



Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini. Quinta Edizione.

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

SCHEDA D'ISCRIZIONE

<i>Titolo del progetto</i>	Sistema informativo socio assistenziale: cartella sociale informatizzata
<i>Ente proponente</i>	Provincia Autonoma di Trento
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Servizio politiche sociali e abitative
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Gilli, 4 – 38100 TRENTO

RELAZIONE DI PROGETTO

(max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)

N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.

La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.

TITOLO**Sistema informativo socio assistenziale: cartella sociale informatizzata****TEMPI***Data di avvio*

2 ottobre 2006

Data (prevista) di conclusione

31 dicembre 2008

INTRODUZIONE*Destinatari*

Assistenti sociali, personale amministrativo e dirigenza degli enti gestori a cui sono delegate le funzioni socio assistenziali.

Contesto

Nell'ambito socio assistenziale è necessario creare un **sistema informativo provinciale** in grado di gestire in tempo reale i dati del sistema sociale per comprendere la dimensione del bisogno e dell'offerta erogata, in termini di efficienza, efficacia e qualità dei servizi, integrando i dati degli utenti rilevabili dalla cartella sociale informatizzata con i dati presenti nei vari applicativi gestionali amministrativi.

Breve descrizione del servizio se esistente

Si tratta di una procedura, realizzata in modalità web, che consente al personale dei servizi sociali di registrare i dati relativi all'utente e agli interventi socio assistenziali a lui collegati e di gestire il "caso" con tutte le informazioni connesse (sia di tipo amministrativo che relative all'eventuale nucleo familiare in cui è inserito). L'accesso a tale procedura comporta la disponibilità di un personal computer collegato ad internet ed un browser.

Motivazioni

L'idea centrale del progetto è quella di utilizzare le potenzialità del web per realizzare un sistema informativo socio assistenziale (SISA) trasversale e condiviso da tutto il territorio provinciale. Questa procedura sarà l'elemento fondante e la condizione abilitante per realizzare servizi avanzati di e-welf@re, coordinati e programmati a livello centrale ed erogati a livello decentrato sul territorio. Parallelamente tale procedura permette agli operatori di avere uno strumento utile ed efficiente per la gestione dell'utente e dei procedimenti amministrativi.

Analisi preliminari

E' stata condotta una indagine conoscitiva sullo stato di realizzazione del sistema informativo socio assistenziale provinciale che ha evidenziato la varietà di esperienze e strumenti adottati dagli enti gestori preposti all'erogazione dei servizi sociali.

Obiettivi

governare il sistema socio assistenziale di tutto il territorio provinciale.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO*Metodologia e procedure*

Si tratta di una procedura, realizzata e già utilizzata dal Comune di Trento, che sarà implementata, aggiornata ed esportata, tramite convenzione, a tutti gli enti gestori territoriali.

Soggetti coinvolti

Provincia autonoma di Trento e Enti gestori (Comuni di Trento e Rovereto – 11 Comprensori).

Materiali predisposti

La convenzione e il manuale guida all'utilizzo della procedura.

Fasi di realizzazione

- incontro con enti gestori per la condivisione e definizione del progetto;
- stipula della convenzione con il Comune di Trento titolare della procedura informatizzata da estendere su tutto il territorio;
- costituzione di un gruppo tecnico operativo per l'avvio e il coordinamento delle attività da svolgere in seno a ciascun ente gestore;
- approfondimento e analisi dei processi informatici, organizzativi e semantici relativi a ciascun ente gestore;
- integrazione e implementazione della procedura sulla base delle esigenze emerse;
- corsi di formazione per il personale addetto;
- attività di back-office relativa all'assistenza e monitoraggio del progetto.

Aspetti innovativi da segnalare

- **diffusione di modalità informatiche** (ICT) nella gestione amministrativa e sociale
- **cambiamento culturale** nell'approccio al dato e **innovazione organizzativa** delle modalità gestionali degli operatori del sociale
- promozione di **best practices**
- **riusabilità del software** (CNIPA) e delle applicazioni informatiche nella P.A.

RISULTATI E VALUTAZIONE*Risultati attesi*

utilizzo della procedura "cartella sociale informatizzata" da parte di tutti gli assistenti sociali del territorio provinciale.

Criteria di valutazione

valutazione della soddisfazione dell'assistente sociale relativamente questa nuova procedura per la gestione dell'utente e della complessità degli interventi erogabili.

Strumenti e metodologie di valutazione

Indagine conoscitiva della "customer satisfaction" attraverso idonei questionari.

RISORSE*Costo complessivo del progetto*

180.000,00 euro

Fonti di finanziamento

Provincia autonoma di Trento

Risorse umane impegnate:

numero	professione	formazione prevista
193	Assistenti sociali	Corso di formazione sull'utilizzo della procedura e per la condivisione del "glossario dei termini del sociale"
87	Amministrativi	
15	dirigenza	
4	informatici	
3	Funzionari PAT	
1	Consulente sistemi informativi	
303		

Risorse tecnologiche:

- attivate o da attivare

requisiti minimi per poter utilizzare l'applicazione senza particolari esigenze in termini di tempi di risposta

- la postazione di lavoro deve essere connessa ad Internet almeno via **ISDN** con banda di 64kbs
- se presente firewall, transito consentito per i pacchetti in uscita destinati alle porte 80 (http) e 443 (https) del nostro server
- in termini di hw e sw della postazione di lavoro, non ci sono requisiti particolari; gli unici vincoli sono:
 - o installazione di Internet Explorer (versione 6.0 o seguenti) oppure, in alternativa di Mozilla Firefox (versione 1.5 o seguenti)
 - o presenza di una scheda grafica che offra una risoluzione di almeno 1024 x 768 pixel
- stampante grafica collegata alla postazione (a getto d'inchiostro o laser)

requisiti consigliati per ottenere buone prestazioni

- connettività ad Internet mediante :
 - o ADSL base (640/256 Kbs) oppure, in alternativa,
 - o qualsiasi connessione di caratteristiche superiori ad ADSL base (es. Hdsl)
- se presente firewall, transito consentito per i pacchetti in uscita destinati alle porte 80(http) e 443(https) del nostro server
- postazione di lavoro con le seguenti caratteristiche:
 - o sistema operativo Windows XP (oppure, in alternativa, Linux)
 - o processore con clock di almeno 2 Ghz
 - o RAM di almeno 256 MB
 - o scheda grafica che consenta risoluzione di almeno 1024 x 768
 - o Internet Explorer (versione 6.0 o seguenti) oppure, in alternativa Mozilla Firefox (versione 1.5 o seguenti)
- stampante grafica (getto d'inchiostro o laser)

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE*Positività*

- coinvolgimento degli operatori sociali della comunità provinciale in un percorso di **sviluppo culturale** attraverso l'adozione di nuove procedure e tecnologie web-based;
- governance del sistema socio assistenziale di tutto il territorio utilizzando un sistema informativo centralizzato che consenta di **migliorare la performance dei servizi** erogati;
- elemento fondante e condizione abilitante per realizzare **servizi avanzati** di e-welf@re come applicazioni per persone deboli che consentano di ottenere vantaggi estesi anche al resto delle fasce d'utenza. (domotica insieme a telemonitoraggio, telesoccorso, telecontrollo, teleformazione, teleassistenza).

criticità

- resistenza da parte degli operatori del sociale all'uso di sistemi informatizzati sia perché possono condurre ad un aumento delle competenze attribuite che richiedere l'acquisizione di nuova formazione e condivisione linguistica (definizione di un glossario di termini del sociale);
- cambiamenti di tipo organizzativo in seguito all'introduzione di nuove procedure che integrano o sostituiscono quelle già esistenti.

Comunicazione interna ed esterna

Strumenti di comunicazione e condivisione del progetto sono:

- incontri della commissione tecnica (formata dai rappresentanti degli enti gestori e della Provincia) per l'esame dell'insieme dei metodi e delle procedure inerenti il nuovo sistema informativo socio-assistenziale;
- tavoli di concertazione sul territorio;
- corsi di formazione per gli operatori che utilizzeranno le nuove procedure;
- comunicati stampa.

Successive implementazioni

Questo progetto è un fondamentale tassello per la realizzazione di servizi avanzati di e-welf@re promossi dalla Provincia di Trento ed inseriti in tre assi strategici:

Il primo è quello sociale: l'implementazione dei sistemi tecnologici, telematici e domotici all'interno degli alloggi potrà consentire all'utente di accrescere il proprio comfort abitativo, di prevenire situazioni di rischio e di supportare, in definitiva, gli utenti deboli nella vita quotidiana domestica. Un percorso che sempre più va verso la promozione del benessere sociale.

Il secondo è quello amministrativo: l'interazione che si stabilisce tra l'utente e la propria abitazione, la rete dei servizi sociali, la rete degli operatori professionali che hanno in carico l'utente, la rete del volontariato ed il network tecnologico, viene infatti gestita interamente dal sistema informativo portando un notevole vantaggio economico per la Provincia, sia per quanto concerne la gestione e l'organizzazione, che per l'assistenza vera e propria, dato che i percorsi di normalizzazione, autonomia ed emancipazione degli utenti portano ad un alleggerimento significativo del costo dei servizi socio-assistenziali.

Il terzo asse è quello produttivo: l'alloggio domotico consente di creare un forte legame con il mondo della produzione locale, in particolare con quella ad alto contenuto tecnologico, fungendo da volano per lo sviluppo e la competitività del territorio. L'innovazione nelle politiche sociali consente di sostenere e specializzare settori produttivi locali di grande rilevanza e di sostenere il mercato del lavoro.