Corso di Formazione Provincia di Torino
“ SISS : definizioni, regole e modalità d’integrazione ”

Documento Finale 1° Modulo – Luglio 2013
Capitolo 1 : “Indice, storia, requisiti minimi”

Indice

Capitolo 1 – “Indice Storia Requisiti minimi”

- **Premessa**
  - Gli anni ‘90
  - Il quinquennio 2000-2005
  - Dal 2006 ad oggi
- **Prerequisiti organizzativi logistici e informativi**
  - Requisiti infrastrutturali a livello di sede operativa
  - Requisiti infrastrutturali a livello di Ente Gestore
  - Dotazione degli strumenti di lavoro per ciascun operatore
  - Requisiti organizzativi
  - Processo di mantenimento ed evoluzione del sistema complessivo

Capitolo 2 – “Definizioni Interventi e Tipologie ISTAT”

- **Tipologie interventi e abbinamento alle Categorie ISTAT - Consorzi CADMO Infor**

Capitolo 3 – “Integrazione ed Evoluzione dei Sistemi Sociali”

- **Il corso della Provincia di Torino 2012-2013**
- **L’evoluzione del sistema: da conteggio dei dati a gestione delle informazioni**
  - Il nucleo: unità fondamentale del patrimonio informativo degli Enti Gestori
  - Il contributo degli Enti Gestori
  - La produzione e la restituzione dell’informazione
- **Scenari di ulteriore evoluzione e gli sviluppi a medio e lungo termine**
  - Elenco dei possibili flussi di interscambio di informazioni

Premessa

Nel corso degli ultimi venti anni si è assistito dapprima alla nascita e poi alla lenta, ma sempre progressiva, evoluzione degli Enti Gestori dei Servizi Sociali. Tale evoluzione, e la relativa crescita in termini di presenza sul territorio e di capacità di gestione delle problematiche inerenti ai servizi sociali, è andata di pari passo con lo sviluppo e i cambiamenti della società italiana nel suo complesso, anche dal punto di vista della tecnologia e dell'utilizzo dei sistemi di elaborazione dati e di trattamento dell'informazione.

Gli anni '90

La seconda metà degli '90 hanno visto la progressiva separazione delle funzioni Socio Assistenziali da quelle prettamente Sanitarie. Il percorso politico e legislativo ha sancito la trasformazione delle precedenti Unità Socio Sanitarie Locali USSL (che ancora prima erano solo Unità Sanitarie Locali USL) in Aziende Sanitarie Locali ASL, trasferendo e attribuendo le funzioni Socio Assistenziali, prima gestite dalle medesime strutture sanitarie, ai Comuni.

Laddove i Comuni avevano dimensioni ridotte si è dovuto procedere alla creazione di Consorzi dei Servizi Sociali a cui hanno aderito i vari Comuni appartenenti ad aree territoriali limitrofe (solitamente coincidenti con i precedenti Distretti Sanitari). La forma giuridica e organizzativa del Consorzio ha permesso di affrontare e limitare le difficoltà organizzative e contenere i costi di esercizio nel momenti di passaggio da un modello organizzativo totalmente centralizzato (il Sistema Sanitario Nazionale) ad uno totalmente frammentato sul territorio (i singolo Comuni).

Il percorso di distacco delle funzioni e del relativo funzioni è stato inizialmente faticoso e problematico a causa della necessità di ridefinire le strutture organizzative e anche quelle "fisiche" in cui poter esercitare la gestione dei Servizi Sociali, ma questa trasformazione ha nei fatti riconosciuto la capacità di Enti di dimensioni ridotte, e quindi più "agili", di essere meglio presenti ed efficaci nell'adattarsi alle differenti realtà territoriali.

Dal punto di vista dei Sistemi Informativi la trasformazione ha avuto un impatto traumatico costringendo il personale degli Enti Gestori ha reinventare da zero l'utilizzo delle tecnologie informatiche: se all'interno delle ASL era già in corso sino dalla fine degli anni '80 l'introduzione e l'utilizzo sempre più elevato delle tecnologie informatiche, i neonati Consorzi si ritrovarono con sedi operative e uffici tutti da inventare e praticamente sprovvisti di apparecchiature informatiche, se non le poche e già obsolete ereditate dagli uffici periferici delle ASL.

Il cambiamento del modello organizzativo si è riflesso anche sulla nascita dei nuovi Sistemi Informativi dei Consorzi in quanto, se da un lato è vero che i neonati Enti Gestori hanno perso il supporto dei Centri Elaborazione Dati centralizzati delle ASL e la relativa capacità di investimento, dall'altra parte è anche vero che si è presentata per gli stessi Consorzi l'opportunità di "costruirsi" un supporto informativo più a misura delle proprie dimensioni e complessità organizzative.

Il quinquennio 2000-2005

Se la fine degli anni ’90 è stata caratterizzata dal lavoro di assestamento delle strutture organizzative e logistiche degli Enti Gestori, gli anni 2000 si contraddistinguono per la fase di progressivo consolidamento.

Da pari passo l’evoluzione delle tecnologie informatiche e soprattutto il diffondersi e la costante diminuzione dei costi di acquisto delle apparecchiature elettroniche ha permesso agli Enti Gestori di dotarsi di un proprio parco di computer, inizialmente utilizzati in maniera “staccata” dagli altri e poi con la costruzione di piccole reti di computer, soprattutto nelle sedi operative di maggiori dimensioni.

L’adozione delle tecnologie informatiche ha posto tutta una serie di problematiche a livello organizzativo e infrastrutturale che sono state affrontate dai Consorzi in maniera autonoma, ma comunque, con riferimento alla realtà piemontese, seguendo quasi tutti un modello improntato all’agilità e allo sviluppo costante, senza investimenti massicci una tantum, seguendo piuttosto una programmazione che consentisse piccoli, ma appunto costanti, consolidamenti annuali.

Inizialmente il supporto delle tecnologie informatiche è stato orientato verso quelle figure professionali che per le mansioni svolte avevano più necessità di elaborare grandi quantità di dati numerici: gli impiegati amministrativi e i ragionieri che gestiscono il bilancio e la contabilità dell’Ente. Questo ha comportato che il personale degli Ente preposto all’organizzazione e alla gestione dei servizi sociali a diretto contatto con il territorio e con la popolazione, Assistenti Sociali, Educatori, Operatori dei servizi di assistenza domiciliare, non avesse un supporto tecnologico adeguato per coadiuvare e facilitare la complessità del proprio operato.

L’iniziativa di singoli consorzi ha portato man mano a dotare in prima battuta gli Assistenti Sociali di proprie postazione di lavoro principalmente utilizzate per la stesura di documenti necessari per l’espletamento delle pratiche burocratiche inerenti il rapporto con gli uffici amministrativi.

Ma già a partire dalla fine degli anni ‘90 l’esigenza di un supporto tecnologico per la gestione dell’erogazione dei Servizi era sentita in diversi Enti e questa esigenza è stata tradotta agli inizi degli anni 2000 in investimenti per procedure pensate e dedicate ai servizi sociali.

Inizialmente l’esigenza nasceva dalla necessità di rendicontare e di conseguenza giustificare l’operato dei servizi e quindi i relativi investimenti sono stati orientati verso procedure informatiche in grado di memorizzare e fotografare le tipologie delle persone che venivano in contatto e seguire dai servizi. Tali procedure venivano tipicamente utilizzate a posteriori e questo si traduceva in operazioni di caricamento dati da parte di alcuni operatori in modo da poter fornire i dati numerici richiesti, tipicamente con cadenza annuale. Questo faceva sì che l’utilizzo delle tecnologie fosse in gran parte visto come un “obbligo” e portava inevitabilmente ad una valutazione dei dati, disponibili e inseriti solo a posteriori, non sempre aderente alla realtà e alla complessità organizzativa dei singoli Enti.

Di pari passo le tecnologie informatiche e soprattutto la diffusione anche in Italia di Internet hanno dato una spinta decisiva per lo sviluppo delle procedure informatiche applicate ai servizi sociali nel loro insieme.

A partire dal 2005 la tecnologia di connessione ADSL si è diffusa sul territorio non solo a livello metropolitano (in cui era già attiva dai primi anni 2000), ma anche nelle realtà territoriali più lontane dai capoluoghi provinciali. Ciò a permesso di estendere l'utilizzo delle procedure anche alle sedi periferiche dei singoli enti e di non limitarne l'utilizzo alle sole sedi centrali. Ora gli operatori potevano consultare e inserire informazioni in tempo reale, direttamente on line, senza essere costretti a "pellegrinaggi" periodici verso le sedi centrali per trasportare fisicamente dati da travasare nei sistemi centrali o, peggio, per poter utilizzare le uniche postazioni di lavoro presenti nelle sole sedi centrali in modo da poter inserire i propri dati, e comunque sempre a posteriori.

Dal 2006 ad oggi

Questi ultimi anni hanno ulteriormente consolidato i sistemi informativi degli Enti Gestori. La diffusione di Internet e degli strumenti messi a disposizione dal Web fanno parte dell'esperienza, non solo lavorativa, delle persone. Il processo di frammentazione delle procedure informatiche che dalle prime procedure di gestione sanitaria basati su mainframe (i centri di calcolo degli anni '80) si è poi trasformato in miriadi procedure più o meno autonome di gestione (gestione finanziaria, gestione servizi domiciliari, gestione adozioni e affidamenti ecc.) poneva però la necessità di riunire nuovamente questa varietà di strumenti informatici.

Nasce così il concetto di Sistema Informativo Sociale per offrire un ambiente che a partire dalle consolidate tecnologie web permetta a tutti gli operatori degli Enti di interagire nel modo più semplice, garantendo sia la visione di insieme, sia rispettando l'autonomia e la peculiarità dei singoli settori all'interno dell'organizzazione.

Prerequisiti organizzativi logistici e informativi

Il lungo percorso tratteggiato nella premessa e l'esperienza maturata dagli Enti Gestori, unitamente ai progressi tecnologici, permette di delineare e definire una serie di requisiti organizzativi e logistici che sono gli elementi costitutivi del Sistema Informativo Sociale.

Sovente si tende a sottovalutare alcuni aspetti logistici o organizzativi, non attribuendogli la giusta rilevanza oppure dandoli per scontati.

Nel seguito vengono elencati e descritti questi aspetti, che se non colti nella globalità del Sistema Informativo Sociale, possono apparire banali o superflui e però poi produrre dispersioni di tempo o tradursi in inefficienze se affrontati in ritardo o comunque al di fuori di un'ottica di sistema.

Requisiti infrastrutturali a livello di sede operativa

- Linea di connessione ad Internet
- Rete locale cablata con eventuali terminazioni wireless
- Postazioni di lavoro il più possibile omogenee (caratteristiche e sistema operativo)
- Server di rete della sede (consigliato per sedi con più di 4 postazioni di lavoro)
- Locale di dimensioni adeguate per l'ubicazione degli apparati di rete e del server (necessaria protezione da blackout elettrici e consigliato condizionamento)
- Dispositivi e procedure di backup dei dati

Requisiti infrastrutturali a livello di Ente Gestore

- Sito web istituzionale dell'Ente
- Sistema di posta elettronica con disponibilità anche di un servizio di webmail
- Caselle di posta elettronica certificata
- Linee di connessione ad Internet in tutte le sedi operative
- Omogeneità delle postazioni di lavoro per facilitare eventuali sostituzioni e/o spostamenti
- Definizione degli applicativi e delle procedure informatiche di uso comune in modo da garantire semplicità e omogeneità delle configurazioni
- Previsione di assistenza e supporto continuativi interni e/o esterni

Dotazione degli strumenti di lavoro per ciascun operatore

- Postazione di lavoro personale (dove possibile)
- Assegnazione di un account personale di accesso alla rete dell'Ente e protezione dell'account mediante password
- Assegnazione di una elettronica personale e dell'account di accesso alla propria casella di posta
- Eventuale assegnazione di un accesso all'area riservata del sito web istituzionale dell'Ente o ad altre aree Internet di utilizzo comune
- Eventuale possibilità di accesso ad una propria agenda di attività e appuntamenti eventualmente condivisibile con altri operatori

Requisiti organizzativi

- Individuazione di uno o più referenti del Sistema Informativo nel suo complesso
- Individuazione di uno o più referenti per ciascuna sede operativa
- Formazione agli operatori con particolare attenzione ai nuovi collaboratori o dipendenti
- Adozione di sistemi di accesso alle diverse procedure il più possibile semplificati e dove realizzabile utilizzo di sistemi di autenticazione singola (Single Sign On SSO) che facilitino l'accesso agli operatori alle diverse funzioni del Sistema Informativo

Processo di mantenimento ed evoluzione del sistema complessivo

- Verifica e adeguamento delle iniziative per la sicurezza e la privacy
- Censimento e monitoraggio evolutivo delle infrastrutture e delle le attrezzature utilizzate
- Pianificazione degli investimenti sia in termini di infrastrutture e di attrezzature, sia in termini di formazione e coinvolgimento degli operatori