



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

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

SCHEDA D'ISCRIZIONE

<i>Titolo del progetto</i>	SISTEMA INFORMATIVO D'ATS (S.I.A)
<i>Ente proponente</i>	Provincia di Macerata
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Assessorato alle Politiche Sociali
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Velluti snc, 62100 Piediripa di Macerata (MC)

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 D'ATS (S.I.A)****TEMPI**

Il sistema è stato realizzato nel 2004, nel 2005 e 2006 è stato sperimentato, nel 2007 sarà esteso a tutto il territorio provinciale.

INTRODUZIONE

La Provincia di Macerata sulla base di quanto dettato dalla l. 328/2000 che attribuisce all'ente competenze in ordine al coordinamento, supporto, programmazione e valutazione delle politiche sociali e in intesa con quanto dettato dall'Accordo di Programma per la realizzazione del Sistema Informativo Sociale Regionale tra la Regione Marche, le Province e i Comuni dei Sindaci degli Ambiti Territoriali Sociali delle Marche, ha realizzato un Sistema Informativo d'Ambito territoriale Sociale detto S.I.A. Il SIA permette di raccogliere in rete i dati di tutti i servizi e dei diversi soggetti che a vario titolo lavorano nel sociale, il sistema nasce con lo scopo di favorire la collaborazione tra tutti gli operatori del settore, integrando l'area dei servizi sociali con quelli socio-sanitari, educativi e scolastici, fornendo in tal modo la possibilità di usufruire d'interventi mirati ed interdisciplinari per soddisfare a pieno i bisogni dei cittadini.

Sono destinatari del SIA i cittadini, tutti gli operatori del sociale e gli amministratori ed i politici che nel settore lavorano.

Il Sistema è strutturato su tre livelli precisamente:

1° livello: Guida informativa sulle strutture e i servizi sociali del territorio ovvero Carta dei Servizi destinata al cittadino-utente;

2° livello: Front-Office dell' Ufficio di Promozione Sociale e presa in carico dell'utenza, livello gestionale destinato agli operatori del settore;

3° livello: Back-Office per la gestione dei flussi informativi e della reportistica, livello destinato agli amministratori e ai politici per avere informazioni aggiornate e un costante controllo in tempo reale sullo sviluppo territoriale delle politiche sociali.

Il S.I.A. è uno strumento a servizio dell'intero contesto sociale e socio-assistenziale pubblico e privato della Provincia di Macerata.

Motivazioni e obiettivi: il processo di costruzione del SIA costituisce una *preziosa occasione di coinvolgimento della collettività* e, un'unica occasione di verifica all'interno delle Amministrazioni dello stato dei servizi sociali e delle possibilità di miglioramento e di crescita organizzativa; infatti, mediante l'utilizzo di questo mezzo *si potranno prendere in esame i quattro fattori determinanti la qualità dei servizi* e cioè: la copertura territoriale del servizio, la continuità e la regolarità dell'erogazione del servizio, la completezza e l'accessibilità alle informazioni nonché il rapporto con gli utenti. Se sapientemente utilizzata, il SIA può divenire uno *strumento di supporto alla programmazione degli interventi e delle risorse dei servizi sociali*, inserendosi nella fase di valutazione e verifica dei risultati in termini di qualità ed efficacia delle prestazioni e degli interventi, *permettendo di supportare*

lo sviluppo delle politiche sociali mediante una programmazione delle stesse basata su dati oggettivi che scaturiscono "dal basso del sistema".

Nello stesso tempo l'utilizzo costante del sistema permette all'operatore di ridurre il ricorso a indagini e monitoraggi periodici, il sistema infatti permette di ricavare in tempo reale le informazioni introdotte e consente di effettuare rilevazioni dirette.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

L'idea di realizzare quello che oggi definiamo SIA è nata essenzialmente dall'esigenza di poter dotarsi di uno strumento che permettesse agli operatori sociali, agli amministratori ed ai politici di avere informazioni aggiornate e un costante controllo in tempo reale rispetto:

- all'offerta dei servizi sociali e socio-sanitari;
- al bisogno espresso e quindi alla domanda dei cittadini separandola dall'offerta;
- alla conoscenza del grado di efficacia-efficienza-appropriatezza con il quale si risponde al bisogno, ovvero sia, quali sono i servizi esistenti, se questi rispondono ai bisogni espressi, in che misura e con quali tempi

Metodologia e procedure

Il Sistema Informatizzato d'Ambito (S.I.A.) si basa su una Banca Dati unica per tutto il territorio provinciale, contenente i dati relativi agli utenti-cittadini (anagrafica, scheda personale, bisogni richiesti ed eventualmente risolti) e ai servizi (denominazione, servizi svolti, modalità di accesso, disponibilità di posti), mantenendo una suddivisione per Ambito.

Attraverso queste informazioni gli operatori del settore potranno effettuare una serie di analisi statistiche sui bisogni, sulle risposte date come soluzione di problemi, e quindi fornire un supporto sempre più adeguato alle esigenze dei cittadini.

Il modello del S.I.A. è organizzato in tre aree applicative che riguardano:

1. *La guida informativa sulle strutture e i servizi sociali del territorio ovvero la carta dei servizi on-line*; quest'area è dedicata alla comunicazione interattiva con gli utenti-cittadini e con gli attori sociali, con garanzia del diritto di accesso diretto alle informazioni e ai servizi erogabili e disponibili on-line;

Oltre ad essere strumento d'informazione dell'esistente nel territorio, attraverso la Carta dei Servizi il cittadino-utente avrà anche la possibilità di *presentare dei reclami* mediante e-mail o esposto scritto in uno spazio creato appositamente, e fare delle segnalazione rispetto a disservizi e difformità riscontrate tra quanto previsto nella Carta e quanto effettivamente riscontrato nell'erogazione dell'intervento.

2. *L'area gestionale* dedicata agli operatori della rete dei servizi, che permetta di supportare tutte le attività operative svolte dalla rete dei servizi (di cui nel dettaglio entrerà successivamente Valeriani);

3. *L'area di monitoraggio e valutazione* dei flussi informativi finalizzati alle esigenze dei livelli operativo, dirigenziale e politico, con la definizione di specifici indicatori, statistiche e report. Il monitoraggio di tali flussi e la conseguente opera di lettura e di analisi dei dati

permetteranno all'Osservatorio di supportare lo sviluppo delle politiche sociali mediante una programmazione delle stesse basata su dati oggettivi che scaturiscono "dal basso del sistema". Al sistema si accede attraverso l'assegnazione di password attribuite in base ai differenti livelli di esecuzione e di partecipazione al sistema.

A seconda del ruolo svolto, sono definiti differenti livelli d'accesso, per i vari soggetti coinvolti nel SIA:

Operatori Servizi: gestiscono la propria Carta servizi, inseriscono i propri utenti, leggono gli esiti relativi al proprio servizio, ne leggono lo storico, la lista degli utenti in carico e le statistiche del servizio.

- UPS a livello comunale: oltre alle caratteristiche del livello precedente, l'UPS invia a tutti i servizi, legge gli esiti dell'invio e le criticità (non evasi o in attesa) degli utenti del proprio comune, legge le statistiche relative al proprio comune.

- Coordinamento Centrale: gestisce l'intero SIA: Abilita gli operatori, attiva nuovi servizi, legge gli esiti e le criticità (non evasi o in attesa) dell'intero Ambito, legge le statistiche a livello di Ambito.

- Osservatorio Provinciale: legge le caratteristiche dell'offerta in tempo reale e le statistiche degli Ambiti.

- Associazioni e Patronati, Cittadini: le associazioni svolgono un'importante mediazione tra bisogno e offerta, accedendo alla Carta servizi on line, dando informazione precisa e aggiornata, e segnalando tramite la voce "reclami" le discordanze rispetto a quanto dichiarato.

La regia del Sistema a livello di ATS è del Coordinatore d'Ambito che ai fini del buon funzionamento del sistema si è costantemente confrontato con i Comitati dei Sindaci, gli Uffici di Piano, le direzioni dei Distretti Sanitari e i vari tavoli di lavoro settoriali.

Complessivamente il gruppo di lavoro a livello di ATS è risultato così composto:

- Coordinatore Ambiti Sociali 17 e 18 con apporto del relativo staff;

- Quattro borsiste, che si sono succedute con progetti di ricerca specifici finanziati tramite il bando provinciale "Inserimento laureati/diplomati in impresa;

- Un informatico dell'Ambito Sociale 17;

- Due assistenti sociali che hanno curato i rapporti con i servizi, la costruzione e l'avvio del sistema nei rispettivi Ambiti;

- Lo staff dell'Osservatorio Provinciale Politiche Sociali;

- Operatori informatici della Task s.r.l. che hanno costruito il supporto informatico.

- Esperto Università di Camerino, consulente privacy.

Materiali predisposti

Ai fini dell'utilizzo del SIA sono stati predisposti dei manuali di descrizione dell'utilizzo del Sistema differenziati per livelli d'accesso.

Fasi di realizzazione

Il progetto avviato nel 2004, dopo l'accordo con la Provincia di Macerata e il placet dei Comitati dei Sindaci, ha comportato numerose fasi che provo sinteticamente a riassumere:

ricerca bibliografica e del materiale disponibile in rete sulle carte servizi territoriali, sui percorsi di informazione, orientamento e presa in carico attivati anche a seguito della L.328/2000, sui sistemi di valutazione e classificazione del bisogno, sui siti degli ambiti

La classificazione di tutta l'offerta sociale e socio-sanitaria usando le categorie adottate nel primo Piano di Zona, per aree d'intervento, organizzative e funzioni, adeguandola alle più recenti normative regionali quali la LR 20/2002 e la LR 9/2003;

La classificazione sperimentale dei Bisogni a livello operativo, definendo una nomenclatura che utilizza le categorie delle aree d'intervento, organizzative e funzioni;

La progettazione del Sito dell'Ambito, di un modello standard di carta dei servizi on-line, della personal-page dell'operatore, del modello per il monitoraggio degli esiti, della cartella personale dell'utente, della scheda di definizione del bisogno e presa in carico della scheda del servizio, della lista delle interrogazioni per le statistiche, della realizzazione grafica;

La traduzione e realizzazione informatica di quanto progettato e i vari test di navigabilità;

Il reperimento e l'inserimento di macro informazioni nelle schede e nella Carta on line dei circa 500 servizi esistenti nei due Ambiti;

L'individuazione dei circa 75 responsabili dei servizi ai fini del SIA e l'assegnazione delle relative password;

Il test del sistema, nei mesi a cavallo tra il 2004 e il 2005, effettuato dal gruppo di lavoro, con dati di fantasia;

La rimodulazione del SIA in base agli esiti del test, introducendo cambiamenti sostanziali;

La successiva formazione dei 75 responsabili assegnatari di password, definendo iniziative di accompagnamento, consulenza e formazione in loco da parte del gruppo di lavoro;

Il completamento delle schede servizio e carta servizi on line da parte dei singoli responsabili, e il successivo test di prova con dati utente di fantasia;

La ripulitura informatica del sistema e il successivo inserimento dei dati utenti attualmente in carico, creando la base-line statistica del sistema;

La definizione del protocollo d'intesa per la gestione e per la privacy tra tutti gli attori coinvolti;

fine della fase sperimentale ed inizio della messa a regime del sistema

Aspetti innovativi da segnalare

Il SIA permette al cittadino di non avere un'unica porta di accesso ai servizi, (col rischio dell'effetto imbuto e dell'aumentare la corsa a ostacoli per trovare la risposta appropriata ai propri bisogni), ma poter entrare da tutte le possibili porte, in un unico sistema integrato in rete, (far viaggiare i dati, non le persone). Per fare ciò occorre quindi strutturare un sistema che mettesse in rete l'intero panorama dell'offerta sociale e socio-sanitaria, formare il responsabile dei servizi, affiancare alcuni operatori sociali formati nei nodi locali della rete (uno per ogni comune) rappresentati dall'UPS, e infine strutturare un forte coordinamento centrale, il back office a livello di Ambito che gestisce l'intero sistema.

Inoltre, permettesse agli operatori sociali, agli amministratori ed ai politici di avere informazioni aggiornate e un costante controllo sulle politiche sociali territoriali.

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

Sono almeno tre le linee di sviluppo da considerare:

- Il livello provinciale: dopo la sperimentazione a livello di Ambito, a partire dal 2007 è prevista l'estensione del SIA agli altri Ambiti Provinciali, con un ruolo di forte coordinamento da parte dell'Osservatorio Provinciale Politiche Sociali attraverso l'istituzione di un coordinamento tecnico provinciale per la gestione del SIA.
- Il livello della Zona ASUR: il SIA interessa già i principali servizi socio sanitari dell'Ambito, a gestione ASUR; è però ancora in fase di ideazione la costruzione dello Sportello della Salute e la sua integrazione funzionale e/o organizzativa con l'Ufficio di Promozione Sociale.
- Il livello regionale: è attivo un tavolo tecnico regionale per la definizione di linee guida e indirizzi per il consolidamento e lo sviluppo del Sistema Informativo Sociale Regionale.

Criteri di valutazione

Il progetto prevede delle fasi periodiche di monitoraggio e valutazione delle azioni in essere, nell'ottica di considerare la valutazione come un processo; un'azione informativa che si sviluppa parallelamente al processo organizzativo e ne supporta le decisioni.

Il modello su cui si basa la metodologia di lavoro è un modello che parte dall'osservazione per giungere alla trasformazione del sistema, ciò passando per le seguenti fasi intermedie:

Ascoltare/Osservare- Valutare- Intervenire- Verificare- Modificare/ri- progettare - Ascoltare /Osservare .

Il progetto è concepito non solo come indice che permette al cittadino di conoscere i servizi presenti nel territorio, ma vuole principalmente essere un mezzo che tiene conto delle condizioni di bisogno dei cittadini stessi.

Tende quindi:

- alla promozione dei servizi ed all'informazione della qualità delle offerte proposte nei confronti dei cittadini;
- alla gestione più semplice da parte degli operatori di risolvere i bisogni richiesti, avendo sempre sotto controllo la situazione generale di tutti i servizi del territorio, e potendo quindi essere sempre efficaci ed efficienti nella risoluzione delle problematiche.

La verifica dei risultati raggiunti riguarda sia il grado organizzativo raggiunto da tutti i servizi sul territorio sia la realizzazione del sistema relativamente a quanto previsto dal progetto.

Inoltre la valutazione si basa sui tempi di risposta dei bisogni e sul grado di soddisfazione dei cittadini stessi.

Strumenti e metodologie di valutazione

La verifica del sistema viene realizzata attraverso:

- analisi statistiche di utilizzo del sistema
- test di verifica di utilizzo da parte degli operatori
- test di citizen satisfaction

I risultati delle verifiche vanno poi ad incidere sul Piano Sociale di Ambito triennale, il cui scopo è quello di essere un importante strumento di programmazione che parte dai bisogni rilevati nel territorio per evidenziare metodologie e strategie di soluzione.

RISORSE

Costo complessivo del progetto

Per la realizzazione tecnica del sistema sono stati improntati inizialmente dalla Provincia di Macerata €10.000,00 a tale somma nel tempo costantemente sono state aggiunte tutti i costi delle modifiche e integrazioni al sistema stesso.

Fonti di finanziamento

L'intero costo è a carico della Provincia di Macerata

Risorse umane impegnate:

- *numero*: la fase di sperimentazione compiuta in 2 ATS ha visto coinvolti oltre allo staff dell'Osservatorio Provinciale per le politiche sociali, gli staff degli UPS degli ATS di S. Severino Marche e di Camerino e tutti gli operatori sociali che lavorano in questi territori (circa 100 persone) impegnati su circa 400 servizi; due stagiste e una laureanda in scienze sociali.

- *professione*: operatori sociali pubblici e del privato sociale, amministratori responsabili dei settori servizi sociali, assistenti sociali, sociologi, psicologi, informatici.

- formazione prevista: corso di formazione e aggiornamento a cadenza semestrale a livello di ATS

Risorse tecnologiche:

attivate: 3 siti web realizzati in linguaggio ASP con banca dati SQL SERVER 2000, servizio di messaggistica interna tra gli operatori dei vari enti

da attivare: servizio sms ai cittadini che richiedono una risposta al servizio

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Positività e criticità

Il progetto ha come scopo principale quello di essere un efficace strumento di soluzione per i bisogni espressi dai cittadini, attraverso una gestione puntuale da parte degli operatori dei servizi presenti sul territorio.

Inoltre attraverso la Carta Servizi on-line si possono fornire informazioni sempre aggiornate relativamente alle strutture.

In questo scambio di comunicazione la criticità può essere individuata nel non accurato o non esatto aggiornamento delle informazioni che rischia di non essere di vero supporto ai cittadini.

Comunicazione interna ed esterna

Il sistema di rilevazione della soddisfazione del cittadino è legato sia alle comunicazioni dirette del cittadino sia al funzionamento del Sistema d'Ambito Informatizzato. Il Sistema d'Ambito Informatizzato è una sorta di Intranet che accorpa la funzione consultiva della carta servizi con l'attività dell'Ufficio di Promozione Sociale e si basa sulla presa in carico della problematica dell'utente.

Alla cittadinanza residente all'interno degli ambiti in cui è stata effettuata la sperimentazione del sistema, è stata distribuita una info-card con la specifica dell'indirizzo internet della carta dei servizi e i riferenti telefonici dei responsabili dei servizi sociali di ciascun comune dell'ATS.

Successive implementazioni

I passaggi futuri a cui il sistema andrà incontro saranno:

La Prima fase futura del percorso in questione sarà rappresentato dalla stipula di un Protocollo d'intesa tra Provincia di Macerata e gli ATS che definisca esattamente ruoli e compiti degli utilizzatori del Sistema e di tutti i soggetti che, a vario titolo, avranno accesso allo stesso.

Successivamente rispetto al sistema si dovrà:

- integrare il SIA con i vari livelli delle zone ASUR ovvero con i principali servizi socio sanitari dell'Ambito, a gestione ASUR;

- definire e integrare i dati esistenti con quelli costituenti il "debito informativo", ossia il livello minimo di informazioni che ciascun sistema d'Ambito deve scambiare e condividere con l'osservatorio regionale;

ipotizzare una più approfondita Cartella Sociale, utilizzabile unicamente dal Servizio Sociale Professionale;

- strutturare uno spazio di rilevazione dei dati relativi al Personale operante nei Servizi;

- strutturare uno spazio uno strumento che consenta il controllo della spesa sociale e la lettura dei Bilanci economici dei Comuni all'interno delle categorie utilizzate per leggere l'offerta dei servizi.