenza per l'ospitalità di varie delegazioni internazionali di docenti e student\* (es. Rwanda) in visita a Parma nell'ambito dei vari progetti universitari.
  - Si è stabilita una collaborazione con i referenti del progetto Foundation Year soprattutto quanto riguarda l'accoglienza di student\*. Grazie ad un accordo con ERGO si sono ottenuti **5 posti** in alloggi convenzionati.
- **Assistenza a student\* e docenti extra comunitari.** Sono stati forniti **22 interventi** di assistenza a studenti e docenti extracomunitari per problematiche diverse: difficoltà nell'ottenimento del visto o permesso di soggiorno, assistenza a famiglie di visiting professors per problematiche abitative e per aiuto nella gestione delle iscrizioni a scuola dei figli, student\* in condizioni economiche disagiate con conseguente difficoltà nel reperimento di un alloggio, ecc.
- **Traduzioni varie.** Sono stati tradotti materiali illustrativi, brochures ed anche regolamenti per le case per ferie nelle lingue inglese e francese.
- **Accoglienza Tirocinanti.** Nel corso dell'anno il Servizio ha accolto e istruito **12 tirocinanti** provenienti principalmente dal corso di Laurea in Lingue Straniere ed Economia.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

### B) SERVIZIO LE ELI-CHE, rivolto a student\* con Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA), Bisogni Educativi Speciali (BES), disabilità o fasce deboli

- Nel 2021, dalla Banca dati di Ateneo, abbiamo tutelato **1155 student\*** di cui **827 (72%) con Disturbi Specifici di Apprendimento-DSA**, **328 (28%) con disabilità/invalidità/legge 104**. Nel corso dell'anno si è attivato l'invio delle diagnosi tramite il protocollo del CAI ([protocollo.cai@unipr.it](mailto:protocollo.cai@unipr.it)).
- Per ognun\* si sono organizzati in modo individualizzato: tutela, strumenti, trasporto, assistenza personale e altro, oltre al nostro contatto dei docenti per singolo esame per ogni student\*.
- Sono stati assegnati **21 Tutor pari** e concessi in comodato 16 strumenti.
- **Bando** per Tutor pari, per A.A. 21/22 e organizzazione del Corso di formazione con materiale fornito online.
- Predisposizione di una stanza virtuale (Teams) per l'Open day dal 15 al 20 Aprile 2021 e in presenza all'Infoday il 6 Luglio 2021.
- Partecipazione alle prove di selezione dei corsi a numero programmato a livello nazionale (settembre 2021).
- Nel mese di novembre (22-25) ha avuto luogo presso Palazzo Giordani l'esposizione "**Parma di tutti. Le radici del futuro**": organizzata da CEPDI, AID e Università, documenta la storia dell'integrazione scolastica, lavorativa e sociale delle persone con disabilità, raccogliendo e organizzando locandine, documenti, fotografie e filmati, a partire dagli anni Sessanta del Novecento, arrivando fino alle proposte per il futuro.
  - L'esposizione ha prodotto i seguenti dati statistici: hanno visitato la mostra più di **1500 persone**, **14 classi** delle scuole Ulivi, Sanvitale, Giordani, Parmigianino, Romagnosi, Maria Luigia e un gruppo di studenti dell'Università di Parma. **Superati i 36.000** accessi al sito internet: <https://www.cepdiparma.it/parma-di-tutti/>. Ad oggi sono stati **pubblicati 14 articoli** e realizzati **4 servizi televisivi** sulla mostra. La mostra sarà itinerante nel 2022 e nel 2023.
- **Corsi LIS**. Il corso si è svolto una volta alla settimana (2 ore) al lunedì e ha visto la partecipazione di 6 student\* alcuni dei quali avevano partecipato al bando per svolgere l'attività di Tutor Pari.
  - L'attività svolta in questo periodo è legata allo svolgimento delle lezioni del Corso LIS base. Le lezioni si sono svolte online sulla piattaforma Teams. Il corso, inizialmente programmato di 20 ore, ha avuto la durata di 40 ore di cui 30 svolte dal 23 novembre 2020 al 30 marzo 2021 e 10 ore (su richiesta degli studenti) svolte dal 12 aprile al 17 maggio 2021. Nel mese di marzo è iniziato anche il corso LIS inserito in ADE (Attività Didattiche Elettive) della Facoltà di Medicina e Chirurgia della nostra Università che si è concluso nel mese di giugno 2021. Quindici i partecipanti.
  - Dopo la parte organizzativa l'attività lavorativa è proseguita con la preparazione dei materiali didattici. In questo caso sia le frasi che le vignette, e altri materiali didattici utilizzati vertevano sull'argomento "medico". I materiali utilizzati sono realizzati e personalizzati per ogni singola lezione.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

- I partecipanti sono student\* di Medicina del terzo, quarto, quinto anno del nostro Ateneo. Il corso è stato organizzato in modalità online sulla piattaforma Teams.
- **Consulenza logopedica.** Tramite la piattaforma Teams attività di consulenza logopedica, con cadenza settimanale, in studenti/studentesse già iscritti all'Università di Parma.
  - Sono state trattate, in consulenza logopedica, le seguenti patologie: Disturbi del linguaggio DISARTRIA; Disturbi di alterazione respiratoria; Disturbi DELLE DISLALIE MECCANICO – PERIFERICHE; Disturbi specifici d'apprendimento – DSA.
  - Supporto logopedico in studenti/studentesse BES, per preparazione esami accademici.
- **Convenzione** con Cooperativa di Assistenza (dopo Bando).
- **Tavolo** con Comune e altre Istituzioni contro l'omofobia e le discriminazioni.
- Simulazione soccorso nel caso di **attacco epilettico** di un\* student\*, in collaborazione con il corso di laurea in Infermieristica (20 dicembre 2021).
- **Convegni e Premi.** Partecipazione al convegno "Un ponte tra università e mondo del lavoro per l'inclusione e la vita indipendente" organizzato dalla CNUDD (25/10/2021), durante il quale è stata concessa la **medaglia del presidente della Repubblica** come riconoscimento dell'alto valore scientifico e sociale.
- **Programmazione.** Definizione di una procedura più snella e informatizzata per la richiesta di strumenti compensativi/dispensativi e predisposizione di nuove Linee guida per Docenti e Student\* con il coinvolgimento sia dei rappresentanti degli studenti sia dei referenti dipartimentali per le fasce deboli.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

### C) COUNSELING PSICOLOGICO, rivolto a student\* e al personale strutturato (docente e non docente)

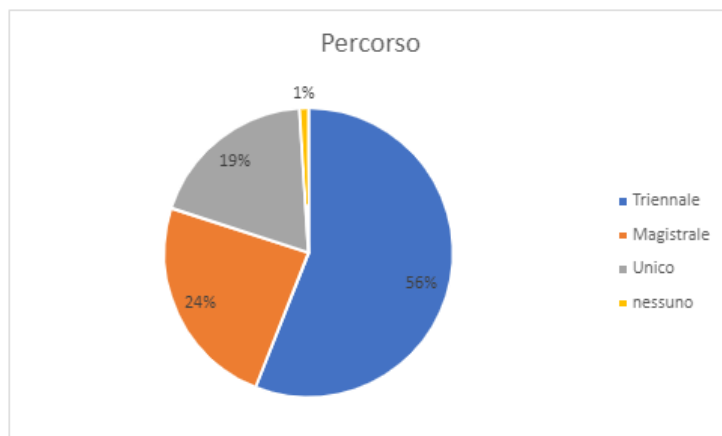
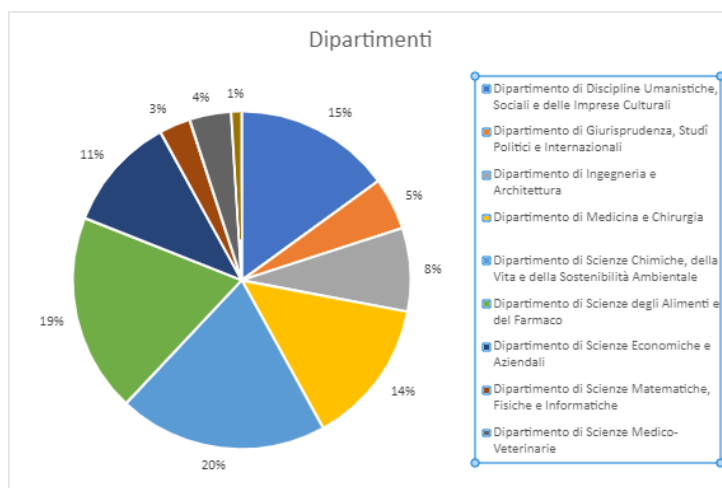
- Durante la **prima parte dell'anno** oltre alla gestione della posta elettronica a cura di due psicologhe (non quantificabili in ore), si sono svolti colloqui a conclusione di **11** percorsi avviati nell'anno precedente.
- Gestione delle "Emergenze" con attivazione di percorsi (**75 colloqui** svolti da una psicologa esperta in Psicologia dell'Emergenza e con contratto di prestazione professionale stipulato con il C.A.I.).
- Collaborazione con il CUG nella realizzazione del **ciclo di seminari (4 webinar tematici)** per il personale docente, ricercatore e tecnico-amministrativo dell'Ateneo dal titolo "**Sentirsi in emergenza**" svolto nel mese di marzo 2021:
  - *Gestione del proprio tempo tra connessione e disconnessione* (dott.ssa Claudia Cotti, 4/3/2021),
  - *Vivere l'incertezza del qui e O.R.A. La crescita dopo il trauma* (dott. Paolo Riseri, 11/3/2021),
  - *(Con)vivere in un tempo di crisi: gestire conflitti e alleanze in famiglia* (dott.ssa Sara Aschieri, 18/3/2021),
  - *Promuovere la flessibilità psicologica per migliorare la qualità di vita e contrastare i disturbi del sonno* (dott.ssa Maria Angela Pala, 25/3/2021).
- Partecipazione alle giornate Open Day tramite stanza virtuale (Teams) per l'Open day dal 15 al 20 Aprile 2021 e in presenza all'Infoday il 6 Luglio 2021.
- **Ricerca.** Con il coinvolgimento di un tirocinante/laureando si è svolta un'indagine sul rischio di ritiro sociale da parte di student\* conseguentemente ai periodi di lock down e non frequenza dell'università.
  - I dati sono stati raccolti nel mese di **Aprile del 2021** tramite autosomministrazione online della versione tradotta in italiano dell'HQ-25 (versione italiana a cura di Sulla et al., 2020 dell'Hikikomori Questionnaire validato nel 2018 da Teo, Chen e colleghi in Giappone).
  - Hanno risposto 724 student\* e i risultati mostrano che 214 partecipanti femminili, dei totali 583, e 52 dei partecipanti maschi, dei totali 141, sono risultati essere a rischio, rispettivamente il 39.77% del campione femminile e il 36.83% del campione maschile, mentre il **39.1% dell'intero campione è risultato essere a rischio ritiro sociale.**
- 2 Equipe online (gennaio e maggio 2021).
- Partecipazione ai corsi di preparazione ai test di ingresso per l'area medico-sanitaria: *Come affrontare il test*, Prof.ssa D. Rollo (22/7/2021).
- **Bando** per la selezione di quattro professionisti con contratti di prestazione professionale (mese di luglio 2021).
- Nella **seconda parte dell'anno con l'inizio dei contratti** si è intensificato il riavvio dei colloqui oltre all'attività di back office e alle riunioni di equipe:
  - Incontri di **equipe mensili** in presenza
  - **Back office** (posta, preparazione moduli, rielaborazioni cartelle, ...): circa 200 ore.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

- Sono state prese in carico **272 richieste** per un totale di **435 colloqui** (sia in presenza che online a seconda della modalità richiesta), **122 percorsi** e **30 colloqui unici**. Destinatari sono stati: 109 femmine e 43 maschi. Tra gli student\*, 2 (un maschio e una femmina) Erasmus che hanno richiesto colloquio in inglese. 145 student\* e 7 dipendenti. I grafici che seguono mostrano la distribuzione di student\* per Dipartimento e per tipo di percorso di studi.



- Collaborazione con **EUniverCities Network**:
  - Partecipazione al 3rd workshop of the Lausanne Process (22 febbraio 2021)
  - Partecipazione al Meeting svoltosi a Parma (1-3 dicembre 2021) con un intervento dal titolo: “Il counseling psicologico tra inclusione e sostenibilità”? (prof.ssa D. Rollo).
- **Programmazione**:
  - Nel mese di novembre svolgimento di una SWOT analysis per sollecitare nell’equipe una riflessione su: i punti di forza (Strengths), le debolezze (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e i rischi (Threats) implicati dal nostro progetto, così da



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

potenziare il raggiungimento degli obiettivi prefissati sia con attività rivolte ai singol\* student\* sia con progetti che possano raggiungere una platea più ampia.

- Va in questa direzione la programmazione di un ciclo di webinar per i primi mesi del 2022: si comincerà il **16 marzo 2022** alle **ore 17.30** con "*Ansia, vuoi essere mia amica?*" *Strategie per la gestione efficace dell'ansia*, tenuto dalla Dott.ssa Maria Angela Pala. Continueremo con "*Emozionar... si può!*" *Come tenere la rotta in un mare di emozioni*, previsto per il **6 aprile 2022** alle **ore 17.30** con la Dott.ssa Sara Aschieri, per poi concludere con "*Lo studio allo specchio: tempi, metodi e motivazioni*" il **4 maggio 2022** alle **ore 17.30** insieme alla Dott.ssa Claudia Cotti.
- In collaborazione con la UO Orientamento e il Comune di Parma è stato programmato **Orientamento**, finalizzato all'orientamento di student\* frequentanti due classi di due scuole secondarie di secondo grado. Prima della fine dell'anno ha avuto luogo il primo dei tre incontri previsti con ciascuna scuola (20 dicembre 2021).
- **Bando per la stabilizzazione**: vincitrice la dott.ssa Claudia Cotti che prenderà servizio a gennaio 2022.

In fede

Prof.ssa Dolores Rollo

Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005