

Sportelli in rete

Scheda di rilevazione Sportelli informativi sulla disabilità

compilabile esclusivamente online all'indirizzo www.fishonlus.it/sportelli

Premessa

Ai fini della presente rilevazione si considera "Sportello informativo", un servizio consolidato – pubblico, privato o afferente al non profit – che si avvalga di personale dedicato, di una sede stabile e che svolga un'attività strutturata, quindi non occasionale, di informazione su temi normativi e sociali connessi alla disabilità. Sono inclusi i servizi che svolgono attività informativa anche su altri temi in aggiunta a quelli legati alla disabilità.

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Denominazione dello Sportello informativo:

150 caratteri rimanenti

1.2 Denominazione dell'Ente di appartenenza:

150 caratteri rimanenti

1.3 Specificare tipologia dell'Ente di appartenenza:

una sola risposta

- Associazione
- Coordinamento di associazioni
- Cooperativa sociale
- Fondazione
- Consulta o Centro servizi volontariato
- Patronato sindacale
- Azienda Usl/ASL
- Comune (Singolo o associato)
- Altro ente pubblico
- Altro

1.4 Sede operativa dello Sportello:

selezionare prima la regione

Regione:

Provincia:

Comune:

Via/Piazza:

CAP:

-- seleziona --

Località/Città:

1.5 Lo sportello è aperto al pubblico:

una sola risposta

- solo su appuntamento
 in giorni prefissati
 svolge solo attività di risposta telefonica o via mail

1.6 Giorni e orari di apertura al pubblico dello Sportello:

150 caratteri rimanenti

1.7 Contatti:

Telefono

(facoltativo)

Fax

Email

Sito web

http://

(un solo indirizzo)

Altro

2. GLI OPERATORI

Nota: i dati inseriti in questa sezione non saranno oggetto di pubblicazione, salvo il solo nominativo del responsabile del servizio e del referente operativo

2.1 Responsabile del servizio:

Nome
Cognome

Qualifica

dipendente/retribuito volontario

Telefono

Fax

Email

2.2 Referente operativo del servizio informativo:

Nome
Cognome

Qualifica

dipendente/retribuito volontario

Telefono

Fax

Email

2.3 Quanti operatori sono coinvolti stabilmente nell'attività di Sportello

considerare solo gli operatori direttamente coinvolti nell'attività di risposta agli utenti:

numero dipendenti/retribuiti

numero volontari

2.4 Lo Sportello si avvale per la formulazione delle risposte di consulenti esterni:

Sì No

2.5 Nell'ultimo anno gli operatori hanno partecipato ad attività esterne di formazione o aggiornamento?

Sì No

2.6 Fra gli operatori dello Sportello sono presenti persone con disabilità?

Sì No

3. LE ATTIVITÀ INFORMATIVE

3.1 In quale prevalente ambito territoriale opera lo Sportello:

una sola risposta

- Nazionale
 Regionale
 Provinciale
 Sovracomunale
 Azienda Usl/ASL
 Comunale

3.2 Che tipo di informazioni eroga lo Sportello sulle seguenti tematiche legate alla disabilità (vedi legenda in basso):

	Nessuna	Informazioni di base	Informazioni specialistiche	Presenza in carico complessiva
Inclusione scolastica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesso ai servizi sociali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesso ai servizi sanitari e riabilitativi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilità in casa (es. barriere e contributi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilità esterna (es. trasporti privati e pubblici, contrassegno invalidi ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scelta e ottenimento di ausili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesso a prestazioni economiche assistenziali (es. contributi per la non autosufficienza, assegni di cura, per assistenza indiretta, per vita indipendente ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agevolazioni fiscali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutela giuridica (es.: inabilitazione, interdizione, amministratore di sostegno, disposizioni per il "dopo di noi" ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Accertamento e revisione di invalidità, disabilità, handicap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concessione e mantenimento delle provvidenze economiche per minorazioni civili (pensioni, assegni, indennità, dichiarazioni periodiche ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agevolazioni lavorative (es.: permessi, congedi, sede di lavoro ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diritto al lavoro (es.: accertamento capacità, iscrizione liste, inserimento ecc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Legenda:

a. Informazioni di base; primi elementi di conoscenza ed eventuale indirizzamento ad altro soggetto specialistico pubblico o privato (es.: si forniscono le indicazioni principali di dove presentare la domanda di invalidità e si descrive l'iter)

b. Informazioni specialistiche, con eventuale mediazione nei confronti di enti pubblici o privati o soggetti terzi, o con il supporto alla compilazione di domande, istanze ecc. Lo sportello è in grado di gestire in proprio la maggioranza dei quesiti anche complessi (es.: si forniscono le informazioni dettagliate su qual è la procedura e/o si spiega come compilare la domanda; se del caso si contatta il patronato di fiducia e si indirizza la persona).

c. Presa in carico complessiva, con risposta articolata, anche attraverso l'affiancamento consulenze specialistiche, fino alla soluzione del problema o al perfezionamento della pratica. (es. si prende in carico la presentazione della domanda di accertamento dell'invalidità e se ne segue l'iter sino al riconoscimento e alla concessione delle provvidenze economiche).

3.3 Lo Sportello, oltre che sulle tematiche sopra elencate, offre informazioni anche su altri temi legati alla disabilità che non siano di natura sociale o normativa?

esempio: informazione sanitaria, sport, turismo e tempo libero, ausili, didattica ecc.

Sì No

3.4 Lo Sportello offre, non occasionalmente, anche informazioni di natura sanitaria?

esempio: legate alla prevenzione, diagnosi, riabilitazione, cura di particolari patologie

Sì No

3.5 Lo Sportello si occupa anche di tematiche diverse dalla disabilità?

esempio: migranti, tossicodipendenza, anziani, infanzia ecc.

Sì No

4. L'UTENZA

4.1 Lo Sportello archivia le domande pervenute:

una sola risposta

- su supporto esclusivamente cartaceo
- su supporto esclusivamente informatico
- prima su supporto cartaceo e poi su supporto informatico
- sia su supporto informatico che su supporto cartaceo
- non archivia le domande

4.2 Qual è il numero degli utenti che si sono rivolti al servizio (dato numerico annuale):

4.3 Su tale numero, in quanti casi (dato numerico annuale) lo Sportello ha potuto formulare una risposta?

4.4 Gli utenti possono contattare lo Sportello tramite le seguenti modalità:

è possibile scegliere più risposte

- front office di persona
- telefono
- numero verde gratuito per chi chiama
- mail
- sito web
- fax
- lettera

4.5 Il servizio di informazione viene principalmente erogato:

una sola risposta

- gratuitamente a tutti
- gratuitamente solo agli iscritti/tesserati
- a pagamento

4.6. Lo Sportello ha attivato procedure standardizzate di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio?

- Sì No

Legenda: Per procedure standardizzate di rilevazione del grado di soddisfazione, si intende una strutturata modalità di espressione, meglio se in forma anonima, del gradimento dell'utente per le risposte ricevute o per il servizio ottenuto. La valutazione dei dati raccolti deve essere valutata da soggetti esterni al servizio, per garantire imparzialità e omogeneità di giudizio. Non rientrano in tali procedure, le opinioni raccolte informalmente o in modo pubblico.

5. GLI STRUMENTI

5.1 Lo Sportello dispone di una proprio archivio organizzato di documenti (schede, pubblicazioni, norme, brochure) utili allo svolgimento dell'attività informativa?

- Sì No

5.2 Lo Sportello usa, in modo non occasionale, i seguenti strumenti per informare la generalità dei propri utenti circa le novità in ambito sociale e normativo:

è possibile scegliere più risposte

- lettere circolari (es. newsletter)
- aggiornamento del proprio sito web
- realizzazione di opuscoli, pieghevoli, brochure
- organizzazione di incontri pubblici o con gli associati
- pubblicazione di un proprio periodico o interventi su periodico dell'ente di appartenenza
- non usa nessuno degli strumenti elencati, se non in modo occasionale

6. GESTIONE E RETE

6.1 In che modo agisce principalmente il servizio:

una sola risposta

- in convenzione o in accreditamento con enti pubblici
- attraverso un finanziamento pubblico
- con risorse proprie
- con risorse messe a disposizione dalla rete associativa
- con risorse messe a disposizione da sponsor privati o fondazioni
- all'interno delle normali attività istituzionali dell'ente di appartenenza

6.2 Lo Sportello, nella sua attività informativa, ha dei rapporti consolidati e continuativi di collaborazione con:

è possibile scegliere più risposte

- associazioni e/o coordinamenti associativi
- patronati sindacali
- cooperative sociali
- aziende Usl/distretti
- enti locali (Comuni e Province)
- altri enti pubblici/amministrazioni/uffici pubblici
- istituzioni scolastiche
- centri per l'impiego/uffici del lavoro
- centri di riabilitazione/centri diurni occupazionali, educativi

Legenda: per "rapporti consolidati e continuativi" si intendono relazioni stabilizzate con operatori o responsabili di organizzazioni terze, con i quali si sia attivato un canale preferenziale di comunicazione e di scambio di informazioni, oppure ci si possa riferire per trasferire o recepire istanze e domande dell'utenza. Rientrano in tale definizione anche attività o progetti comuni relativi all'informazione e al supporto all'utenza. Non rientrano le relazioni occasionali che si instaurano momentaneamente per la soluzione di casi specifici.

INFORMATIVA PRIVACY

Informativa ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 196/2003 – Codice Privacy

La FISH – Federazione Italiana Superamento dell'Handicap, titolare del trattamento dei dati, garantisce il rispetto del D. Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) relativamente alle informazioni fornite con il presente modulo.

I dati inseriti nelle sezioni 2, 4, 5, 6 del presente modulo non verranno ceduti a terzi né altrimenti diffusi. *I dati inseriti in queste sezioni verranno usati esclusivamente a fini statistici, senza essere pubblicati.*

Gli altri dati potranno essere usati per la diffusione e l'informazione, anche sul web, con la finalità di mettere in contatto i servizi con i potenziali utenti o di favorire il contatto fra gli operatori dei diversi servizi, senza comunque essere ceduti a terzi.

Nella gestione della segreteria operativa, FISH si avvale della collaborazione di operatori della Ledha – Lega per i diritti delle persone con disabilità (Milano), organismo federato alla FISH.

I soggetti che compilano il presente modulo potranno esercitare in ogni momento tutti i diritti previsti all'art. 7 del D. Lgs. citato ed in particolare la possibilità di conoscere le modalità di trattamento dei dati, di avere conferma dell'esistenza di dati che li riguardano e di ottenere l'aggiornamento e la cancellazione degli stessi.

Ho letto la presente informativa sulla privacy

INVIA