

Corso di Formazione Provincia di Torino

“ SISS : definizioni, regole e modalità d’integrazione ”

Documento Finale 1° Modulo – Luglio 2013

Capitolo 3 : “Integrazione ed evoluzione dei Sistemi Sociali”

Il corso della Provincia di Torino 2012-2013

La crescita e lo sviluppo del Sistema Informativo non va affidato ovviamente ai soli investimenti tecnologici o informatici. Con tempismo la Provincia di Torino, su proposta di due Direttori degli Enti Gestori che sapevano di rappresentare anche le sensibilità di molti colleghi, ha deciso di investire fondi per la formazione di vasta area rivolgendo tale attività ai Direttori e ai principali Referenti dei Sistemi Sociali territoriali. Estendendo l’invito di partecipazione ai Consorzi fuori Provincia in qualità di uditori, si sono svolti una serie di incontri che non solo hanno portato a un proficuo scambio di informazioni con le numerose relazioni svolte, ma anche hanno consolidato la volontà di confronto e di condivisione anche con Enti che utilizzano Sistemi differenti relativamente al tema del Corso: Definizioni, regole e modalità di integrazione.

Il presente documento conclusivo ha raccolto nel file **Definizioni Interventi Tipologie ISTAT**, che è parte integrante della presente documento finale del 1° Modulo, tutte le definizioni degli Interventi degli Enti seguiti da CADMO Infor che sono state oggetto di esame e dibattito. Tali definizioni sono abbinate alle differenti categorie ISTAT e garantiscono pertanto un livello di condivisione più avanzato di quanto fosse prevedibile in fase di pianificazione del Corso.

Se il livello ISTAT di aggregazione dei dati fosse condiviso anche da altri Enti Gestori o Enti Istituzionali si potrebbe in breve arrivare al censimento complessivo delle tipologie d’intervento utilizzate sul territorio piemontese.

Il Corso della Provincia di Torino non ha però soltanto il merito di aver prodotto questa condivisione, appena richiamata, delle definizioni e dell’aggregazione dei dati a livello ISTAT.

La qualità del dibattito, le numerose relazioni svolte dagli Enti, la partecipazione dei Consorzi fuori provincia di Torino, hanno garantito anche cenni e spunti per il domani e per l’evoluzione del sistema. Nel darne conto risulta doveroso sottolineare che quanto da noi riportato non è frutto di una “*pensata*” della “ditta di informatica” bensì il prodotto consolidato del lavoro quotidiano dei singoli enti, raccolto, dibattuto e approfondito nei **Tavoli di Lavoro** che CADMO Infor promuove dal 2011.

L'evoluzione del sistema: da conteggio dei dati a gestione delle informazioni

Il progressivo evolversi dei Sistemi Informativi degli Enti Gestori ha permesso di estendere alle diverse tipologie di operatori l'utilizzo delle tecnologie informatiche. La soddisfazione dei requisiti rende possibile implementare delle procedure di raccolta dati che siano al contempo strumento di supporto al lavoro quotidiano e procedure di gestione della complessità insita nell'erogazione dei servizi sociali e assistenziali.

Inizialmente si è privilegiato l'aspetto statico mettendo a disposizione procedure di memorizzazione dei dati anagrafici dei cittadini e strumenti per l'assegnazione di tipologie a seconda dei servizi erogati. Questa caratteristica permette di conteggiare in modo relativamente semplice i dati raccolti e di rispondere a domande del tipo: "Quante persone?", "Quanti anziani?", "Quanti disabili?".

Con il procedere dell'utilizzo gli Enti Gestori hanno espresso la necessità di aggiungere altri dati e gestire informazioni che meglio aderissero alle singole realtà organizzative e di erogazioni dei servizi. Ai dati statici sono stati affiancati dati dinamici con una propria validità temporale. L'intervento erogato dal servizio sociale (di natura economica, di sostegno, educativo, di inserimento lavorativo ecc.) viene quindi registrato con un suo inizio e una sua fine che individuano l'arco temporale (anche pluriennale) dell'intervento stesso. La tipologia dell'utenza viene allora non più definita in termini statici con informazioni inserite una tantum e non più aggiornate se non verificate periodicamente, ma le diverse tipologie vengono adesso individuate dall'esame degli interventi erogati in un dato periodo temporale.

Il passaggio successivo è consistito nell'analizzare alcune categorie di intervento (livello macro) parcellizzando il suo flusso di esecuzione (inizio, svolgimento, fine) e introducendo delle sottospecie (livello micro) che meglio si adattassero alle effettiva realtà territoriale e organizzativa.

Un'ulteriore passo ha abbinato a determinate categorie di intervento dei moduli specifici dedicati alla gestione e allo svolgimento di passaggi non prettamente sociali (ad esempio l'erogazione dei contributi economici che prevedono diversi passaggi anche di natura amministrativa e contabile) coinvolgendo nella produzione del dato anche gli operatori sociali e premettendo l'accesso alla lavorazione del dato anche ad altri operatori man mano che il flusso di produzione del dato stesso evolve. Quindi il dato stesso si completa di altri dati, i quali visti aggregati fra loro dai diversi punti di vista (sociale, amministrativo, economico finanziario) diventano vera e propria informazione che contribuisce ai processi decisionali a tutti i livelli dell'Ente (dalla pianificazione degli operatori di assistenza domiciliare sino ad arrivare agli appostamenti di bilancio proposti dal consiglio di amministrazione e valutati, unitamente ai vari rendiconti, dell'attività dall'assemblea dei comuni del consorzio).

Il nucleo: unità fondamentale del patrimonio informativo degli Enti Gestori

Una caratteristica comune che emerge dall'esame dell'attività degli Enti Gestori piemontesi e che li differenzia nettamente dal sistema sanitario è la centralità attribuita al nucleo familiare come categoria di aggregazione delle persone reali con cui i servizi sociali hanno relazioni.

Il concetto di nucleo familiare è più esteso di quello di semplice nucleo anagrafico (come definito dalle leggi vigenti e come gestito dai singoli Comuni, che in Italia sono i soggetti depositari e responsabili di tale informazione).

Al contrario di quanto avviene nell'ambito sanitario, che è maggiormente concentrato sugli aspetti della salute individuale e in cui l'informazione è principalmente collegata al singolo cittadino, nell'ambito dei servizi sociali il concetto di nucleo familiare riveste un'importanza fondamentale in quanto riesce a cogliere le relazioni fra le persone, correlate fra loro non solo dai legami previsti dal Nucleo Anagrafico ma anche dalla rete di parentele e convivenze allargate, che soprattutto negli ultimi decenni hanno assunto le connotazioni più varie.

L'Ente Gestore ha quindi a disposizione un patrimonio informativo di straordinario valore che permette di erogare servizi di qualità, mirati e integrati con le altre realtà territoriali, grazie appunto alla conoscenza, non solo dei dati anagrafici e di profilo individuale, ma anche e soprattutto della rete di relazioni e di esperienze condivise dei cittadini del proprio ambito territoriale.

Il contributo degli Enti Gestori

Esaminando in particolare l'evoluzione del Sistema Informativo Sociale e di Sportello Cartella On Line di CADMO Infor il contributo dei singoli Enti Gestori è stato determinante per la definizione, lo sviluppo e la diffusione di moduli specifici che provengono dalle specifiche esperienze e eccellenze delle singole realtà. Vengono qui riportati i principali moduli realizzati a partire dal nucleo base di Cartella On Line con l'indicazione, dove presente, degli Enti Gestori che ne hanno favorito la definizione e lo sviluppo.

- Collegamento con anagrafi comunali [CISAP Collegno Grugliasco]
- Gestione Servizio Assistenza Domiciliare [CISA Gassino, IRIS Biella]
- Gestione integrata Contributi Economici [CISAP Collegno Grugliasco]
- Gestione Documenti [Consorzio Monviso Solidale]
- Segretariato Sociale e Sportelli (Stranieri, Informativi, Handicap ecc.) [CISS Pinerolo, Consorzio Monviso Solidale]
- Gestione Primo Ascolto [Consorzio Monviso Solidale]
- Sostegno al Canone [CISAP Collegno Grugliasco]
- Dimissioni fragili - Primo Contatto Sanitario [Consorzio Monviso Solidale]
- Sportello Socio Sanitario [ASL CN1, CSSM Mondovì, Consorzio Monviso Solidale, CSAC Cuneo]

- Sportello Socio Sanitario Integrato Gestione Pratiche [CISS Pinerolo]
- Profili delle Opportunità [Consorzio Monviso Solidale]
- Flussi Economici verso procedure finanziarie [CISAP Collegno Grugliasco, CISS Pinerolo]
- Collegamento con anagrafe provinciale assistiti [ASL CN1]
- Rendiconto Attività Operatori [IRIS Biella]
- Agenda On Line
- Liste di Attesa
- Webservices ISTAT-WEB
- Esenzioni Ticket Indigenti [CISA Rivoli]
- Privato Sociale Web [CISA Rivoli]

L'insieme delle procedure realizzate nel corso degli anni ha avuto la sua valorizzazione e condivisione grazie al SIS Sistema Informativo Sociale che ha permesso di creare a partire dal 2011 un unico punto di accesso condiviso dai diversi Enti Gestori in modo da semplificare l'accesso di ciascun operatore indipendentemente dall'Ente di appartenenza e mettere a disposizione un ambiente di lavoro omogeneo e condiviso.

La produzione e la restituzione dell'informazione

Storicamente con la progressiva attribuzione delle funzioni sanitarie e assistenziali alle Regioni la richiesta di dati e informazioni agli Enti Gestori arrivava appunto dal Settore Assistenza della propria Regione. Ma la natura stessa dei Consorzi o Unione di Comuni ha fatto sì che vi fosse un maggiore richiesta di dati e informazioni anche da parte dei principali "azionisti", ovvero i Comuni consorziati, i quali contribuiscono, così come in parte la Regione, al funzionamento degli Enti Gestori e all'erogazione dei servizi sociali.

Come conseguenza l'esigenza informativa si è progressivamente equilibrata dal vertice (Regione) verso la base (Comuni e cittadini).

Questo unitamente al fatto che l'Ente Gestore ha esigenza di rappresentare le informazioni nel modo più utile alla gestione dei servizi e non solo al mero conteggio ha spinto negli ultimi anni alla realizzazione di strumenti che facilitino la trascodifica dei dati per poter riottenere le medesime informazioni aggregate sotto le vesti più adatte al contesto di riferimento.

Un esempio a livello nazionale è l'adozione a partire dalle rilevazioni statistiche 2010, anche nell'ambito regionale piemontese, del sistema di codifica ISTAT che cerca di riaggregare i dati provenienti dai singoli Enti Gestori secondo una codifica degli interventi effettuati generalmente condivisa. Precedentemente analoghe rilevazioni erano richieste dalla Regione Piemonte che però aveva adottato una codifica propria.

Gli strumenti di trascodifica permettono all'Ente Gestore di scegliere e implementare le proprie codifiche in base alle proprie esigenze senza dover mettere in discussione il sistema informativo dell'Ente al mutare o all'aumentare delle richieste di informazioni, avendo invece la possibilità di implementare il sistema mediante standard di colloquio, trascodifica e trasmissione delle informazioni oggi realizzabili a diversi livelli.

Nell'ambito delle attuali tecnologie rivestono particolare rilevanza gli standard di colloquio, trascodifica e trasmissione delle informazioni basati sui cosiddetti Web Services. La modalità web service permette di definire dei protocolli di comunicazioni fra ambienti e procedure diverse utilizzando come canale condiviso la rete Internet unitamente ad accorgimenti di sicurezza standard (VPN, SSL, IPSEC). Il colloquio fra le procedure astrae dall'effettiva implementazione dei diversi sistemi e permette lo scambio mirato di informazioni.

Scenari di ulteriore evoluzione e gli sviluppi a medio e lungo termine

Con riferimento ai punti precedenti ed in particolare alla produzione e alla restituzione dell'informazione l'evoluzione delle tecnologie informatiche può permettere la comunicazione fra ambienti diversi e soprattutto fra attori diversi (INPS, Regioni, Province, ASL, Comuni, il Privato Sociale) dove ancora una volta gli Enti Gestori dei Servizi Sociali rappresentano il punto di incontro e di conoscenza della rete di legami e sostegno correlati al nucleo familiare.

Con investimenti relativamente contenuti è ipotizzabile l'avvio di studi e progetti di integrazione e scambio di informazioni fra i diversi attori citati dove l'importanza dell'Ente Gestore come depositario delle informazioni sul nucleo è di elevata importanza.

Sarebbe quindi auspicabile l'avvio di un processo di scambio delle informazioni basate su tecnologia Web Services che faciliti la risalita delle informazioni dagli Enti Gestori verso l'alto (ASL, Province, Regione) ma che nel contempo preveda delle comunicazioni verso l'Ente Gestore (informazioni anagrafiche, sanitarie, economiche ecc. sempre nel rispetto delle normative in materia di privacy) che ne facilitino il compito di erogazione dei servizi sociali e la restituzione delle informazioni verso il basso (Comuni, Privato Sociale, cittadini).

Indipendentemente dai sistemi e dalle procedure adottate si può ipotizzare uno schema che preveda diversi flussi informativi basati su Web Services che permettano di concentrarsi sulle informazioni rilevanti nel contesto di riferimento, individuando diversi livelli di "granularità" del dato che corrisponda ai diversi livelli di governance.

La medesima informazione può assumere diverso valore a seconda del livello in cui viene valutata, ma l'insieme di dati aggregati che contribuisce a generare l'informazione tanto più il livello di raccolta del dato sarà "basso" (a diretto contatto con le problematiche della cittadinanza), tanto sarà più rispondente alla realtà, permettendo una risalita verso l'alto di informazioni utili per esercitare la governance ai diversi livelli.

Elenco dei possibili flussi di interscambio di informazioni

I punti di ingresso e di contatto fra i diversi attori esistono già nella realtà operativa e di seguito ne vengono elencati alcuni di quelli candidabili ad un studio approfondito:

- commissioni di valutazione socio sanitarie
- progetti e interventi socio terapeutici
- inserimenti lavorativi
- inserimenti residenziali di lungo degenza
- inserimenti in centri diurni
- assistenza domiciliare
- raccolta di dati periodiche
- consultazione delle anagrafi comunali
- raccolta e valutazione dei dati sulla popolazione, sull'occupazione, sui flussi migratori

Investimenti per lo studio preliminare e la definizione delle modalità di interscambio di alcuni di questi flussi e in seguito la loro successiva implementazione fra i diversi attori citati in precedenza potrebbero accrescere la rete complessiva del sistema regionale utilizzando e valorizzando le attuali realtà territoriali e i diversi livelli intermedi di ambito provinciale e di ambito sanitario.