Cartella Sociale Informatizzata (II)

Sistema Informativo SOciale - SISO

Jean - Damien Hornung, | 31 maggio 2021

Presentiamo qui la seconda parte del contributo pubblicato su welforum.it il 13 maggio 2021.

Fascicolo

Il fascicolo potrebbe essere la sezione interna della cartella cartacea in cui vengono raccolte le seguenti informazioni e attività.

- **Dati di presa in carico.** In questa sezione sono presenti tutti i dati della presa in carico dalla prima apertura della cartella alla data attuale. Si possono così vedere tutti i passaggi che nel tempo la cartella ha subito: dall'inizio, a eventuali passaggi di operatori, uffici, alle chiusure e le riaperture. Tutti i passaggi sono registrati nel tempo. Considerato che non è possibile cancellare nessuna cartella (se non con un intervento sul database), tutto rimane.
- **Fogli amministrativi.** In questa sezione è possibile impostare un "foglio amministrativo" dove vengono indicati tutti gli interventi che il servizio sociale può programmare: dai contributi economici, ai Centri Diurni, dalle RSA ai Buoni Sociali, ecc. Tutte le categorie degli interventi sono classificati secondo le codifiche Istat dei servizi e quindi facilmente comparabili con eventuali altri sistemi. Questi fogli sono la "programmazione dei servizi" che l'Assistente Sociale intende attivare per il cittadino.
- **Liquidazioni di spesa - Erogazioni.** Dal foglio amministrativo di cui sopra, è possibile effettuare la liquidazione degli interventi, cioè registrare l'effettiva liquidazione della spesa dei servizi. Una volta inserite le informazioni, sarà possibile estrarre il flusso per l'esportazione massiva dei dati al Casellario Socio Assistenziale dell'Inps (Siuss). I dati vengono caricati presso l'Inps ma rimangono internamente alla cartella che può essere quindi interrogata nel sistema. La piattaforma permette di impostare **tutti** i servizi/interventi catalogati (84 item) secondo le codifiche Istat con una corrispondenza diretta con le codifiche Inps del Casellario. Ogni target Istat (Famiglia e Minori, Disabili, Anziani, ecc.) ha i suoi elenchi di servizi utilizzabili aggregati secondo delle macro categorie
- **Diario.** Qui vengono registrati tutti i diari degli incontri, telefonate, mail, ecc. con indicato il tipo, la data, i contatti con quali interlocutori e dove. Tutte queste informazioni sono interrogabili dal sistema della statistica generale della cartella. È possibile rendere il diario "privato": vuol dire che lo può leggere solo l'operatore che lo ha fatto. Questa scelta è stata fatta perché in passato qualche collega dell'Ufficio Minori non voleva che venissero letti i diari dei minori da parte di altre colleghe per tutelare dei percorsi di indagine sociale richiesti dal Tribunale dei Minori.
- **Attività professionali.** Questa sezione permette di creare un flusso di attività simile al diario ma con un dettaglio maggiore che comprende la stesura di relazioni, valutazioni attraverso un Triage (Regione Lombardia), con la rilevazione di problematiche materiali e immateriali del contesto familiare. Una volta effettuata questa attività possono essere collegati uno o più interventi sociali o a un piano di assistenza individualizzato. L'attività è stampabile con creazione di un file pdf.
- **Piano Assistenziale Individualizzato.** Il PAI permette di descrivere gli interventi con gli obiettivi a breve medio lungo termine e collegare gli interventi di servizi per realizzare il piano. In questa sezione inoltre è presente uno strumento molto articolato per la gestione degli affidi dei minori.
- **ISEE.** In questa sezione viene "trascritto" il contenuto dell'Isee con la tipologia, il protocollo della DSU e la scadenza, la scala di equivalenza, il valore dell'ISE e dell'Isee. Tale scheda è collegabile alla liquidazione ai fini Siuss.
- **Segretariato Sociale.** In questa sezione sono presenti tutte le schede di segretariato che il cittadino ha fatto nel tempo: sono interrogabili senza dover tornare sulle schede di Segretariato Sociale.
- **Documenti individuali.** In questa sezione è possibile caricare qualsiasi documento digitale indicando la data dello stesso, la tipologia e la descrizione del documento per facilitare la ricerca. È possibile, come per il diario, rendere privato il documento cioè permettere solo all'operatore che lo ha caricato di vederlo e scaricarlo.
- **Schede di valutazione multidimensionali.** Come indicato in premessa, in questa sezione è stata caricata la scheda elaborata con l'Università Bicocca di Milano. È uno strumento molto articolato che raccoglie dati di valutazione del nucleo familiare, lo stato di salute, lo stato dell'abitazione, quali interventi vengono fatti e da chi, la scheda di valutazione Bhartel, la scheda Iadl, la scheda Sina (che viene esportata nel Casellario Siuss). Dopo aver caricato i dati, è possibile creare un file Pdf con l'esito della valutazione complessiva.
- **Scuola.** È stato caricato nel programma l'elenco completo delle scuole divise per comuni attraverso un file creato dal Ministero della Pubblica Istruzione. Una volta selezionata la scuola, dopo aver salvato la scheda viene presentata l'anagrafe completa della scuola selezionata (nome, indirizzo, telefono, fax, mail).

- **Provvedimenti del Tribunale.** In questa sezione è stata creata una scheda che permette di "trascrivere" informaticamente il provvedimento del Tribunale dei Minori. È possibile caricare il provvedimento scannerizzato e inserire degli scadenzari in modo da non prendere traccia di eventuali documenti o relazioni da inviare ai giudici.
- **Stampe.** Questa sezione permette di stampare tutta la cartella o solo parte di essa creando un file Pdf con tutto il materiale prodotto nella cartella. È possibile estrarre elenchi in Pdf o Excel dei casi secondo filtri che possono essere impostati o elenchi di richieste/interventi, o schede di segretariato.
- **Informazioni governative.** La piattaforma Siso permette di inserire le informazioni dell'Agenzia delle Entrate: viene caricato il flusso informativo Siatel-Punto Fisco che comprende gli F24 dei pagamenti dell'IMU e della Tari (con aggiornamento una volta alla settimana), i redditi della famiglia, le proprietà immobiliari (catasto), gli affitti, l'info energia (bollette del gas e dell'elettricità) con un aggiornamento annuale a settembre (ad esempio a settembre 2021 verranno caricati i redditi 2020 di fatto i redditi del 2019). Tali dati non sono aggiornatissimi ma molto interessanti e solo in visualizzazione.

Funzioni e automatismi

- **Anagrafe.** Come spiegato, il programma si poggia su un Data WareHouse (DHW)[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] all'interno del quale vengono caricati i dati dell'anagrafe relativi ad informazioni minime, e vengono aggiornati ogni notte dal sistema. Vengono anche caricati i dati del viario dei comuni secondo la classificazione del catasto compresa la geolocalizzazione. Ad ogni aggiornamento, tutte le variazioni sulla composizione familiare (nascite, decessi, immigrazioni, emigrazioni, cambi di indirizzo) vengono notificati all'Assistente Sociale che ha in carico il caso sia via mail che via allarme interno alla cartella. L'operatore ha poi il compito di modificare il dato in modo che sia consapevole che vi è stata una variazione su di un suo caso. In questo momento non è previsto che al decesso dell'utente, ad esempio, la cartella venga chiusa automaticamente. Rimane in capo all'Assistente Sociale operare per la chiusura effettiva della cartella bloccando tutti i flussi delle erogazioni fatte a suo favore.
- **Casellario Siuss.** Dalla cartella è possibile estrarre il flusso massivo dei dati da caricare presso il sito dell'Inps.
- **Anagrafe sanitaria.** Le Regioni che hanno acquisito il sistema in riuso, possono mettere a disposizione l'anagrafe sanitaria in modo da avere alcune informazioni inerenti i cittadini in carico ai servizi territoriali sanitari. Nell'esperienza della Provincia di Monza, si sta avviando una sperimentazione per la condivisione dell'anagrafe sanitaria: il processo è complesso perché investe la questione privacy, ma l'impegno tra gli enti locali e l'Azienda sanitaria sono una buona prassi che si sta attivando.

Reportistica

Il sistema possiede un programma di report open source che permette di interrogare, con una business intelligence, tutti i dati presenti nelle caselle combinate del programma facendo numerose interrogazioni secondo le proprie necessità. Possono essere incrociate molte variabili e il risultato può essere di tipo grafico, geografico con una mappa, numerico.

Si possono creare dei report su base temporale per ripeterli secondo le necessità. I permessi possono essere realizzati per comune, ambito o provincia ma i dati anagrafici rimangono secretati per garantire la privacy dei cittadini in carico ai servizi.

Punti di forza

I punti di forza sono la creazione di un modello utilizzato da una larghissima base di operatori che si ritrovano ad avere una modalità simile di lavorare creando un ambiente uniforme in uno o più ambiti.

Il secondo punto di forza è il riuso pubblico: qualsiasi ente locale può richiederne l'uso senza spesa se non un canone di manutenzione e un server dedicato. La creazione della comunità di pratica permette di accogliere delle modifiche dal singolo comune ad un ambito e tutti gli utilizzatori ne avranno beneficio.

Punti di debolezza

Un punto di debolezza è sicuramente la rete informatica del paese che può rendere il sistema più lento come tutti i sistemi.

Un altro punto è di tipo culturale: spesso, quando faccio formazione con i colleghi, riscontro una certa fatica ad utilizzare lo strumento informatico. Per tradizione siamo ancora molto legati alla carta pertanto il salto verso il digitale non viene ancora acquisito dai colleghi. Per questo si è ipotizzato di avviare dei percorsi formativi di avvio e periodici per tutti gli operatori che rendano più evidenti i vantaggi dell'utilizzo di uno strumento informatico facilitando così il lavoro di coloro che operano in campo sociale.

Prossimi sviluppi

La piattaforma della Cartella sociale informatizzata è sempre in evoluzione e i prossimi sviluppi ipotizzati sono i seguenti:

- integrazione con cooperazione applicativa con i dati dell'Inps riguardo all'Isee;
- integrazione dei dati dell'anagrafe sanitaria;
- apertura ad altri software che gestiscono servizi sul territorio quali assistenza domiciliare, incontri protetti, trasporti, ecc;
- integrazione dei documenti caricati nella Cartella sociale informatizzata con il protocollo informatico del Comune;
- integrazione con il programma che gestisce gli atti amministrativi;
- integrazione con la contabilità;
- implementazione di webform accessibili dal cittadino con Spid per l'acquisizione delle domande in modalità digitale (presentazione informatica/telematica delle istanze);
- integrazione della Cartella sociale informatizzata con il Reddito di cittadinanza attraverso la piattaforma Gepi del Ministero del Lavoro;
- realizzazione di una APP per cellulare;
- per la Regione Lombardia si intende sviluppare la rendicontazione delle Misure B2 e Dopo di Noi.

Ovviamente nel momento in cui vengono emanate a livello regionale delle linee guida specifiche, il sistema viene adeguato e la spesa viene suddivisa pro-capite.

Protocollo di intesa

Il Comune di Monza, in accordo con tutti gli ambiti territoriali che utilizzano la piattaforma SISO, hanno sottoscritto un protocollo d'intesa che ha lo scopo di creare una regia tra tutti i sottoscrittori per condividere la progettazione, l’implementazione della Cartella sociale informatizzata Siso, tenendo conto della necessità di diffondere la piattaforma ad altre amministrazioni del territorio lombardo anche nei comuni di piccole dimensioni, nonché collaborare ad azioni sinergiche volte al pieno utilizzo del sistema da parte dei suoi utilizzatori.

Tra i sottoscrittori vi è anche Anci Lombardia che esercita funzioni:

- di promozione della buona pratica amministrativa Siso, facilitazione e supporto dei processi locali legati all’utilizzo della cartella sociale informatizzata Siso inerenti ai territori lombardi;
- raccordo con Regione Lombardia, d’intesa con il Comune di Monza, Ente Capofila, in merito alla definizione degli eventuali aggiornamenti della cartella sociale in relazione alla normativa regionale;
- coordinamento e promozione di una community regionale dedicata agli utilizzatori del sistema Siso volta a realizzare un punto unico di raccordo informativo e relazionale;
- raccordo con gli altri Enti che a livello nazionale utilizzano e sviluppano il sistema Siso anche nell’ambito di progetti finanziati da fondi nazionali e fondi comunitari;
- raccordo con gli enti istituzionali nazionali in supporto al Comune di Monza, Ente capofila.

Il protocollo permette, in ogni momento, di accogliere nuove adesioni in modo da allargare la platea degli utilizzatori della piattaforma.

Conclusione

L'esperienza fin qui condotta porta grandi vantaggi alla comunità professionale perché permette di utilizzare uno strumento concepito dagli operatori che ogni giorno lavorano sul campo.

Inoltre uno strumento realizzato da una pubblica amministrazione offre un vantaggio perché realizza dei grandi risparmi rispetto a soggetti privati e permette di lavorare sempre di più con la interoperabilità tra soggetti pubblici evitando duplicazioni di banche dati.

Questo strumento permette di evolversi in base al mondo che cambia e alle esigenze dei servizi sociali: si è creata una comunità di pratica che mette in relazione gli operatori sociali di molti comuni, ambiti e regioni realizzando un modello adattabile alle singole realtà locali. Se nasce un esigenza di sviluppare una sezione della cartella, viene proposta una analisi e dopo la sua realizzazione viene messa a disposizione di tutti i Comuni che usufruiscono del sistema senza costi aggiuntivi. Per questo vengono rilasciate nuove versioni durante tutto l'anno.