



**Progetto: Welf@re Specialist**

**Modelli integrati di ascolto, orientamento ed accesso al welfare di prossimità per le famiglie  
Rilevazione di esperienze e pratiche introdotte o potenziate durante l'emergenza Covid-19 negli sportelli  
di servizio sociale**

**Metodologia di diffusione**

Questionario in presenza/online \_\_\_\_\_

**Indagine di 2° Livello**

1) Ruolo dell'intervistato (ruolo e organizzazione di riferimento)

---

---

2) Denominazione del servizio implementato o rafforzato

---

---

3) Comune/Provincia raggiunto/a dal servizio

---

---

4) È stato previsto un sistema di monitoraggio interno per questi servizi?

Sì

No

5) Se sì di che tipo?

---

---

6) Data di avvio del servizio (o della pratica) attivato:

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

- 7) Durata del servizio (in mesi) \_\_\_\_\_
- 8) Ambito di intervento: (È possibile dare più di una risposta)
- a) Sanitario
  - b) Sostegno sociale
  - c) sostegno psicologico
  - d) servizio di pronto intervento sociale
  - e) Assistenza sociosanitaria domiciliare
  - f) Sostegno educativo
  - g) Socioeducativo domiciliare
  - h) sostegno alla genitorialità
  - i) supporto alla ricerca di lavoro
  - l) sostegno economico a indigenti
  - m) Altro (specificare)
- 
- 

- 9) Target di riferimento/ destinatari:
- a) Bambini (fino agli 11 anni)
  - b) Adolescenti (12-19 anni)
  - c) Giovani (19-29 anni)
  - d) Adulti (30-69 anni)
  - e) anziani (over 70)
  - f) Cittadinanza tutta o adulti (30 69 anni)
  - g) Persone con disabilità
  - h) Famiglie con minori disabili
  - i) Caregiver
  - l) Donne in gravidanza
  - m) Donne vittima di violenza
  - n) Persone senza dimora/migranti irregolari
  - o) Richiedenti asilo
  - p) Disoccupati/in cerca di prima occupazione
  - q) Disoccupati beneficiari di NASpi

- r) Disoccupati beneficiari di REI o RDC
  - s) artigiani, commercianti, professionisti
  - t) Altro (specificare)
- 
- 

10) Potrebbe indicare quali e quante risorse umane sono impegnate nel servizio erogato?

- a) Personale amministrativo \_\_\_\_\_
  - b) Personale operativo (accoglienza, operatori telefonici o logistici, etc.) \_\_\_\_\_
  - c) Assistenti sociali \_\_\_\_\_
  - d) Educatori \_\_\_\_\_
  - e) Mediatori culturali \_\_\_\_\_
  - f) Psicologi \_\_\_\_\_
  - g) Tutor/counselor \_\_\_\_\_
  - h) Avvocati \_\_\_\_\_
  - i) Volontari \_\_\_\_\_
  - l) Altro (specificare)
- 
- 

11) Eventuali soggetti partner/reti di collaborazione coinvolti nell'erogazione del Servizio

- a) Altre amministrazioni locali
- b) Amministrazioni Provinciali/regionali
- c) Servizi sanitari locali
- d) Enti del terzo settore
- e) Altri attori sociali privati
- f) Forze produttive del territorio
- g) Nessun Partner
- h) Altro \_\_\_\_\_

12) Breve descrizione del servizio (o della pratica) attivato;

---

---

---

13) Quali le modalità di fruizione e i tempi di erogazione del servizio?

(Indicare giorni ed orari della settimana in cui è attivo e se si tratta di un servizio telefonico, in presenza, online, etc...)

---

---

14) Il servizio (o la pratica) attivato è nuovo o è un rafforzamento di quanto già esistente?

- Nuovo
- Rafforzamento

15) In quest'ultimo caso quali sono state le modifiche apportate?

---

---

16) Per realizzare questa esperienza si è fatto ricorso a specifica tecnologia?

- Sì
- No

17) Se sì, indicare quale

---

---

18) Quali canali di comunicazione sono stati utilizzati per far conoscere il servizio? (e-mail, locandina, video, pubblicità, ecc.)

- a) Campagna informativa devoluta ad altri soggetti istituzionali nella rete integrata
- b) Campagna pubblicitaria su social e siti istituzionali dei Comuni dell'ambito distrettuale
- c) Campagna pubblicitaria tramite cartellonistica stradale
- d) Poster negli uffici dei servizi e/o realizzazione di opuscoli informativi
- e) Promozione attraverso televisioni, radio e/o giornali
- f) Organizzazione di momenti informativi destinati agli utenti dei servizi

g) Organizzazione di momenti informativi destinati all'utenza potenziale

h) Nessuna azione informativa

i) Altro (specificare)

---

---

19) Durante il periodo della pandemia quali particolari carenze tecnico/strumentali ha riscontrato il suo servizio/struttura? (scelta multipla)

a) Condizioni tecniche per poter affrontare le esigenze dell'utenza (dotazione PC insufficiente, assenza di connessione internet, etc.)

b) Approvvigionamento di dispositivi di protezione

c) Adattamento degli spazi per la ripresa dei colloqui e ricevimento del pubblico

d) Regole e procedure per il rispetto della privacy

e) Nessuna carenza

f) Non sa

g) Altro (specificare)

---

---

20) È già nota la data di fine del servizio (o pratica) o si prevede di mantenere questo servizio attivo anche una volta finita l'emergenza?

Sì

No. Prosegue anche dopo l'emergenza

Non so/Non è stato deciso

21) Potrebbe dirci con quale frequenza sono stati espressi dal richiedente e/o dal suo nucleo i seguenti bisogni?

a) Sociale	Mai / A volte / Spesso / Sempre / No sa
b) Psicologico	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
c) Sostegno sociale	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
d) Servizio di pronto intervento sociale	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
e) Supporto attivo alla ricerca di lavoro per persone fragili	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
f) Educativo	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
g) Sostegno alla genitorialità	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa
h) Socio-Educativo domiciliare	Mai / A volte / Spesso / Sempre / Non sa

