

SIS – Sistema Informativo Sociale CADMO Infor – Livello Regionale – Appunti 2012

Elenchiamo di seguito sinteticamente alcuni spunti di riflessione .

- Regole condivise e uniformità del dato
- Sistemi e procedure territoriali
- Governance diffusa del sistema informativo dei servizi sociali piemontesi
- ISTAT primo terreno di riferimento
- Modalità di lavoro condivise tra operatori sociali e amministrativi
- Funzionamento delle infrastrutture

Regole condivise e uniformità del dato

Fin dai primi anni 2000 l'Amministrazione Regionale ha opportunamente coltivato la propensione degli Enti Gestori a individuare modalità di erogazione dei servizi il più possibile omogenee e condivise anche al fine di arrivare a rilevazioni comuni (*Nota 1*). Questo imponente lavoro ha visto coinvolti nel tempo, e con continuità, centinaia di operatori oltre che il gruppo dirigente dei vari Enti. La riflessione e l'aggiornamento permanente delle pratiche di servizio ha permesso una lievitazione della capacità professionali e l'estensione a nuovi territori delle migliori pratiche adottate.

Regole condivise a livello regionale vanno ora definite per quanto riguarda la rilevazione dei dati. I dati obbligatori devono essere pochi, ma l'estensione territoriale di raccolta deve essere la massima possibile. **Meglio pochi dati certi, che tanti disomogenei.**

Sistemi e procedure territoriali.

Il valore del territorio è rappresentato dalle migliaia di utenti serviti, dalle centinaia di operatori impegnati sul campo , dalle centinaia di comuni che hanno condiviso la gestione dei servizi, dalle decine di enti gestori che vi lavorano da più lustri.

Questo patrimonio di lavoro, di competenze, di buone pratiche è giusto trovi degli standard di costo omogenei sul territorio piemontese ma le operazioni di rilevazione non possono essere solo ragionieristiche o tabellari.

Se una più elevata qualità del servizio aumenta i costi è necessario ridefinire le regole di erogazione del servizio a un livello più alto; riconoscere le buone pratiche, valorizzandole economicamente, ed estenderle gradatamente ad altri Enti Gestori.

A tal proposito si potrebbe fare l'**esempio delle Dimissioni Fragili** e come sia vitale la collaborazione con l'ASL al fine di individuare questa estensione minima territoriale di diffusione delle buone pratiche.

Affermatosi per il basso costo e le loro funzionalità i sistemi territoriali hanno garantito l'esistenza stessa del sistema. Sono essi stessi il sistema nonché la condizione essenziale per la possibilità odierna di un livello regionale armonico ed efficiente.

Governance diffusa del Sistema Informativo Piemontese dei Servizi Sociali

Come rileva anche la Ricerca dell'Università di Torino (*Nota 2*) il caso piemontese è particolarmente interessante in quanto ha garantito il consolidamento di una governance territorialmente diffusa dei sistemi informativi dei servizi sociali. La Regione abbandonò presto, per motivi economici e funzionali, l'idea di impiantare procedure regionali centralizzate e ha affidato ai singoli enti la responsabilità di adottare sistemi informativi propri.

La maggior parte degli Enti lo ha fatto attingendo al mercato e il panorama di distribuzione dei prodotti vede la presenza di unico operatore (CSI Piemonte) per il Comune di Torino e di differenti sistemi promossi da realtà produttive private tra cui emergono due operatori (La Mendola e CADMO Infor) che insieme servono 27 enti gestori. Per inciso nelle province di Biella e Cuneo vi è omogeneità di sistema informativo adottato dagli Enti Gestori per quanto riguarda quelli coincidenti territorialmente all'ASL di Biella e all'ASL Cn 1 .

Il mantenimento di sistemi informativi territoriali è vitale per la ricchezza professionale che ha alimentato ma gli Enti Gestori devono ricevere richieste dalla Regione di output dati non contraddittorie e certe nel tempo. Il basso costo di manutenzione dei sistemi diffusi può essere mantenuto dagli Enti ma a livello regionale devono essere predisposte le condizioni che garantiscano l'invio periodico dei dati e l'alimentazione di flussi permanenti.

La rete internet permette la gestione di flussi, anche qui pochi e certi, ma le condizioni infrastrutturali e le regole generali devono essere assunte a livello piemontese.

ISTAT Primo terreno di riferimento

Le regole di rilevazione dei dati sono state in questi ultimi anni ballerine. Non è un'invenzione retorica che, spesso contemporaneamente, siano stati richiesti, da uffici regionali diversi, dati diversi afferenti alla medesima erogazione di servizi. La cultura e la pratica della rilevazione è ampiamente cresciuta tra gli Enti Gestori ma servono regole certe e condivise sulla definizione dei servizi.

Qualsiasi ulteriore passo in avanti, come quello di introdurre una contabilità per centri di costo, deve essere anticipata da una corretta individuazione delle modalità di erogazione dei servizi, da un costante e non episodico caricamento dei dati, da una continua verifica delle anomalie.

Corretta è la scelta della raccolta dati secondo le tipologie ISTAT le quali , anche se non sono esaustive, possono permettere un' avvio metodologicamente corretto ma soprattutto una comparazione su differenti scali territoriali. Non solo è possibile confrontarsi con le altre Regioni ma si potrebbe assumere altresì la raccolta storicizzata per comune al fine di restituire al territorio il massimo di conoscenza dei servizi erogati.

Modalità di lavoro condivise tra operatori sociali e amministrativi

Gli Enti Gestori hanno lavorato a lungo in questi anni per affinare con gli operatori sociali (assistenti sociali, educatori, operatori socio sanitari) le differenti tipologie di servizio e le regole di caricamento dei dati. Quando il lavoro è stato fatto bene questa attività di rilevazione è diventata quotidiana e componente non occasionale delle attività di servizio. Soprattutto negli Enti con molte sedi territoriali in Comuni diversi, per far fronte alle domande dei Comuni, finanziatori decisivi delle spese, il lavoro di sintesi relativo ai costi è stato fatto agli Uffici Amministrativi e dalla Ragioneria in particolare, in occasione dei Bilanci annuali.

Alcuni Enti già prevedono dei flussi informatici tra il programma di contabilità e la cartella sociale (ad esempio per l'erogazione di contributi) tendenti a dare una base omogenea e certa non solo ai dati di servizio ma anche ai costi conseguenti.

Per alcune tipologie di servizio l'accoppiamento coi costi è semplice mentre per altri, e per le spese generali di funzionamento, è necessario un lavoro di studio poiché differenti sono sul territorio piemontese le modalità di imputazione.

L'obiettivo deve essere quello di **restituire un dato pulito per Comune** al fine di garantire il massimo controllo da parte degli stessi rispetto alle disomogeneità non solo dei costi, ma anche della diffusione territoriale dei servizi.

Funzionamento delle infrastrutture

L'entrata sulla scena di Internet ha schiuso la possibilità che l'omogeneità di raccolta dati e il ritorno degli stessi agli operatori fosse possibile nelle differenti sedi degli Enti Gestori.

Si è passati da una visione di implementazione della banca dati regionale a un quotidiano utilizzo dei dati per le proprie attività di servizio. Gli Enti Gestori con la diffusione dei software territoriali hanno quei dati che la regione non ha o non richiede.

I costi dei sistemi territoriali sono bassi rispetto ai costi sostenuti a livello regionale.

Le attività di cloud computing (*Nota 3*) hanno garantito e garantiscono nuove prospettive.

Non servono interventi mastodontici o episodici ma la condivisione di regole di funzionamento che valorizzino il lavoro svolto a livello territoriale nonché la manutenzione di infrastrutture sia a livello decentrato che regionale. Conta di più un consenso diffuso che gli investimenti economici

Numerosi sono i dati che sarebbero utilissimi per il lavoro quotidiano degli operatori sociali territoriali (Anagrafiche, Medina Legale, Integrativa, Protesica, Inps, etc) e su questo dovremmo lavorare tutti per un continuo miglioramento del servizio erogato..

Note

(1) "INDAGINE CONOSCITIVA SULLO STATO DI REALIZZAZIONE DELLA CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA" Rapporto di sintesi - Maggio 2006

(2) "TRA ESIGENZE LOCALI E NECESSITÀ DI COORDINAMENTO.

Riflessioni sui meccanismi della multilevel governance a partire dal processo di adozione della cartella sociale informatizzata."

di Sandro Busso e Joselle Dagnes

Fonte in cui c'è anche il testo: <http://www.socialwiki.it/it/scheda.asp?id=1000001111>

(3) Per **cloud computing** si indica un insieme di tecnologie che permettono, di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati grazie all'utilizzo di risorse hardware/software h distribuite e virtualizzate in Rete.

(Wikipedia)