

Cartella Sociale Informatizzata (I)

Sistema Informativo Sociale - SISO

Jean - Damien Hornung, | 13 maggio 2021

Storia

La Cartella sociale informatizzata (d'ora in poi CSI) nasce dall'esperienza personale, come Assistente Sociale appassionato di informatica, all'interno del Comune di Monza negli anni 2007/2008 e ora presso ANCILab di Milano. L'esigenza era quella di gestire il lavoro sociale in tutto il Comune per poter rilevare il carico di lavoro che ogni operatore del settore gestiva.

Siamo partiti con una sperimentazione fatta tra gli Uffici Anziani presenti sul territorio e l'Università Bicocca di Milano. Abbiamo sperimentato degli strumenti per realizzare il Segretariato Sociale Professionale e una valutazione Multidimensionale per la gestione dell'Assistenza Domiciliare. Queste sperimentazioni hanno permesso di creare un sistema informativo che dal 2008 è stato da me realizzato con una piattaforma web nella intranet comunale.

Il programma gestiva le anagrafiche (importate con cadenza regolare dal database dell'anagrafe) che comprendeva non solo i dati anagrafici quali cognome, nome, data e luogo di nascita, indirizzo, codice fiscale ma anche il numero famiglia. Quest'ultimo elemento permetteva di creare il contesto famiglia convivente, che nella sezione parenti veniva presentato di default. Il fatto di avere i dati anagrafici "pre-compilati" facilitava di molto la compilazione delle cartelle. Con il tempo il sistema è stato sviluppato aggiungendo moltissimi elementi che hanno creato la CSI come adesso in uso.

Nel 2012, i cinque Ambiti della Provincia di Monza e Brianza che comprendono Carate Brianza, Desio, Monza, Seregno e Vimercate, hanno partecipato ad un Bando Regionale per la Digitalizzazione e quindi si è pensato di "reingegnerizzare" la CSI in uso permettendo a tutti i 55 Comuni l'utilizzo dello strumento.

Nel percorso di sviluppo, abbiamo intercettato l'Ambito di Vigevano che aveva pensato di realizzare uno strumento informatico per il Segretariato Sociale. Confrontando il nostro modello, lo hanno condiviso pienamente e quindi con un incarico al Politecnico di Milano hanno realizzato la piattaforma.

La scelta del fornitore per i 5 Ambiti di Monza è stata quella di dare un incarico ad una società Pubblica della Regione Umbria che negli anni aveva sviluppato, con finanziamenti ELISA, un Data Warehouse[*note*] Sistema informativo che integra e riorganizza i dati provenienti da sorgenti di varia natura e li rende disponibili per analisi supporto ai processi decisionali.[/*note*] denominato GIT (Gestione Intersettoriale del Territorio) con funzionalità di caricamento di anagrafiche, dati del catasto, dati dell'agenzia delle entrate, dati dei tributi, per effettuare i controlli sull'evasione l'evasione fiscale.

Sistema e diffusione

Dopo aver realizzato la piattaforma multi Comune, la società pubblica di Regione Umbria, Umbria Digitale, ha pensato di sviluppare il sistema per tutti i comuni della Regione Umbria e gradatamente lo strumento, applicativo in riuso tra pubbliche amministrazioni, al momento viene utilizzato in questi comuni/ambiti/regioni.

Attualmente la CSI è utilizzata in Lombardia dai seguenti ambiti:

- 5 Ambiti della Provincia di Monza e Brianza (55 Comuni, 873.935 abitanti)
- Valli del Verbano (41 Comuni, 890.768 abitanti)
- Vigevano (51 Comuni, 545.888 abitanti)
- Gallarate (9 Comuni, 123.644 abitanti)
- Lecco[^{note}Gli ambiti di Lecco sono in procinto di acquisire la piattaforma.[/^{note}] (88 Comuni, 337.380 abitanti)

Nel resto d'Italia:

- Regione Umbria (92 Comuni, 882.015 abitanti)
- Roma Capitale (1 Comune, 2.856.133 abitanti)
- Regione Marche (228 Comuni, 1.525.271 abitanti)
- Regione Lazio (378 Comuni, 5.879.082 abitanti compreso Roma)

Per un totale di 942 Comuni e 11.057.983 abitanti.

Essendo un programma nato dal basso ed in riuso, qualsiasi ente pubblico può farne richiesta con una spesa minima e un massimo rendimento. Ogni qualvolta un ente effettua delle richieste di miglioramento o inserimento di nuove procedure o attività, la comunità di buone pratiche ne riceve automaticamente i benefici senza spesa aggiuntiva.

In realtà Umbria Digitale è una società consortile a responsabilità limitata a totale capitale pubblico, senza scopo di lucro, al servizio della Regione Umbria, dei Comuni, delle Agenzie o organismi pubblici in essa consorziati. La società svolge attività di interesse generale per la gestione e lo sviluppo del settore ICT regionale e attività strumentale nei confronti dei soggetti pubblici soci secondo il modello dell'*in house providing*.

Articolazione del sistema

Lo strumento della Cartella Sociale Informatizzata è un **gestionale** dei servizi sociali che può interagire con altri sistemi dell'Ente Locale quali il protocollo, l'anagrafe, il bilancio, gli atti amministrativi. La cartella sociale è uno strumento professionale che ha l'obiettivo di garantire la qualità e l'adeguatezza delle prestazioni, di intercettare i problemi del contesto, di verificare l'esito e l'impatto degli interventi.

Il sistema è diviso in due sezioni e due indirizzi internet differenti:

- Segretariato Sociale Professionale
- Cartella Sociale e il fascicolo

Segretariato Sociale Professionale - Ufficio della Cittadinanza

Il Segretariato Sociale, che ha un suo indirizzo internet a parte, raccoglie tutti i dati del cittadino che si presenta allo sportello del servizio sociale.

Oltre a caricare i dati anagrafici vengono raccolte le seguenti informazioni:

- le modalità di accesso,
- il motivo di accesso,
- gli eventuali interlocutori,
- le persone di riferimento con il loro ruolo e riferimenti,
- la sottoscrizione del modulo della privacy,

- la cittadinanza (eventuale seconda cittadinanza),
- per i cittadini stranieri: paese d'origine, conoscenza della lingua italiana, condizione giuridica con permessi di soggiorno, storia migratoria.
- lo stato civile,
- l'indirizzo di residenza e/o il domicilio,
- i dati per il contatto (telefono, cellulare, email),
- dati sanitari quali il medico di medicina generale, il n. di tessera sanitaria, la percentuale di invalidità,
- i dati di formazione e lavoro: titolo di studio, la condizione lavorativa e la professione con settore d'impiego,
- la tipologia familiare,
- i dati dell'abitazione: tipologia di abitazione, numero vani, titolo di godimento, tipo di proprietario,
- i bisogni espressi che sono stati standardizzati (con possibilità di un campo di descrizione più articolato),
- i servizi richiesti che sono stati standardizzati in 12 macro elementi e circa 70/80 sotto categorie di dettaglio con relative annotazioni e possibilità di caricamento di documenti,
- il diario che può essere privato (solo leggibile all'interno del Comune) o pubblico (per le organizzazioni esterne autorizzate dal comune: dettaglio che verrà approfondito in seguito),
- infine, la tipologia di presa in carico.

Nella sezione del Segretariato Sociale, ora diventato Ufficio della Cittadinanza, è possibile, previo protocolli e accordi, far accedere altri soggetti del Terzo Settore, Aziende Sanitarie, Aziende Ospedaliere, ecc. che possono intervenire segnalando situazioni particolari che si presentassero ai loro sportelli unici.

Nel Segretariato Sociale si possono caricare N schede per singolo cittadino in quanto ogni volta che accede allo sportello viene registrato l'accesso in modo da poter verificare il carico di lavoro del servizio ma anche per comprendere quali sono i bisogni e gli interventi richiesti per ogni periodo di tempo e quindi fare una riflessione sulla programmazione di una politica sociale di territorio comunale e di ambito e di provincia nel nostro caso.

Una volta deciso il tipo di presa in carico, si può inviare la scheda di segretariato all'ufficio di servizio sociale che può effettuare una vera e propria presa in carico sociale.

Cartella Sociale Informatizzata

In base alla categoria sociale secondo l'Istat (Famiglia e Minori, Disabili, Dipendenze, Immigrati e nomadi, Povertà disagio adulti e senza fissa dimora, Anziani) si effettua la segnalazione all'ufficio corrispondente. Nel nostro caso sono così categorizzati:

- Minori
- Famiglia e Minori
- Minori disabili
- Adulti
- Adulti disabili
- Anziani
- REI diventato RdC

Una volta effettuata l'assegnazione all'Assistente Sociale, il cittadino viene preso in carico e viene creata la cartella sociale partendo da tutti quei dati che sono già stati inseriti nella scheda di segretariato sociale.

La Sezione della CSI ha queste sezioni:

- **Anagrafica:** tutti i dati anagrafici del soggetto compreso il medico curante[Nel caso della provincia di Monza sono stati caricati tutti i medici con relativi indirizzi e telefoni di ambulatorio].
- **Risorse:** avendo il collegamento all'anagrafe, viene presentato tutto il contesto della famiglia convivente. Tali risorse

vanno attivate e quindi indicate le parentele riguardo al cittadino preso in carico. Vanno indicati anche i telefoni, la potestà genitoriale (se necessari, i titoli di studio, ecc.). In tale sezione è possibile anche inserire tutte le risorse di volontariato, amicizie, parenti, rete di prossimità. Nel caso un parente convivente fosse in carico ad un altro ufficio, nell'elenco dei parenti sarà presente un simbolo di cartella: passandovi il mouse vengono presentati i dati della presa in carico dell'altro cittadino parente.

- **Dati sociali:** in questa sezione è possibile importare tutti i dati provenienti dalla scheda di segretariato quali dati dell'abitazione, la formazione e lavoro, la tipologia familiare, i dati relativi all'inviante, l'eventuale invio ad altri servizi, problematiche del soggetto (ex circolare 4 della Regione Lombardia), i dati di tutela.
- **Invalidità:** in questa sezione si "trascrive" il verbale di invalidità o la certificazione H indicando al massimo 2 diagnosi ICD10 e 2 diagnosi ICD9 secondo le categorie internazionali, delle note sanitarie, l'accompagnamento, la Legge 104.
- **Disabilità:** questa sezione è stata creata dall'Ufficio Disabili Minori e permette di indicare la gravità e la tipologia di disabilità, l'ente certificatore, il Profilo Dinamico Funzionale, la Diagnosi Funzionale, le terapie in corso e il percorso di Valutazione, Consulenza, Orientamento del Nucleo Specialistico Integrato.
- **Tribunale:** in questa sezione è possibile inserire i dati della segnalazione al Tribunale, con la Macro e Micro segnalazione e il motivo della segnalazione con il protocollo del tribunale.
- **Operatori:** questa sezione permette di mettere tutti coloro che intervengono sul caso sia che siano operatori del servizio Assistente Sociale, Psicologo, Educatore professionale sia che siano esterni con possibilità di mettere i recapiti telefonici.
- **Note:** è un campo libero che contiene massimo 2000 caratteri.
- **Storicizzazione:** Per le sezioni Risorse, Dati Sociali, Invalidità, Disabilità e Tribunale è possibile storicizzare nel tempo i cambiamenti del contesto del cittadino. Vuol dire che si può chiudere un periodo, farne una copia e modificare gli elementi interni non perdendo di vista la modifica della situazione. Ad esempio nelle risorse è possibile vedere i cambiamenti dalla situazione della famiglia con eventuali nuovi nati, emigrazioni dal nucleo, immigrazioni nel nucleo, ecc. Sarà possibile poi stampare questi cambiamenti.

È importante notare che nella sezione CSI non è assolutamente possibile duplicare una cartella e quindi non si rischia di effettuare errori.

La seconda parte di questo articolo verrà pubblicata nei prossimi giorni su welforum.it