



**PROVINCIA DI ASCOLI PICENO**  
*Medaglia d'oro al Valor Militare per Attività Partigiana*  
**Assessorato alle Politiche Sociali**  
**Assessorato all'Informatica**



# **Progetto per la realizzazione del sistema informativo socio – sanitario della Provincia di Ascoli Piceno**

**Politiche Sociali in Rete** si caratterizza per non essere solo un modo aggiuntivo, più flessibile e più facile per erogare i servizi degli Enti e valutarne e monitorarne i loro risultati, ma rappresenta anche un risparmio per il cittadino e gli Enti oltre a essere una razionalizzazione delle risorse della Pubblica Amministrazione e permettere altresì di avvicinare e rendere più trasparente l'operato dell'amministrazione pubblica.

Nel 2005 è stato attivato un tavolo di lavoro, promosso dall'Osservatorio Provinciale per le Politiche Sociali e dagli Ambiti Territoriali Sociali, per realizzare l'informatizzazione dei servizi attraverso la creazione di una banca dati alla quale potessero accedere tutti gli operatori pubblici.

Questo intento ha dato vita al progetto "Politiche Sociali in Rete", con l'obiettivo di realizzare un programma informatico per tutto il territorio provinciale e di costituire così un sistema integrato di gestione dei servizi sociali.

Tale obiettivo, oltre a fornire un'adeguata risposta alle esigenze del territorio, è stato pensato anche in maniera da non incidere eccessivamente sul bilancio economico degli enti pubblici. L'esigenza di ridurre i costi, che ormai rappresenta una prassi comune in molti settori della pubblica amministrazione, ha indotto gli ideatori ad utilizzare una delle soluzioni informatiche facenti parte del così detto "catalogo del riuso del software della Pubblica Amministrazione".

Il software in questione, realizzato dal consorzio ASMEZ e inizialmente adottato dall'Ambito Sociale di Sorrento, è stato successivamente utilizzato in tutto il territorio delle regioni Basilicata, Calabria e Campania. Si tratta di una soluzione rispondente alle caratteristiche richieste dal tavolo di lavoro e che si è dimostrata uno strumento essenziale per un'efficace gestione delle politiche sociali a tutti i livelli.

L'ATTIVAZIONE di questo sistema è prevista, con la fase di sperimentazione, entro la fine dell'estate ed entro la fine dell'anno la fase definitiva. Ciò renderà più semplice lo svolgimento di alcune fasi cruciali del lavoro svolto dai servizi sociali, come la presa in carico, la gestione dell'intero processo dal primo contatto all'invio presso le strutture preposte, l'accesso alle informazioni per i cittadini e gli operatori del settore, il monitoraggio strutturato in base alle singole problematiche.

L'informatizzazione della cartella sociale eliminerà anche la dispersione delle informazioni, dal momento che rappresenterà una esaustiva fonte di informazione sul territorio. Si tratta di un primo indispensabile passo per instaurare una maggiore sinergia operativa tra gli enti in modo da non disperdere le azioni mirate alla soluzione dei singoli problemi. In altre parole, è un modo per mettere in connessione gli attori territoriali ed evitare che ognuno di essi adotti procedure singolarmente. La finalità è quella di attuare quella necessaria concertazione che migliori la qualità globale del servizio ed eviti inutili sprechi di risorse, rendendo più trasparente l'operato dell'amministrazione pubblica. I vantaggi per il cittadino sono facilmente immaginabili.

L'informazione in tempo utile circa ogni iniziativa o novità importante e-mail, il rapido inserimento di ogni eventuale nuovo utente in un progetto operativo, la redazione di statistiche utili per mettere in evidenza le problematiche emergenti e proporre interventi efficaci, sono solo alcune delle caratteristiche di questo programma che andranno a beneficio della collettività.

L'informatizzazione della cartella sociale costituirà il primo passo verso una diversa organizzazione dei servizi. La condivisione delle metodologie attraverso l'implementazione del lavoro in rete sta rendendo il lavoro degli operatori del settore più funzionale e consono alla costante evoluzione delle esigenze espresse dal cittadino.

L'attivazione dei servizi di **Politiche Sociali in Rete** non comporta acquisizioni di licenze software in quanto tutte le soluzioni sono sviluppate, secondo le direttive del CNIPA in open source.

L'impatto organizzativo non comporta rilevanti cambiamenti operativi, infatti la gestione non richiede una risorsa dedicata né particolari conoscenze informatiche.

Il progetto di riuso **Politiche Sociali in Rete** prevede, per garantire l'accesso ai servizi al maggior numero di cittadini, l'ampliamento dei canali erogazione implementando i servizi anche sui canali innovativi per l'e-government, come il cellulare e la televisione digitale terrestre.

L'adesione al progetto di riuso di **Politiche Sociali in Rete** permetterà di usufruire anche di iniziative e di soluzioni atte ad informare e promuovere presso gli utilizzatori (cittadini, imprese e altri enti) i servizi erogati.

### **Obiettivi del progetto**

L'articolo **21 della legge 328/2000**, testualmente recita: "Lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni istituiscono un Sistema Informativo dei servizi per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e per poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessarie alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali".

Il Sistema Informativo Sociale (SIS), infatti, costituisce uno strumento fondamentale per un'efficace **gestione delle politiche sociali a tutti i livelli**. La possibilità di produrre e codificare elementi di oggettività scientifica è alla base del raggiungimento di una precisione conoscitiva indispensabile per l'attuazione dei **processi organizzativo-programmatori**.

I processi programmatori e la stessa logica della pianificazione temporale degli obiettivi e degli interventi non possono fare a meno dello strumento SIS, con le sue articolazioni sistemiche volte a fornire panieri mirati di informazioni:

- per definire e conoscere i problemi;
- per operare decisioni sui problemi;
- per valutare gli effetti, anche latenti, prodottisi;
- per riorientare i processi programmatori;
- per misurare elementi di qualità di processo, di prodotto, di percezioni tra i cittadini/utenti.

Gli obiettivi centrali allo sviluppo del processo che, quindi, il progetto **Politiche Sociali in Rete** si è dato e ai quali risponde l'intero percorso sono:

- Gestione dell'intero processo di presa in carico dell'utenza
- Gestione dei Servizi
- Gestione della Parte statistica
- Omogeneizzazione delle informazioni
- **Accesso alle Informazione** e ai Servizi
- **Monitoraggio** dei servizi e delle prese in carico
- **Controllo di Gestione**,
- **Valutazione**, del servizio e delle prestazioni offerte, anche con un rimando ad una "valutazione" del servizio da parte dell'utenza, "Customer satisfaction".
- realizzare l'**interoperabilità** intesa come facilità di comunicazione e di scambio di informazioni fra gli operatori e tra gli enti coinvolti nel lavoro di assistenza sociale e sanitaria, per la programmazione e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse;
- definire in modo più consapevole e trasparente la Carta dei Servizi offerti sia a livello di singolo comune, sia a livello di ATS, sia a Livello Provinciale
- promuovere un sistema di politiche sociali che, partendo dall'analisi dei dati e delle informazioni, provenienti da fonti diverse e significative a livello sociale, permetta la

**programmazione** degli interventi in una prospettiva non solo riparativa ma di prevenzione e miglioramento della qualità della vita; realizzare la **cartella socio-sanitaria informatizzata del cittadino**

- aumento dell'efficacia e della trasparenza della comunicazione tra i cittadini e gli enti nonché tra le varie amministrazioni pubbliche.
- erogazione di servizi innovativi tramite canali innovativi che permettono di raggiungere i cittadini e gli altri enti in modo facile e meno vincolato
- risparmio per gli utenti e maggiore efficienza nella gestione operativa degli Enti Coinvolti

### Analisi del contesto

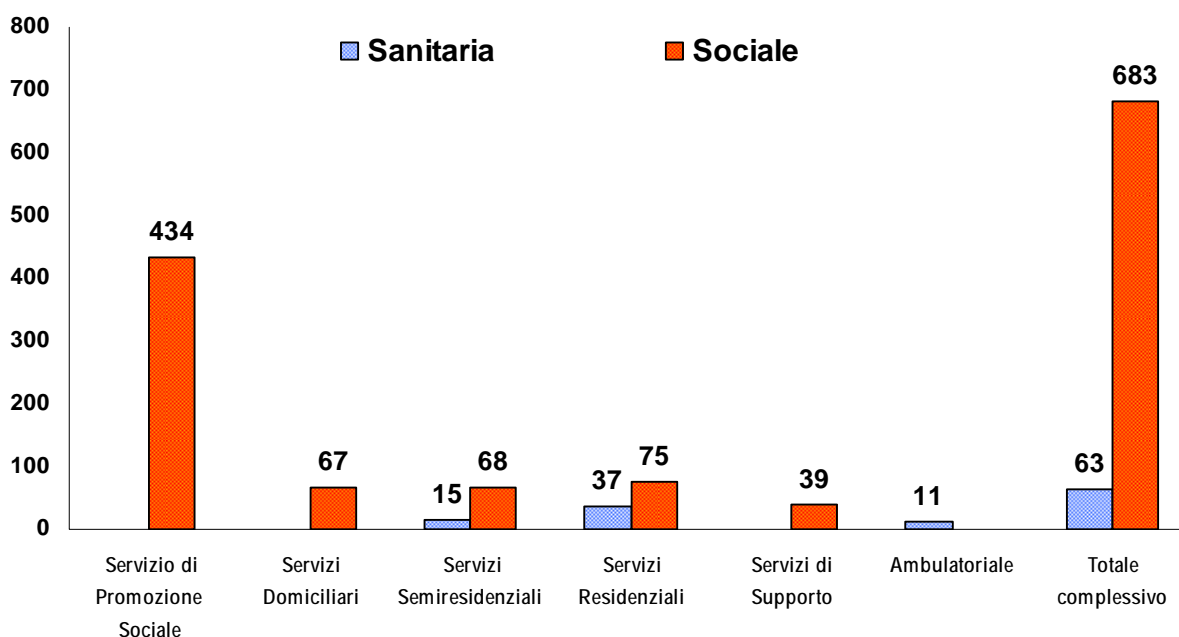
Attualmente nella Provincia di Ascoli Piceno sono **Residenti** 378.961 cittadini, di cui 51,2% **Femmine**, il 48,8% **Maschi**, per un totale di 142.083 **famiglie**.

Il 4,2% sono **residenti tra i 0 e 4** anni, il 4,4% tra 5 e 9 anni; il 4,7% tra 10 e 14 anni; il 4,9% tra 15 e 19 anni, il 60% tra **20 e 64** anni, gli ultra sessantacinquenni (**Anziani**) sono il 21,71% del totale della Popolazione residente.

Il 3,85%. Dei residenti è costituito da **stranieri** (per la quasi totalità extracomunitari).

Nell'arco degli ultimi cinque anni, gli stranieri residenti sono di fatto raddoppiati, passando da 7.024 unità del 1999<sup>i</sup> a 14.353 del 2005<sup>ii</sup>.

Presso i Comuni della Provincia sono presenti ed operanti **746 Strutture e Servizi**<sup>iii</sup> a carattere Sociale e Socio Sanitario. Le due aree maggiormente critiche sono la prima infanzia. Ed i Servizi di Assistenza Domiciliare nell'area anziani che, nonostante il loro numero elevato, hanno una ridotta capacità ricettiva rispetto al bisogno esperto dal territorio.



Tali esigenze e necessità hanno trovato concreta risposta nel progetto **Politiche Sociali in Rete** progettato e concertato con gli ATS e nella sua realizzazione tramite il bando del riuso.

Il progetto di riuso **Politiche Sociali in Rete**. è aperto a tutti e non presenta vincoli tecnologici di alcuna natura. Per la sua semplice architettura, per la flessibilità della soluzione e per il minimo

<sup>i</sup> Dati Sistar

<sup>ii</sup> Dati Osservatorio Politiche Sociali – Provincia di Ascoli Piceno

<sup>iii</sup> Dati a cura dell'Osservatorio politiche Sociali Provincia Ascoli Piceno, Mappatura 2004

impatto organizzativo che comporta si adatta a qualsiasi singolo ente o ad aggregazioni di qualsiasi forma (Unione Comuni, Comunità Montane, Consorzi, etc.) ivi compresi i Centri Servizi Territoriali.

### **L'accesso al programma**

L'accesso al programma sarà differenziato tra **cittadini** e **operatori** del settore socio sanitario.

Ai primi saranno offerte delle così dette soluzioni di "front – office". Ai secondi sarà messo a disposizione uno spazio operativo di "back – office".

**Front-End** Il front end un servizio destinato al cittadino. L'obiettivo del progetto è di offrire, con l'implementazione del sistema, l'accesso ai servizi in maniera interattiva.

Inizialmente sarà possibile per il cittadino consultare in maniera interattiva l'offerta dei servizi del suo territorio e in caso di servizi ad "accesso su richiesta", sarà anche possibile al cittadino scaricare i moduli di accesso agli stessi.

Il progetto **Politiche Sociali in Rete** si pone, poi come obiettivo a breve termine quello di affrontare e risolvere gli aspetti procedurali legati all'erogazione delle prestazioni sociali ordinarie e agevolate (PS, PSA) per le quali è necessario procedere al calcolo dell'ISE/ISEE.

Con l'utilizzo di questa soluzione sarà data la possibilità di effettuare un calcolo preliminare interattivo del proprio Indicatore Socio Economico (ISE-ISEE) con funzioni di help-desk in linea.

### **Back Office**

Il back office sarà essenzialmente dedicato agli operatori Socio – sanitari del territorio (Assistenti Sociali; sociologi; psicologi; operatori di sportello e/o Struttura)

Prevede la gestione di un insieme di Schede Sociali che globalmente accompagnano l'iter della pratica del Cittadino, dalla Prima accoglienza, alla Istruzione della Pratica, alla Erogazione del Servizio, sino alla sua dismissione, consentendo la Gestione del "Catalogo di Offerta" dei Servizi Sociali erogati dall'Ente.

Tale servizio, offrirà inoltre, Offre Reports sintetici e analitici sui Servizi erogati ed i soggetti coinvolti.

Come obiettivo di medio termine il progetto si pone che il Back-Office sia integrato anche con il back office del terzo settore.

Saranno ammessi all'utilizzo del back office:

- Coordinatore d'Ambito
- Gli Staff Ambito
- Gli Operatore Comunali
- Gli Operatore Socio Sanitari
- Gli Operatori degli UPS
- Gli Operatori delle Strutture
- Gli Operatori Socio – Assistenziali

E comunque tutti coloro che operano attivamente nel settore delle Politiche Sociali.

L'accesso sarà legato al rilascio di una password personale che permetterà a ciascun utente di aprire un profilo legato al tipo di attività svolte, che consentirà di visualizzare solo delle informazioni (degli utenti e dei servizi) legate al profilo di riferimento.