

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

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



DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE	
<i>Titolo del progetto</i>	Prontuario Unico Informativo dei Diritti e dei Servizi per gli Anziani ad uso degli operatori sociali e sanitari del biellese
<i>Ente proponente</i>	Consorzio IRIS
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Area Adulti Anziani Disabili
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Losana, 20 – 13900 Biella
RELAZIONE DI PROGETTO	

TITOLO

Prontuario Unico Informatico dei Diritti e dei Servizi per gli Anziani ad uso degli operatori sociali e sanitari del Biellese: www.bielleseanziani.it

TEMPI

Data di avvio

29 novembre 2008 (data della presentazione)

Dal giorno successivo il sito era visitabile dagli operatori sociali e sanitari del territorio, ai quali erano stati assegnati uno username e una password per l'accesso, diversi a seconda del servizio di appartenenza.

Data (prevista) di conclusione

Si auspica che lo strumento diventi un supporto all'operatività quotidiana, e quindi prosegua nel tempo.

INTRODUZIONE

Destinatari

Operatori sanitari dell'ASL BI (inclusi i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta), operatori sociali dei Consorzi Socio Assistenziali IRIS di Biella e CISSABO di Cossato, organizzazioni di volontariato specializzate nel fornire informazioni ai cittadini anziani.

Contesto

Il Consorzio IRIS e il Consorzio CISSABO sono gli Enti che gestiscono i servizi socio assistenziali nel territorio di competenza dell'ASL BI.

Il territorio del Consorzio IRIS si sviluppa su una superficie di 478, 09 Km², ed è costituito da 44 Comuni e da 3 Comunità Montane. L'area geografica di intervento ricopre circa la metà del territorio della provincia di Biella e quasi i 2/3 della sua popolazione. Il totale complessivo della popolazione dei Comuni in area IRIS ammonta a circa 116.800 unità (Dati ISTAT 1° gennaio 2007). Il territorio del Consorzio è per il 36% montano, per il 33% pianeggiante, per il 31% collinare ed è composto da micro aggregati urbani la cui ampiezza demografica varia da un min di 85 (Comune di Rosazza) ad un massimo di 46.350 abitanti (città di Biella).

Pertanto un elemento critico è costituito dalla 'disaggregazione' e dalla dispersività dei centri urbani, il che rende particolarmente faticoso l'accesso ai servizi.

Rilevante è il fenomeno dell'invecchiamento della popolazione: nel 2004 la popolazione anziana >65 anni rappresentava il 23,12% del totale, contro il 22,9% del 2001 e il 20,1% del 1991.

Il CISSABO, situato nel biellese orientale, si compone di 29 comuni e ricomprende al proprio interno due Comunità Montane. Il territorio, analogamente a quello dell'Iris, presenta una notevole dispersione amministrativa: 21 comuni hanno meno di 2000 abitanti, 7 meno di 10000, solo 1 più di 10000 (15.142). L'area geografica di intervento del CISSABO ricopre circa la metà del territorio della Provincia di Biella e quasi un terzo della sua popolazione. Il totale complessivo della popolazione dei Comuni in area C.I.S.S.A.B.O. ammonta a circa

59.400 unità (Dati ISTAT 1° gennaio 2007). La conformazione del territorio, le formazioni montagnose e collinari, lo stato e la condizione della viabilità, fanno sì che le comunicazioni, pur in presenza di una rete sufficientemente diffusa di servizi, risultino poco agevoli e i tempi di percorrenza alquanto elevati.

Breve descrizione del servizio se esistente

Il 'Prontuario Informatico' consiste in un sito (www.bielleseanziani.it) in cui sono raccolte informazioni utili e costantemente aggiornate sui servizi socio sanitari cui possono accedere (attraverso password) gli operatori sociali e sanitari del territorio affinché possano a loro volta meglio orientare i cittadini.

Il Prontuario è stato costruito con il coinvolgimento attivo di soggetti partecipanti ai Tavoli Anziani dei due Consorzi, a partire da una rilevazione dei fabbisogni informativi rivolta a operatori socio sanitari, strutture residenziali ed organizzazioni di volontariato.

Motivazioni

La scelta di creare un sito di questo tipo è derivata dalle seguenti motivazioni:

- rilevazione della carenza di informazioni e della difficoltà di accedere ai servizi, e conseguente emersione del bisogno di dotarsi di uno strumento operativo che aiutasse a superare queste difficoltà (ricerca Studio Come 2003);
- presenza sul territorio di uno Sportello Informativo Anziani gestito del Gruppo di Volontariato Vincenziano San Giuseppe di Biella, voluto dal Consorzio IRIS, che dal 2000 ha offerto al territorio un servizio di orientamento e informazione, costruendo una banca dati cartacea che ha costituito il punto di partenza per la costruzione del sito;
- scelta di utilizzare uno strumento informatico e non cartaceo per favorire l'aggiornamento, per contenere i costi e per rendere più immediata la consultazione da parte degli operatori

Analisi preliminari

La necessità di creare un 'Prontuario' relativo ai servizi socio sanitari a favore delle persone anziane non autosufficienti è emersa per la prima volta a seguito di una ricerca effettuata sul territorio di riferimento dallo Studio Come di Roma nel 2003. Tale ricerca evidenziava come, a fronte di una carenza di informazioni e di difficoltà ad accedere ai servizi, mancasse *“un prontuario unico dei servizi socio-sanitari disponibili per gli anziani, delle procedure di accesso, dei tempi di attesa, della partecipazione al costo da parte dell'anziano.”* Si trattava

di “raccolgere le disposizioni in materia..., mettendole in ordine sulla base del profilo dei destinatari e/o delle situazioni di bisogno ricorrenti”. Si ipotizzava che il Prontuario dovesse essere distribuito a: medici di base, assistenti sociali dei servizi socio assistenziali di territorio, assistenti sociali degli ospedali, volontari e associazioni”.

Si evidenziava altresì che il Prontuario doveva essere *aggiornato costantemente*, così come dovevano essere *verificate periodicamente le conoscenze degli operatori della rete e le informazioni che venivano date concretamente ai cittadini*.

Si ipotizzava anche che – successivamente – si sarebbe potuto tradurre e semplificare il Prontuario per i cittadini anziani e i loro familiari.

La stessa ricerca evidenziava altresì la necessità di creare uno “Sportello Unico Anziani”, inteso come un servizio che non si limitava a dare informazioni, ma fosse in grado di avviare le procedure in tempo reale: *modulistica, acquisizione documenti tramite enti collegati, calcolo Isee, prenotazione informatizzata di visite*. Il personale di tale Sportello avrebbe dovuto anche avere il compito di studiare eventuali soluzioni per semplificare le procedure, aggiornare periodicamente il Prontuario, sostenere la rete degli informatori, monitorare il flusso delle domande e delle offerte.

Tali indicazioni sono state recepite dal Piano di Zona 2006-2008 (il primo per il nostro territorio), prorogato anche per il 2009, in seno al quale è nato un laboratorio ad hoc

Obiettivi

Agevolare la conoscenza dei servizi da parte degli operatori sociali e sanitari
Favorire l’accesso ai servizi da parte dei cittadini

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia e procedure

La costruzione del Prontuario è avvenuta all’interno di un laboratorio ‘congiunto’ IRIS – Cissabo, costituito ad hoc nell’ambito dei rispettivi Tavoli Anziani, che ha visto la partecipazione del direttore del Consorzio IRIS e del Cissabo, di un consulente, di diverse Associazioni di Volontariato operanti a favore degli anziani, del direttore del Distretto 2 dell’ASL BI, dei sindacati, dello Sportello Informativo Anziani Filo d’Arianna, degli organismi di coordinamento delle strutture residenziali per anziani.

Il gruppo di lavoro è stato coinvolto in tutte le fasi di realizzazione del progetto, e le diverse bozze/proposte sono state *in itinere* sottoposte agli operatori sociali e alle rappresentanze

politiche. Il prodotto ultimo è stato infine validato dai rispettivi organi competenti del Consorzio IRIS, del Cissabo e dell'ASL BI.

Il laboratorio si è incontrato 10 volte a partire da febbraio 2007. Si è iniziato dalla definizione di una proposta di struttura, cui è seguita una rilevazione dei fabbisogni informativi rivolta a operatori socio sanitari, strutture residenziali ed organizzazioni di volontariato (vedi allegato 1), curata dai volontari e dagli operatori dello Sportello Informativo Anziani Filo d'Arianna (www.filoarianna.it).

Soggetti coinvolti

Soggetti partecipanti ai Laboratori dei Tavoli Anziani dei due Consorzi: Consorzio IRIS, Cissabo, ASL BI, Sportello Informativo Anziani "Filo d'Arianna", Provincia di Biella, Associazione Biellese Volontariato Cossato, Associazione Italiana Malattia di Alzheimer, Amici del Volontariato di Pralungo, AUSER, AUSER/Forum Terzo Settore, CGIL, CISL, Coordinamento Case di Riposo del Biellese, Gruppo Residenze Assistenziali Biellesi.

Materiali predisposti

Sito: www.bielleseanziani.it

Fasi di realizzazione

Febbraio 07: avvio lavori del Laboratorio congiunto IRIS-Cissabo. Formulazione proposta di struttura e calendarizzazione

Marzo-Aprile 07: rilevazione dei fabbisogni informativi rivolta a operatori socio sanitari, strutture residenziali ed organizzazioni di volontariato (vedi allegato 1)

Da Maggio 07 a Settembre 08: definizione struttura sito (alla luce dei risultati della rilevazione), a cura del Laboratorio Anziani con il supporto di consulenti esterni. Caricamento e validazione dei dati.

dal 15 settembre al 15 novembre 2008: Breve sperimentazione ristretta (Filo d'Arianna, Comune di Biella, Comunità Montana La Bursch)

28 novembre 2008: presentazione dello strumento agli operatori, invio degli username e password.

Dicembre 08- giugno 09: Ulteriore sperimentazione allargata. Pubblicizzazione dello strumento.

Luglio 09: Messa a punto dello strumento sia dal punto di vista dei contenuti, sia delle modalità di gestione. Valutazione della possibilità di allargarne l'utilizzo.

Aspetti innovativi da segnalare

- La costruzione dello strumento ha visto la partecipazione attiva e paritaria di soggetti diversi (enti pubblici, privato sociale, volontariato) e a partire dall'analisi del bisogno informativo dei potenziali destinatari
- Ogni aspetto del Prontuario è stato realizzato utilizzando esclusivamente tecnologie Open Source sia per i server che per la realizzazione del software e della banca dati (per la realizzazione è stata utilizzata la tecnologia LAMP: Linux sistema operativo, Apache server web, PHP linguaggio programmazione, MySQL Database)
- Questo fa sì che ci siano bassi costi di gestione e manutenzione dello strumento (non sarà necessario coinvolgere un consulente, ma potranno provvedere autonomamente operatori/volontari debitamente formati), e l'aggiornamento può avvenire in modo rapido e agevole
- Il sito è stato strutturato in modo tale che qualunque operatore possa segnalare inesattezze eventualmente rilevate o nuove informazioni da inserire nel sito (icona "invia un commento" al fondo di ogni pagina)

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

Maggiore conoscenza dei servizi presenti sul territorio e delle procedure per accedervi da parte degli operatori sociali e sanitari

Maggiore consapevolezza negli operatori sociali e sanitari del proprio ruolo di 'punti di accesso' al sistema nei confronti dei cittadini che incontrano nella propria quotidianità lavorativa.

Criteri di valutazione

Gradimento del sito e percezione della sua utilità da parte degli operatori sociali e sanitari come strumento per migliorare il servizio al cittadino (in termini di facilitazione dell'accesso ai servizi)

Strumenti e metodologie di valutazione

Dati quantitativi forniti dai 'contatori' collegati al sito: es. numero di accessi, numero di accessi per tipologia di servizio di appartenenza, pagine maggiormente 'clickate', ecc.

Dati qualitativi rilevati attraverso confronti con gli operatori

RISORSE

Costo complessivo del progetto

Realizzazione del sito:

€ 21.867,03

Manutenzione, monitoraggio e aggiornamento del sito

A cura dello Sportello Anziani Filo d'Arianna: € 12.700,00 (per il 2009)

Fonti di finanziamento

Fondi propri del Consorzio IRIS, del Cissabo e dell'ASL BI

Risorse umane impegnate

Per la costruzione del sito sono stati coinvolti: 1 consulente sociologo, un consulente informatico, i volontari dello Sportello Informativo Anziani (10), gli operatori dello Sportello Anziani (1 sociologa, 1 amministrativa)

Per il monitoraggio e l'aggiornamento del sito: volontari e operatori dello Sportello Anziani Filo d'Arianna

Risorse tecnologiche

Costruzione sito

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Positività e criticità

Da settembre 2008 ad oggi il Prontuario ha registrato 323 accessi (con una media di 2 accessi al giorno), risultato che viene letto in modo positivo, tenuto conto del fatto che si è partiti relativamente da poco tempo, la conoscenza dello strumento non è ancora molto diffusa e in tale numero non sono compresi gli accessi per l'aggiornamento.

Il processo che ha portato alla costruzione dello strumento ha consentito altresì uno scambio e una conoscenza tra soggetti diversi.

Comunicazione interna ed esterna

Le restituzioni in merito all'andamento dell'utilizzo del sito avverranno nell'ambito dei Tavoli Anziani dei due Consorzi.

Inoltre, gli operatori, attraverso l'apposito tasto presente sulle pagine del sito ("*invia un commento*"), possono mandare in ogni momento delle osservazioni-proposte che saranno una fonte delle valutazioni poi effettuate dal Tavolo.

Successive implementazioni

- nella parte relativa alle strutture residenziali è prevista la possibilità di creare delle sotto aree (una per ciascuna struttura residenziale), in cui ciascuna struttura possa autonomamente inserire informazioni in tempo reale su rette, servizi resi e posti disponibili
- si prevede (dopo congruo periodo di sperimentazione) di poter estendere l'uso del Prontuario anche ad altre associazioni che si occupano di informazione e orientamento, nonché ad altri soggetti (come farmacie, ecc...) che – venendo a contatto con i cittadini in situazione di bisogno assistenziale – possono facilitarne l'accesso al sistema dei servizi

- il Prontuario costituirà lo strumento di riferimento per gli Sportelli Unici Socio Sanitari per Anziani che saranno realizzati prossimamente sul territorio del Distretto 1 e 2 dell'ASL BI.

Allegati:

- **AII. 1** Scheda Rilevazione Fabbisogno Informativo