

FASE
B

TRASFERIMENTO
E ADOZIONE

Guida per la costruzione e l'utilizzo
del kit di riuso delle soluzioni
e delle pratiche realizzate
dalle Pubbliche Amministrazioni

Costruzione del KIT di riuso OCPA



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per gli
Affari Regionali
e le Autonomie



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale



Regione Umbria

.0 puntozero
LA NUOVA VERSIONE DELL'INNOVAZIONE



Progetto SISO

KIT di riuso Fase B – Trasferimento e adozione della soluzione

B2. Strumenti organizzativi

B2.1 I processi della soluzione

Versione: 1.0



Sommario

Premessa	3
1. I processi della soluzione	3
1.1. Architettura funzionale della Soluzione	4
1.2. Processo Accesso ai servizi sociali	4
1.3. Processo di apertura di una cartella sociale	9
2. I processi di lavoro dell'Organizzazione	15
2.1. Disegno funzionale dell'Organizzazione dell'Ente	15
2.2. Processo di Gestione e Monitoraggio della presa in carico	16
2.3. Processo di monitoraggio dei soggetti eroganti convenzionati	18
2.4. Processo di assolvimento dei debiti informativi	18
2.5. Processo di invio di soggetti a strutture residenziali	18
- Monitoraggio dei servizi	19



Premessa

Il presente documento raccoglie gli strumenti organizzativi del kit di riuso per la fase B – Trasferimento e adozione della soluzione, come previsto dall'Avviso OCPA2020¹, e ha lo scopo di illustrare i processi organizzativi e di lavoro degli uffici, descrivendo le decisioni prese o confermate in termini di flussi di attività e attori coinvolti (iter processi e modelli organizzativi del lavoro e degli uffici) e processi di interoperabilità tra sistemi informativi e interazione tra Amministrazioni e/o uffici. Quanto definito fornirà, anche, gli elementi di analisi e progettazione organizzativa e funzionale utile alla parametrizzazione e/o alla personalizzazione della soluzione a riuso.

Il documento, relativamente a tali aspetti, lascia libera interpretazione descrittiva al Cedente, pur suggerendo di strutturare il documento nelle seguenti due parti:

1. Quella della soluzione digitale, in cui si descrive il modello dei processi e dei dati utili alla parametrizzazione e configurazione da prevedere;
2. Quella del lavoro, in cui vengono stabiliti gli iter e le interazioni tra soggetti utili a definire i processi di semplificazione/ottimizzazione e i piani di formazione del personale;

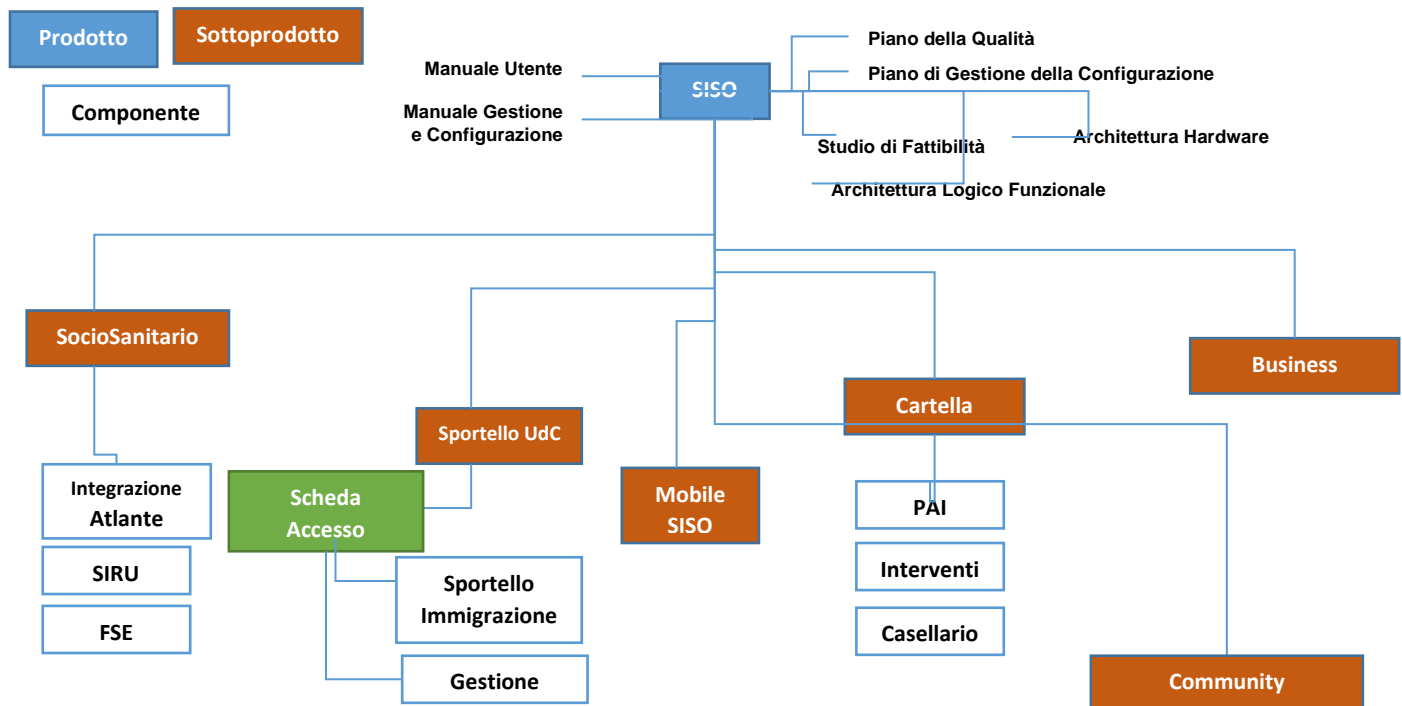
1 I processi della soluzione

Si illustrano i flussi (modelli) dei processi TO BE impattati dalla soluzione, con evidenza dei cambiamenti più significativi attuati rispetto allo strumento ricevuto dal Cedente, eventualmente distinti per eventuale tipologia di Amministrazione o per tipologia di moduli/funzionalità della soluzione adottate.

¹ OCPA – OpenCommunityPA2020: primo Avviso pubblico per interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni.



1.1 Architettura funzionale della Soluzione



1.2 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".

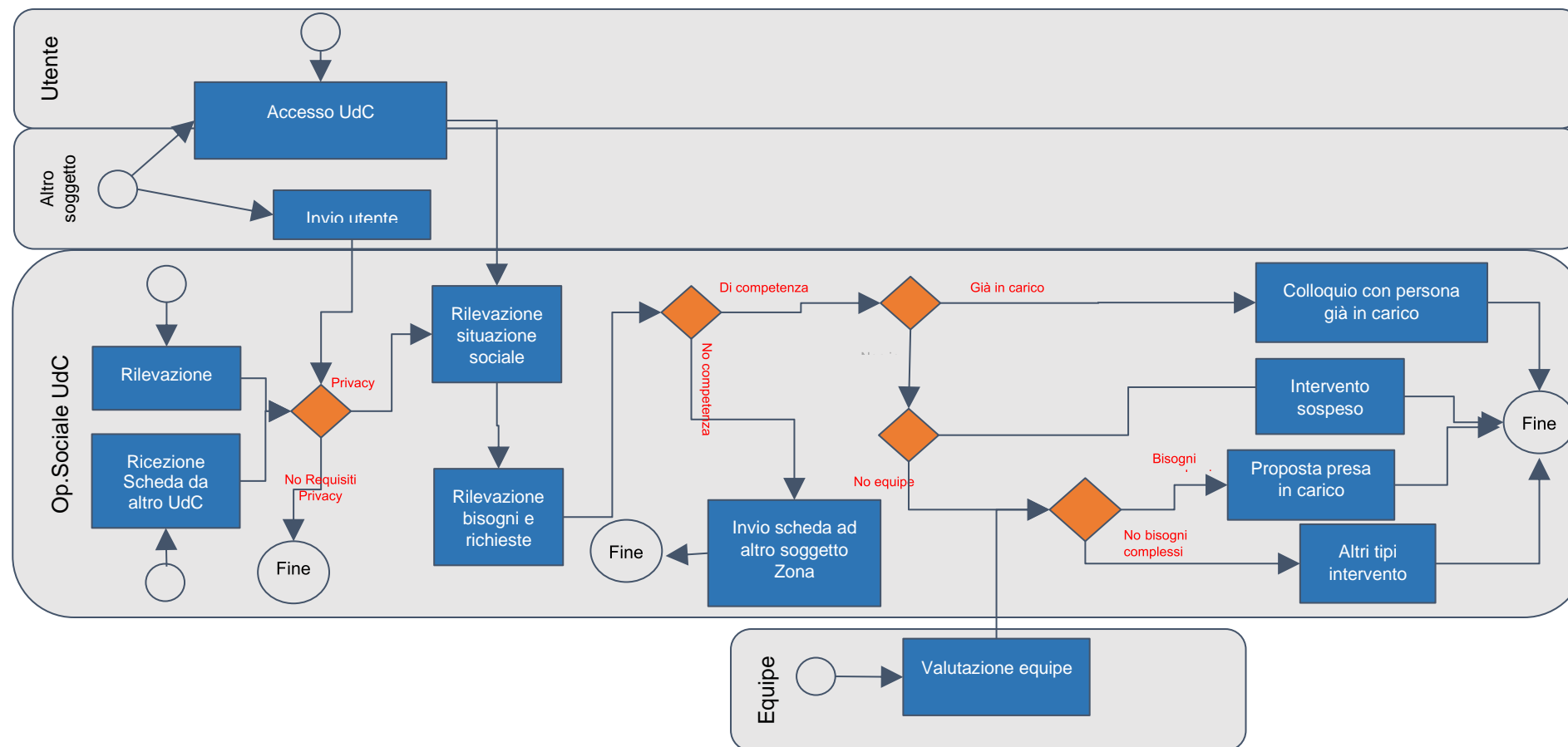
Colloquio Anonimo



E' possibile che l'interazione 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 attivazione di altra procedura di identificazione esterna al sistema.



Accesso ai servizi sociali: processo creazione scheda accesso





KIT di riuso Fase B – Trasferimento e adozione della soluzione
B2. Strumenti organizzativi

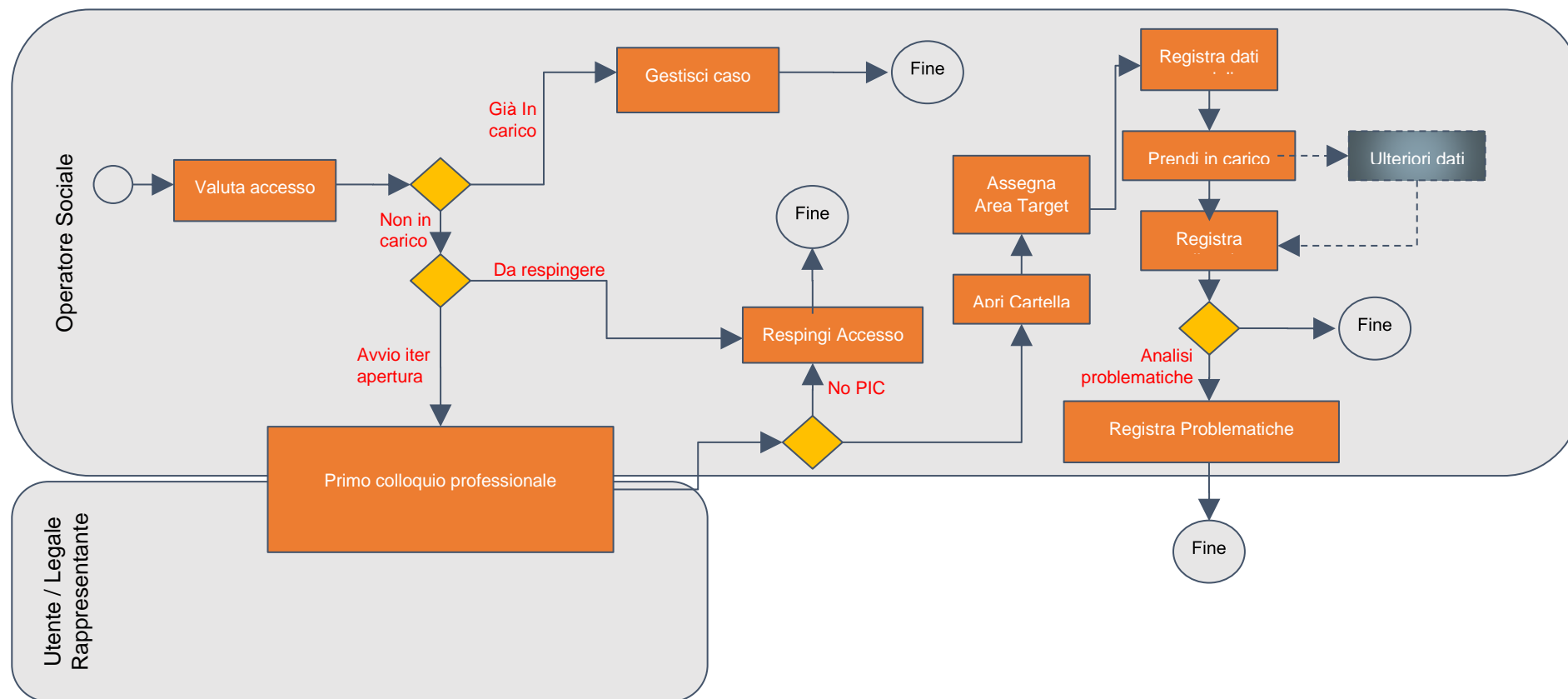
Cambiamenti attuati con l'adozione del processo TO BE:

- Digitalizzazione della attività, precedentemente svolta manualmente/da terzi: in tutte le tipologie di Amministrazione e in caso di adozione del modulo di processo in esame;
- Parametrizzazione dei servizi del processo in relazione ai modelli di lavoro analizzati e ai profili degli operatori, etc.



1.3 Processo di apertura di una cartella sociale

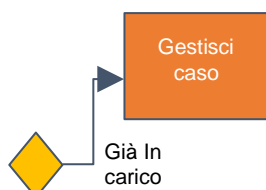
Preso in Carico dell'utente: processo creazione o aggiornamento cartella sociale



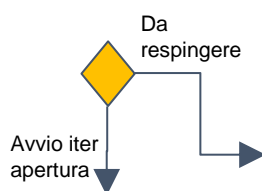


Valuta
Accesso

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 quelle già presenti in cartella sociale ed eventualmente contribuire ad attivare nuovi servizi o attività



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

Primo colloquio
professionale



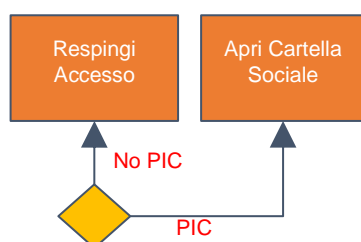
Al fine di valutare una eventuale presa in carico si procede ad un primo colloquio professionale durante il quale verranno raccolte informazioni sulla situazione sociale della persona oggetto di segnalazione. E' importante informare l'utente in merito ad alcuni aspetti relativi la futura gestione delle 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.



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.



Assegna Area
Target

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.

Registra dati
sociali



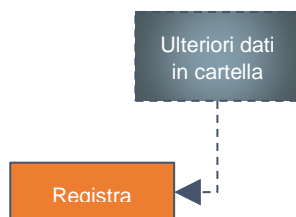
Prendi in
carico

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.



KIT di riuso Fase B – Trasferimento e adozione della soluzione

B2. Strumenti organizzativi

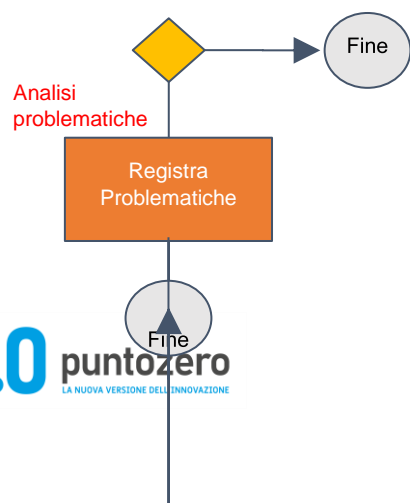


L'operatore che ha preso in carico il caso potrà inserire in cartella sociale tutti i dati dei quali è venuto a conoscenza, avrà cura di inserire

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





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.

Cambiamenti attuati con l’adozione del processo TO BE:

- Digitalizzazione della attività, precedentemente svolta manualmente/da terzi: in tutte le tipologie di Amministrazione e in caso di adozione del modulo di processo in esame.
- Parametrizzazione dei servizi del processo in relazione ai modelli di lavoro analizzati e ai profili degli operatori, etc.

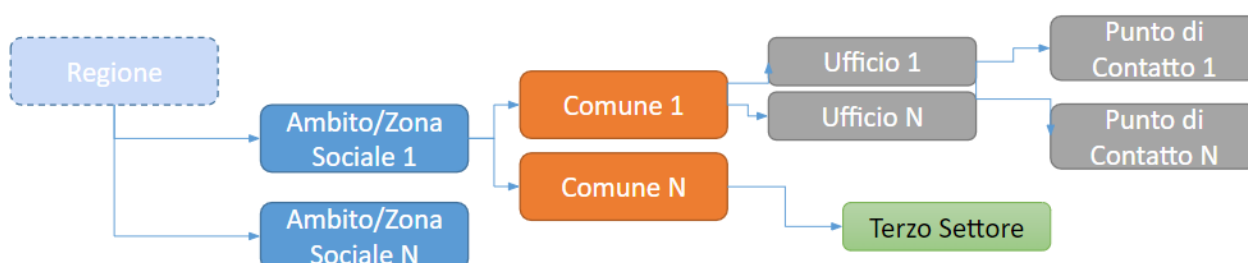


2 I processi di lavoro dell'Organizzazione

Si illustrano i flussi (modelli) dei processi TO BE impattanti l'organizzazione dell'Amministrazione Riusante. L'analisi descritta terrà conto della organizzazione decisa e dei conseguenti processi/iter necessari per le pratiche Amministrative ed operative svolte dal personale. La descrizione dovrebbe essere fatta per uffici e/o per competenze o per procedimento, o altro fattore discriminante. Questo sia per dare un senso compiuto al cambiamento prodotto dall'adozione della pratica a riuso, sia per fornire elementi strutturati alla parametrizzazione della soluzione.

2.1 Disegno funzionale dell'Organizzazione dell'Ente

Il contesto nel quale la soluzione si cala, o comunque può essere applicata, è un contesto di multilivello amministrativo descritto dal seguente schema.



In questo schema, mediando dall'esperienza di Regione Umbria, ma anche successivamente di Regione Marche, l'ente Regione promuove la soluzione ed incarna lo stakeholder strategico che usufruisce delle informazioni prodotte dagli altri livelli per i propri compiti di programmazione.

E' interessante e utile specificare che:

- i punti di contatto sono solitamente dislocazioni territoriali di un ufficio presso le quali è possibile recarsi per ottenere il servizio di accoglienza (si possono chiamare PUA, URP, UDC ecc.) a seconda della normativa territoriale che li istituisce.
- Gli uffici possono essere sia tematici che territoriali, per tematico si intende un ufficio rivolto ad una particolare area target di utenza o ad un particolare servizio, questi possono inoltre essere
 - di primo livello (servizio sociale professionale)
 - di secondo livello o specialistici (solitamente Avviamento al lavoro, affidi, adozioni) ovvero servizi gestiti da una equipe multidisciplinare
- Il comune viene chiamato nel sistema più genericamente "Organizzazione" in quanto a volte è necessario anche a questo livello gestire alcuni casi di delega verso ASP (Aziende servizi alla persona o simili, oppure particolari tipi di gerarchia (come nel caso di roma Capitale con i municipi)
- La Zona Sociale in Umbria (Distretto Ambito o Unione in altre realtà) è l'elemento di aggregazione dei comuni anche se in SISO solitamente non ha un suo ambiente operativo gestionale ma svolge soprattutto compiti di governo attraverso il sistema di report e cruscotti.

All'interno dell'organizzazione sono coinvolte le seguenti figure professionali:

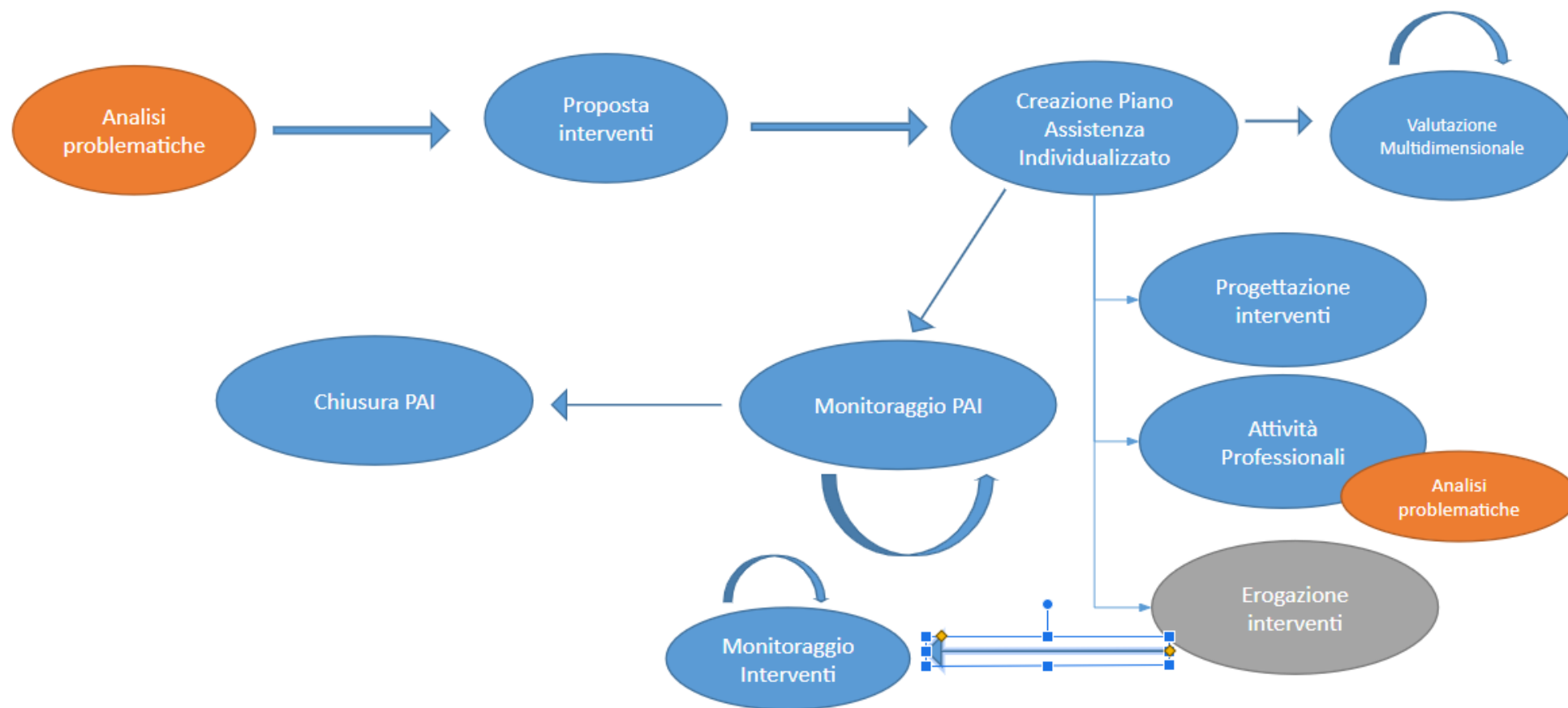
- Moduli applicativi



- Assistente Sociale
- Educatore
- Psicologo
- Amministrativo
- Altri
- Business Intelligence
 - Dirigenti di servizio
 - Amministratori
 - Comunicatori
 - Coordinatori
 - Responsabili piani di zona

2.2 Processo di Gestione e Monitoraggio della presa in carico

Il sistema, attraverso la messa a disposizione di funzionalità specifiche di progettazione degli interventi sociali, impone o comunque sollecita una modifica del modello di presa in carico della persona e di monitoraggio, che viene riassunto nello schema seguente, con al centro il concetto di Piano Assistenziale Individualizzato:





2.3 Processo di monitoraggio dei soggetti eroganti convenzionati

L'ente che attraverso la soluzione e con il necessario supporto di norme e regolamenti, ingaggia i soggetti eroganti nelle attività di rendicontazione dirette e puntuali attua un cambiamento che si riassume nei seguenti punti salienti:

- accesso degli erogati alla piattaforma sociale comunale
- imputazione in tempo reale delle erogazioni dei servizi
- minor impegno del personale amministrativo nei controlli dei rendiconti e fatture
- beneficio di un controllo tempestivo dei servizi erogati
- spesa sotto controllo
- efficientamento economico del servizio
- servizi erogati riferibili all'individuo e non a corpo
- possibilità di assolvere più agevolmente al debito informativo SIUSS

2.4 Processo di assolvimento dei debiti informativi

I comuni e i soggetti eroganti italiani hanno l'obbligo dell'invio dei benefici sociali individuali:

- servizi
- contributi economici
- strutture

al sistema SIUSS presso il MILPS, gestito da INPS entro 3 mesi dalla loro erogazione.

Ciò implica per i comuni un notevole impegno di recupero delle informazioni all'interno di atti, fatture, relazioni e delibere.

Cambiamenti attuati con l'adozione del processo:

- Automazione delle attività di controllo dell'erogato
- Estrazione dei dati da trasferire

2.5 Processo di invio di soggetti a strutture residenziali

Una quota degli utenti in carico ai servizi sociali comunali usufruisce di particolari servizi residenziali.

La particolarità di questi servizi è che il soggetto deve essere seguito e monitorato nei suoi obiettivi, anche se presente all'interno della struttura, che comunque produce un suo personale PAI.

L'assistente sociale comunale è in grado con il processo

- di gestire la fase di inserimento in struttura
- di monitorare la permanenza o la lungo-permanenza
- di intervenire con servizi aggiuntivi di sostegno



2.6 Monitoraggio dei servizi

Dalla situazione di assenza di monitoraggio, per l'impossibilità di tenere sotto controllo e "in linea" tutte le informazioni comunali dei benefici sociali, sia contributi che altre tipologie, la soluzione permette di avere in dotazione un sistema di cruscotti e di in parte alert su kpi che consentono di gestire la qualità e l'entità dei servizi erogati.