**Progetto SIGeSS**

**KIT di riuso Fase B – Trasferimento e adozione della buona pratica**

**B2. Strumenti organizzativi**

**B2.1 I processi della buona pratica**

Data rilascio: 10/12/2018

Versione: 1.0

Sommario

[Premessa 2](#_Toc40523530)

[1. I Architettura funzionale di SIGESS 2](#_Toc40523531)

[2. I processi della buona pratica 3](#_Toc40523532)

[2.1. Processo Accesso ai servizi Sociali 3](#_Toc40523533)

[2.1. Processo di Apertura della Cartella Sociale 6](#_Toc40523534)

# Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti organizzativi del kit di riuso per la fase B** – Trasferimento e adozione della buona pratica. Gli strumenti organizzativi, come previsto dall’Avviso OCPA2020[[1]](#footnote-1), hanno lo scopo di illustrare i processi amministrativi oggetto di intervento della buona pratica, così come attesi a seguito dell’adozione della buona pratica, in termini di flussi di attività e attori coinvolti.

## I Architettura funzionale di SIGESS

Struttura della piattaforma digitali dei blocchi funzionali SIGESS

**Piano della Qualità**

**SISO**

**Piano di Gestione della Configurazione**

**Studio di Fattibilità**

**Sportello UdC**

**Cartella Sociale**

**Manuale Utente**

**Manuale Gestione e Configurazione**

**Architettura Logico Funzionale**

**Architettura Hardware**

**SocioSanitario**

**Business**

**Intelligence**

**Mobile SISO**

**Scheda Accesso**

**Sportello Immigrazione**

**Gestione Richieste**

**Prodotto**

**Sottoprodotto**

**Componente**

**Integrazione Atlante**

**SIRU**

**PAI**

**Interventi**

**Community**

**Casellario**

**FSE**

## I processi della buona pratica

Si illustrano i flussi di massima dei processi TO BE impattati dalla buona pratica, con evidenza dei cambiamenti più significativi attuati, eventualmente distinti per tipologia di Amministrazione o per tipologia di moduli/funzionalità della buona pratica adottate.

### Processo Accesso ai servizi Sociali

**Glossario termini utilizzati**

|  |  |
| --- | --- |
| Interlocutore: | E’ il soggetto fisico o giuridico che interloquisce per conto dell’utente con l’operatore responsabile della redazione della scheda di contatto. Può essere inoltre il segnalante di una persona in stato di necessità. |
| Utente: | E’ la persona che si trova in una situazione di bisogno o che riferisce di trovarsi in una situazione di bisogno. Può essere segnalata da altro soggetto o accedere al servizio di persona. |
| Riferimento: | E’ la persona, se presente, che rappresenta un riferimento per l’utente e lo supporta nella attività quotidiane. Può essere un parente, un conoscente, il care giver ecc. |
| Bisogno espresso: | E’ il desiderio e la necessità di colmare una stato di svantaggio rispetto ad una condizione desiderata |
| Servizio richiesto: | E’ il beneficio del quale viene richiesta l’attivazione da parte dell’interlocutore o dell’utente stesso. |
| Intervento: | E’ l’azione con la quale viene chiusa la registrazione del contatto |

**Scheda di accesso: registrazione dei dati personali**

La pubblica amministrazione non ha il potere, riservato all’autorità giudiziaria, di imporre interventi ad un cittadino se non nell’ambito di un rapporto fiduciario e consensuale. Ne consegue che la registrazione dei dati personali del cittadino, presupposto necessario all’erogazione di benefici e servizi, deve seguire alcune specifiche regole:

***Segnalazione da parte di Autorità Giudiziaria***

Il primo accesso è costituito dall’invio del provvedimento (contesto coatto), l’interlocutore è l’Autorità Giudiziaria mentre i dati anagrafici dell’utente DEVONO essere registrati anche in assenza di esplicito consenso. I successivi accessi avranno come interlocutore l’utente o il legale rappresentante, si avrà cura di richiedere il consenso al trattamento dei dati ma il suo diniego non costituirà impedimento all’azione del servizio avendo ricevuto esplicito mandato dall’A.G.

***Accesso e segnalazione da parte di pubblico ufficiale (s.s.,istituzioni scolastiche, pubblica sicurezza, enti locali)***

Sono inseribili nel sistema le sole segnalazioni pervenute in forma scritta, l’interlocutore è il pubblico ufficiale,mentre l’utente è la persona segnalata. Al primo colloquio con l’utente o legale rappresentante l’operatore sociale avrà cura di richiedere il consenso al trattamento dei dati personali. In caso di diniego rimane agli atti (nel sistema) la sola segnalazione del pubblico ufficiale (che costituisce solo ipotesi di pregiudizio) senza nessun’altra informazione sullo stato di bisogno della persona (*permangono gli obblighi di comunicazione all’autorità giudiziaria nei casi previsti per legge*).

***Accesso da parte di utente in stato di necessità (maggiorenne e in grado di provvedere a se stesso)***

L’utente dovrà essere informato che in assenza del consenso al trattamento dei dati personali il servizio sociale non potrà registrare i suoi dati nel sistema e mettere in campo nessun tipo di aiuto, ad eccezione degli interventi richiesti dall’A.G.

***Accesso da parte del legale rappresentante della persona in stato di necessità***

L’interlocutore è il legale rappresentante mentre l’utente è la persona segnalata, il legale rappresentante dovrà rilasciare il consenso al trattamento dei dati personali, in caso contrario l’operatore non potrà compilare la scheda di accesso. L’interlocutore dovrà essere informato che il servizio sociale non potrà mettere in campo nessun tipo di aiuto.

***Accesso da parte di segnalante generico non istituzionale***

Nel caso il segnalato (utente) abbia già precedentemente rilasciato il consenso (durante un accesso o presa in carico) si può procedere al colloquio con l’interlocutore segnalante, a meno che questo non chieda servizi specifici per l’utente senza averne titolarità.

***Colloquio con qualsiasi segnalante in presenza di notizia di reato, presunto rischio e/o pericolo***

Deve essere sempre registrata la scheda di accesso comprensiva dei dati dell’utente in caso di situazioni di presunto pregiudizio, con segnalazione alla procura in caso di conferma del sospetto. La scheda va chiusa come “Segnalazione all'Autorità Giudiziaria”.

***Colloquio Anonimo***

E’ possible che l’interzione di accoglienza possa essere gestita in modo anonimo, cioè non acquisendo le generalità dell’utente a seguito di una sola richiesta di informazioni, o di espresso intenzione in tal senso dell’utente, con attiviazione di altra procedura di identificazione esterna al sistema.

**Accesso ai servizi sociali: processo creazione scheda accesso**

Altro soggetto

Utente

Op.Sociale UdC

Accesso UdC

Rilevazione

caso

Rilevazione situazione sociale

Invio utente

Colloquio con persona già in carico

Già in carico

Equipe

Intervento sospeso

Invio a Equipe

Valutazione equipe

Non in

carico

No equipe

Fine

Proposta presa in carico

Altri tipi intervento

Di competenza

Invio scheda ad altro soggetto Zona

No competenza

Fine

No bisogni complessi

Bisogni complessi

Ricezione

Scheda da altro UdC Zona

Rilevazione bisogni e richieste

Fine

No Requisiti  
Privacy

Privacy

OK

### Processo di Apertura della Cartella Sociale

**Presa in Carico dell’utente: processo creazione o aggiornamento cartella sociale**

Operatore Sociale

Apri Cartella Sociale

No PIC

PIC

Respingi Accesso

Gestisci caso

Fine

Già In carico

Assegna Area Target

Fine

Registra dati sociali

Prendi in carico

Registra colloquio

Ulteriori dati in cartella

Utente / Legale Rappresentante

Primo colloquio professionale

Registra Problematiche

Analisi problematiche

Fine

Fine

Valuta accesso

Non in carico

Da respingere

Avvio iter apertura

PIC

**GLOSSARIO termini utilizzati in sezione Cartella**

|  |  |
| --- | --- |
| **Famiglia e minori:** | beneficiari di interventi e i servizi di supporto alla crescita dei figli e alla tutela dei minori. I beneficiari possono essere donne sole con figli, gestanti, giovani coppie, famiglie con figli, famiglie monoparentali. |
| **Area disabili:** | utenti con problemi di disabilità fisica, psichica o sensoriale (comprese le persone affette da HIV o colpite da TBC). Gli anziani non autosufficienti rientrano invece nell’area “Anziani”. |
| **Area dipendenze:** | persone dipendenti da alcool e droghe. (ludopatia? internet?) |
| **Area anziani:** | Soggetti con età superiore ai 65 anni, compresi i malati di Alzheimer. |
| **Area immigrati e nomadi:** | stranieri immigrati in Italia che necessitano di interventi e i servizi finalizzati all’integrazione sociale, culturale ed economica. Per stranieri si intendono le persone che non hanno la cittadinanza italiana, comprese quelle in situazioni di particolare fragilità, quali profughi, rifugiati, richiedenti asilo, vittime di tratta. |
| **Area povertà, disagio adulti e senza dimora:** | ex detenuti, donne che subiscono maltrattamenti, persone senza dimora, indigenti, persone con problemi mentali (psichiatrici) e altre persone in difficoltà non comprese nelle altre aree. |

**Cartella Sociale: Istruzioni di processo per apertura**

Valuta Accesso

L’operatore sociale professionale prende visione della scheda di accesso di un utente e valuta il dettaglio dei dati inseriti.

Se il soggetto possiede già una cartella sociale le informazioni della scheda accesso potranno andare ad integrare le quelle già presenti in cartella sociale ed eventualmente contribuire ad attivare nuovi servizi o attività

Gestisci caso

Già In

carico

Da respingere

Avvio iter apertura

Nel caso il soggetto non sia già in carico si procede ad una prima valutazione della scheda accesso che potrebbe anche portare ad un respingimento della scheda. Ad esempio l’operatore sociale professionale potrebbe avere notizie sulla non veridicità delle informazioni ivi riportate. Al respingimento della scheda accesso l’operatore fornirà una breve motivazione. In caso contrario si procede all’iter di apertura della cartella sociale. Viene SEMPRE intrapreso l’iter di apertura della cartella nel caso in cui la segnalazione provenga da Autorità Giudiziaria competente.

Al fine di valutare una eventuale presa in carico si procede ad un primo colloquio professionale durante il quale verranno raccolte informazioni sulla situazione sociale della persona oggetto di segnalazione. E’ importante informare l’utente in merito ad alcuni aspetti relativi la futura gestione delle informazioni fornite (aspetti comunque citati nel modulo di consenso):

* E’ possibile che vengano condivise alcune informazioni con i colleghi o con operatori sociali specializzati, limitatamente ai dati utili all’erogazione di servizi / attività da parte di questi
* Gli operatori sociali sono tenuti al segreto professionale
* Il percorso di aiuto che verrà intrapreso sarà condiviso con l’utente o rappresentante legale, salvo diversa disposizione da parte dell’Autorità Giudiziaria competente

A conclusione del colloquio l’operatore avrà raccolto tutte le informazioni utili all’individuazione dell’area target del caso e all’imputazione nel sistema dei dati sociali del cittadino.

Primo colloquio professionale

Dopo il primo colloquio professionale, nel caso di segnalazione da parte dell’Autorità Giudiziaria, l’operatore sociale sarà obbligato ad aprire la cartella sociale del cittadino. Nel caso di altra tipologia di accesso è possibile che, dopo il primo colloquio, l’utente rifiuti la presa in carico ovvero l’operatore ritenga la presa in carico non necessaria, l’operatore respinge dunque la scheda d’accesso con motivazione.

Apri Cartella Sociale

Respingi Accesso

No PIC

PIC

L’operatore in base al colloquio professionale è in grado di stabilire la tipologia di interventi e servizi della dei quali l’utente presumibilmente avrà bisogno ed assegnerà di conseguenza la corretta area target al soggetto. Si faccia riferimento alla classificazione istat degli interventi e servizi.

Assegna Area Target

L’operatore attraverso il primo colloquio e attraverso attività di indagine è in grado di registrare nel sistema i dati sociali del cittadino (condizione lavorativa, abitazione, titolo di studio ….) e prendere in carico il caso. Il dato sociale registrato è riferito dall’utente o dal contesto delle risorse e deve avere un grado di attendibilità maggiore di quello comunicato in fase di accesso. L’operatore metterà in campo le risorse necessarie e disponibili alla verifica dell’effettiva situazione sociale dell’utente.

Registra dati sociali

Prendi in carico

Registra colloquio

Ulteriori dati in cartella

L’operatore che ha preso in carico il caso potrà inserire in cartella sociale tutti i dati dei quali è venuto a conoscenza, avrà cura di inserire

* i nominativi degli operatori che saranno abilitati a prendere contatto con il caso e dunque a ricevere informazioni su di esso
* Le risorse parentali e amicali della persona
* Ulteriori dati dei quali è venuto in possesso

L’operatore entrerà nel fascicolo e riporterà il colloquio che ha portato all’apertura della cartella sociale.

Se durante il colloquio si sono approfondite e analizzate le problematiche del soggetto è opportuno che queste vengano registrate nel fascicolo al fine di “giustificare” successive attività o benefici. La registrazione delle problematiche dovrà avvenire contestualmente alla registrazione del colloquio.

Registra Problematiche

Analisi problematiche

Fine

Fine

1. OCPA – OpenCommunityPA2020: primo Avviso pubblico per interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni. [↑](#footnote-ref-1)