

Studio di settore SANITA'

Per: Direzione Sanità Regione

Realizzazione Progetto Sistema Informativo Servizi Sociali (SISO)

Webred spa
Via XX Settembre 150/A
06124 - Perugia

AZIENDA: Webred spa

NOME DEL RICHIEDENTE: Regione Umbria

NOME DELLA PROCEDURA: Sistema Informativo Servizi Sociali.

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA: Analisi e studi per la Regione dell'Umbria

Data: 11/11/2014 **Compilato:** Massimo Taddei _____

Data: 11/11/2014 **Rivisto:** Marco Riccardini _____

Data: 11/11/2014 **Approvato:** Carlo Falcinelli _____

Destinatari: Webred S.p.A.
Regione Umbria – Servizio Mobilità sanitaria e
gestione del Sistema informativo sanitario e
sociale

Sommario

1	DISEGNO GENERALE DEL PROGETTO E LINEE GUIDA	5
2	IL PROGETTO.....	10
2.1	DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA RACCOLTA.....	10
2.2	AREE D INTERVENTO.....	12
2.3	SITUAZIONE ATTUALE E SISTEMI PRESENTI.....	13
2.4	EVOLUZIONE DEL MODELLO DEI SERVIZI ATTRAVERSO IL PROGETTO	17
2.5	APPROCCIO AL PROGETTO.....	19
2.6	ELEMENTI DI FORZA DEL PROGETTO	20
2.7	CONSIDERAZIONI OPERATIVE DI CONVENIENZA	20
2.8	OBIETTIVI DELLA SOLUZIONE	23
2.9	VINCOLI.....	24
2.10	VANTAGGI	25
3	LA DESCRIZIONE TECNICA DELLA SOLUZIONE	27
3.1	ARCHITETTURA LOGICA DELLA SOLUZIONE.....	27
3.2	PIATTAFORMA DI CORRELAZIONE REGIONALE	29
3.2.1	<i>Caratteristiche del componente</i>	29
3.2.2	<i>Descrizione delle funzioni e interfacce</i>	31
3.2.3	<i>Specifiche Tecnologiche</i>	32
3.3	STRUMENTI PER UFFICIO DI CITTADINANZA	37
3.3.1	<i>Caratteristiche del componente</i>	37
3.3.2	<i>Descrizione delle funzioni e interfacce</i>	37
3.3.3	<i>Specifiche Tecnologiche</i>	39
3.4	CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA.....	40
3.4.1	<i>Caratteristiche del componente</i>	40
3.4.2	<i>Descrizione delle funzioni e interfacce</i>	41
3.4.3	<i>Specifiche Tecnologiche</i>	45
3.5	COMPONENTE ATL@NTE	46
3.5.1	<i>Caratteristiche del componente</i>	46
3.5.2	<i>Descrizione delle funzioni e interfacce</i>	49
3.5.3	<i>Specifiche Tecnologiche</i>	50
3.6	INTERFACCIA D'INTEGRAZIONE	51
3.1	REQUISITI TECNOLOGICI.....	52
3.1.1	<i>Rete</i>	52
3.1.2	<i>Dimensionamento dei client previsto dal progetto</i>	53
3.1.3	<i>Dimensionamento del Server</i>	54
4	MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO	56
4.1	SERVIZI DI SUPPORTO TRASVERSALI AL PROGETTO	56
4.1.1	<i>Manutenzione adeguativa e correttiva</i>	56
4.1.2	<i>Servizio di Assistenza e supporto tecnico funzionale</i>	56
4.2	PIANO DI MASSIMA.....	58
4.3	IMPEGNO RICHIESTO	59
4.4	PIANO DEI RILASCI	66
4.4.1	<i>Deliverables</i>	66
4.5	ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO	68
4.6	COSTI DI PROGETTO	69

1 Disegno generale del Progetto e linee guida

Il progetto scaturisce da una iniziale richiesta della Regione “Assessorato sanità, Direzione regionale Salute, Coesione sociale e Società della conoscenza” di predisporre un sistema informatizzato omogeneo su tutta la Regione per la registrazione ed il monitoraggio delle informazioni riguardanti i pazienti gestiti presso le zone sociali dislocate sul territorio Regionale.

Fin dalla prima analisi il Progetto ha evidenziato un contesto molto più vasto di informatizzazione dei servizi socio-sanitari dislocati sul territorio (Residenzialità, Cure Domiciliari, Hospice, Salute Mentale, Sistema Informativo per la Non Autosufficienza – INPS (SINA), Uffici di Cittadinanza) che l’Ente regionale ha dovuto affrontare per arrivare ad un miglioramento sostanziale dei modelli e dei sistemi di governance del territorio. Questo soprattutto per arrivare ad una strutturazione dei percorsi di cura e dei sistemi di valutazione del paziente e della risposta del debito informativo verso il Ministero.

L’analisi è stata affrontata con il requisito di valorizzare e potenziare la soluzione già adottata dal servizio sanitario regionale che aveva scelto per le proprie esigenze l’applicativo Sistema Atl@nte integrato con gli strumenti interRAITM che, oltre ad essere già usato in altre Regioni (Provincia Autonoma di Trento, e la ASL di Cagliari, di Belluno e tutte le ASL della Lombardia), utilizza per la valutazione del Paziente disabile e per Pazienti non autosufficienti sistemi di valutazione che sono validati dall’Organizzazione Mondiale della Sanità quali la S.Va.M.Di (Scheda per la Valutazione Multidimensionale della Persona Disabile), ICF (International Classification of Functioning) e ICF-CY (Versione per bambini ed adolescenti). Alcuni di tali sistemi di valutazione sono prodotti dal consorzio Internazionale no-profit InterRAI.org e sono stati già adottati dalla Regione Umbria per valutazioni nell’ambito della Residenzialità (interRAI LTCF e RUG), per l’assistenza Domiciliare (interRAI Home Care), per l’Hospice (interRAI Palliative Care) e in valutazione per la Salute Mentale (interRAI Mental Health). A riguardo, sulla base di precedenti esperienze fatte in Italia ed in altri paesi Europei, i suddetti strumenti vengono definiti di seconda generazione, e sono capaci di consentire nel tempo anche un cambiamento organizzativo, culturale ed operativo che si può tradurre nei seguenti risultati tangibili:

- Miglioramento della presa in carico e della gestione dei percorsi di cura, con incremento della qualità del servizio a favore del cittadino;
- Integrazione professionale ed istituzionale con accresciuti risultati di salute per la Persona/utente e la sua famiglia, attraverso la percezione di un modello di assistenza integrato e “unico” a livello territoriale;
- Una riduzione dei costi di gestione attraverso un miglioramento dell’impiego delle risorse a favore dei risultati di salute;
- Una maggiore trasparenza dei percorsi e dei processi che favoriscono il monitoraggio, il controllo e la qualità della risposta.

Mentre da un lato questi elementi stanno portando una evoluzione della componente sanitaria del Servizio, con un potenziamento delle funzioni della piattaforma a disposizione degli operatori, dall’altro ci si è resi conto dell’impatto della problematica con il territorio e di come questo non possa prescindere dalla presenza di un attore fondamentale, il Comune, che condivide attraverso i Servizi sociali la risposta al fabbisogno di assistenza del cittadino/assistito. Proprio questo aspetto ha

evidenziato come una mera raccolta delle informazioni dai Comuni senza un loro coinvolgimento ma si prospettava nell'ottica di un raggiungimento di obiettivi di eccellenza nell'esercizio di questa tipologia di servizi. Questo per una serie di motivi che vanno dalla possibilità dei due ambiti, Sanità e Comune, di poter lavorare autonomamente, ma con grossi limiti di operatività sul territorio e con diseconomie complessive sia organizzative che di prestazioni, fino alla necessità di condividere informazioni per una azione coerente ed efficace sull'assistito e l'eventuale famiglia.

Allora lo studio del progetto si è spostato verso temi di integrazione, maturando la prospettiva di un sistema logicamente unico con un'alta capacità di interoperare tra le due competenze territoriali. Obiettivo di questa seconda fase di studio è stata quella di pensare un modello dove per proprio conto le due Amministrazioni gestiscono la problematica del servizio fruendo di informazioni l'una dell'altra in un approccio rispettoso dei limiti posti dalle norme ma integrato dallo scambio di conoscenza e nella condivisione dell'operato reciproco. In questo contesto il passaggio di elaborazioni e statistiche necessarie al monitoraggio e verifica della Regione è garantito.

Non si entra oltre nel merito di queste considerazioni che sicuramente aprono uno scenario importante per una riqualificazione complessiva del servizio e per una rimodulazione degli stessi modelli operativi che caratterizzano l'azione, lasciando questo agli organi di governo regionale e locale preposti e lo sviluppo ad un eventuale studio di organizzazione dei processi e del criterio stesso di erogazione dei servizi su cui Webred si dichiara fin d'ora interessata a partecipare.

Nel prosieguo viene invece sviluppata l'analisi di un'architettura che, sfruttando una serie di componenti presenti nei progetti che hanno interessato negli anni questa Amministrazione, è già nelle disponibilità del Sistema Informativo regionale.

Oltre alla piattaforma Sistema Atl@nte oggi diffusa dalla Direzione Regionale della Sanità umbra presso le proprie strutture, i Comuni hanno nella loro disponibilità una piattaforma tecnologica regionale pubblica e in riuso che assicura le seguenti funzionalità:

- intersectorialità e inter-amministratività dell'informazione, attraverso modalità di gestione dei dati territoriali anche multi comune;
- disponibilità ad accogliere anche dati dei Comuni e esterne attraverso processi di acquisizione strutturata e correlazione delle informazioni;
- costituzione di fascicoli integrati di informazioni intorno al Soggetto, Cittadino, assistito, contribuente, ecc...;
- gestione storica dei dati su base temporale e su identificazione geografica;
- Alta capacità di cooperare applicativamente con servizi informatici gestionali verticali che possono sfruttare la banca dati Open della piattaforma;
- Strumenti di diagnostica, controllo e elaborazione statistica delle informazioni;
- Possibilità di ospitare applicativi verticali in forma nativa Java con interazione diretta sui suoi archivi e possibilità di creare anche dati d'ambiente specialistiche dei verticali interoperanti con il Sistema di archivi esistente.

Questa piattaforma dei Comuni ha trovato già numerose applicazioni in materia di: sicurezza e polizia, anagrafe della popolazione riferita all'identificazione territoriale, servizi alla persona e di Welfare, edilizia e urbanistica, Tributaria e reddituale, manutenzione patrimonio e aree verdi, analisi del territorio e statistica, cooperazione applicativa tra Sistemi.

In relazione al presente progetto la piattaforma ha sviluppato un approccio ai servizi sociali per i Comuni che tiene conto delle seguenti problematiche:

- Accoglienza e raccolta del fabbisogno attraverso gli sportelli del segretariato sociale o Sportello di cittadinanza, con cui è in grado di dialogare e fornire strumenti di ausilio come il fascicolo del cittadino che raccoglie tutte le informazioni presenti nel Sistema informativo comunale e in tutte le banche dati esterne rese disponibili alla piattaforma, tra cui quelle dell'anagrafe tributaria dell'Agenzia delle Entrate. In questo contesto consente

- di registrare come istanza amministrativa la richiesta di aiuto da parte del cittadino all'interno del sistema di banche dati e di renderla disponibile ad altri servizi.
- Predisposizione della cartella Sociale che consente di raccogliere l'intervento deciso dall'ufficio di welfare comunale e di gestirne l'iter Sociale previsto. A riguardo è stata sviluppata dai Comuni della Brianza un componente specialistico di gestione del welfare inserito nel GIT attraverso un progetto finanziato dalla Regione Lombardia nel programma "Lombardia più semplice" concluso nel mese di aprile di quest'anno. La soluzione è integrata completamente nella piattaforma della Regione Umbria e fruibile da parte degli uffici dei Comuni che l'hanno attivata.
 - Circolarità e integrazione dell'informazione del Soggetto, consentendo di fornire un quadro d'insieme della persona e della sua famiglia attuale e storico, in grado di fotografare la condizione di vita e le informazioni in possesso dell'Amministrazione. Questa informazione può essere integrata ed ampliata attraverso la condivisione dei dati presenti in altri archivi con meccanismi molto flessibili di acquisizione o di configurazione federata.
 - Queste potenzialità della piattaforma, già disponibile per le Amministrazioni comunali della Regione Umbria partecipanti al Programma di finanziamento statale ELISA del Dipartimento degli Affari Regionali, ed operativa presso il Centro Servizi informatici regionale di Terni, sono state ritenute essenziali per il progetto del sistema dei servizi sociali integrati promosso dalla Regione, considerando come tale sistema possa utilizzare la piattaforma per:
 - Acquisire informazioni dei Soggetti direttamente dai Sistemi informativi comunali;
 - Rendere disponibili informazioni dei servizi sanitari ai soli uffici dei servizi comunali competenti, al fine di coordinare l'azione e concordare i programmi di assistenza con i servizi sanitari;
 - Rendere disponibili elaborazioni statistiche e puntuali sui dati dei servizi di interesse regionale e nazionale;
 - Interagire con sistemi di gestione dei servizi sociali dello sportello di cittadinanza o di cartella sociale, al fine di fornire informazioni e controlli sui dati, nonché assicurare i processi di cooperazione applicativa da e verso altri sistemi.

In questo modo si è arrivati a identificare tre Sistemi principali per la realizzazione del progetto:

1. La piattaforma Sistema Atl@nte, specializzata nel trattamento dei servizi di assistenza socio-sanitaria, del welfare;
2. La piattaforma comunale di correlazione territoriale amministrativa del Programma ELISA, in grado di interoperare con altri sistemi e corredata di un insieme di funzionalità per la gestione integrata e controllata delle informazioni sulle persone;
3. Esperienze di gestione dei servizi sociali già presenti presso gli Enti umbri verso cui la piattaforma di correlazione regionale potrà colloquiare per lo scambio di informazioni e documenti da e verso Atl@nte.

La combinazione di questi ambienti così specialistici è considerata e sviluppata tenendo conto che il percorso di diffusione di metodi e delle buone pratiche che nascono dall'applicazione delle specifiche **InterRAI** in ambito socio-sanitario, verso le realtà delle zone sociali caratterizzate da un più marcato approccio socio-ambientale / territoriale, non può prescindere dalla potenziale disponibilità presso la PA comunale di una serie di dati e algoritmi già nelle disponibilità degli stessi enti, nonché di soluzione, quindi investimenti, già attuati e resi operativi. D'altra parte il fabbisogno della Regione Umbria di raccolta, elaborazione e monitoraggio delle informazioni sociali relative ad ogni zona

sociale del territorio regionale si configura più come un debito informativo da parte dei comuni che non può che essere soddisfatto attraverso l'utilizzo di strumenti e pratiche che lato comuni permettano una completa gestione dei servizi alla Persona fin dal momento della raccolta del fabbisogno sociale, dall'altra assicurino in cascata alla Regione tutti quei dati necessari all'invio di statistiche e report al livello dell'Amministrazione Pubblica Centrale, le azioni di monitoraggio interne alla Regione e il monitoraggio della gestione dei contributi economici.

Quanto previsto dal Progetto trova ragione in una esperienza in fase di attuazione che ha visto l'integrazione tra sistemi oggetto di interesse fuori della Regione Umbria, attraverso una collaborazione in atto tra la Webred spa, in house della Regione Umbria e manutentrice della piattaforma regionale di correlazione, e la Società Vega srl proprietaria del software Atl@nte, volta a interrelare e rendere cooperanti le due piattaforme con un potenziale del trattamento dei dati molto elevato.

In particolare è stata sfruttata la capacità di Atl@nte di assicurare una suite di servizi Sanitari-sociali leader di mercato per la certificazione delle specifiche interRAI, che consente di assicurare una omogeneità di interfacce, di metodologie, di glossario, nonché una integrazione nativa con i servizi socio-sanitari già gestiti attraverso il sistema Atl@nte, dalle Aziende Sanitarie, come controparte operativa, e dalla Regione Umbria, che si avvarrà in quota parte dello stesso sistema e/o di moduli appartenenti alla medesima suite del sistema o di altri moduli comunque progettati per operare in modalità cooperazione con il sistema Atl@nte, per le finalità di interazione con il Welfare dei Comuni, attraverso un ambiente omogeneo, e per la raccolta delle informazioni utili ai proprio scopi istituzionali, secondo modelli uniformi a livello regionale.

Attraverso il progetto la Regione Umbria si farà promotrice presso le zone sociali e gli Uffici di Cittadinanza (UdC) di una azione (che si traduce in strumenti) che non abbia come fine principale l'implementare un modulo per la raccolta di informazioni sociali, ma il fornire un utile strumento per la gestione dei fabbisogni e l'erogazione di benefici socio-assistenziali. Tale obiettivo attraverso il progetto potrà essere raggiunto dalla Regione con un metodo mininvasivo che salvaguardi l'autonomia degli enti comunali (soprattutto i più forti e organizzati) ma al contempo possa aiutare la maggior parte se non la quasi totalità dei comuni del territorio a realizzare quel salto di qualità nella "gestione della persona" difficilmente attuabile viste le difficoltà finanziarie odierne in cui versa la PAL. In questo rientra in modo ottimale la possibilità del Progetto di poter interagire in modo flessibile e completo con eventuali soluzioni di gestione dei servizi di Welfare già presenti presso gli Enti, assicurando lo scambio dati certificato e securizzato tra gestionale comunale e Atl@nte, e viceversa, con la possibilità ulteriore data al Comune di poter attivare anche servizi della piattaforma in grado di meglio qualificare e rendere interessante questa esperienza. A riguardo si tenga presente la capacità della piattaforma di poter offrire al gestionale comunale dati ulteriori, predisposti dal Comune stesso e la predisposizione di fascicoli fruibili dalle strutture dell'Ente stesso, oltre alla interazione diretta verso il fascicolo sanitario regionale in corso di definizione.

Pertanto, la realizzazione di questo scenario implica:

- La messa a disposizione di un BUS al quale inviare dati qualora il comune sia dotato di strumenti di gestione dei servizi sociali (sportelli, segretariato, cartella informatizzata)
- La disponibilità di servizi di consultazione di fonti dati integrate (esterne ed interne all'ente). Servizi disponibili a sistemi e utenti.
- L'impianto di strumenti di gestione dei servizi sociali derivati dal mondo open source e da accordi di riuso fra amministrazioni pubbliche

Stante lo stato di informatizzazione delle zone sociali ombre la maggioranza delle realtà ricadrà nella fattispecie descritta nel terzo punto, per tale motivo la scelta di reperire software open source e in riuso permetterà di prevedere nel progetto delle fasi di analisi e adeguamento degli strumenti ai modelli di gestione già in essere presso le zone sociali. L'intervento sul software open source non sarà dunque mediato da politiche aziendali ed ogni realtà presso la quale verrà diffuso potrà diventare essa stessa soggetto attivo nell'evoluzione delle funzioni.

La soluzione risultante è inoltre particolarmente interessante per garantire una corretta alimentazione del "fascicolo sanitario" (sistema Sanitario regionale) e del "fascicolo sociale" (sistema degli ambiti comunali) della Persona Utente/Assistito, essendo il Sistema in grado di offrire, secondo un linguaggio standard implementato nel BUS dei dati, le informazioni riguardanti gli eventi salienti del percorso assistenziale, sociosanitario e sanitario. Tali eventi, che segnano il percorso di cura, concorrono, alimentando il repository centrale, alla costituzione, alimentazione e consultazione del fascicolo personale della persona in carico. Questo contesto di tipo sanitario sarà integrato con la cartella sociale prodotta e gestita dai Comuni, consentendo un quadro d'insieme dell'assistito e degli interventi combinati unico a livello italiano.

Il fascicolo nel suo complesso scaturirà dunque sia da una gestione del caso intra-ambito che dalla correlazione di informazioni provenienti da tutte le zone sociali e dal livello assistenziale sanitario della Asl.

2 Il Progetto

2.1 Descrizione dell'esigenza raccolta

I servizi Sociali della Regione Umbria hanno la necessità di raccogliere in ambienti repository correlati tutte le informazioni relative all'erogazione di servizi sociali ai pazienti/utenti effettuati nei vari Punti di Erogazione del servizio dislocati presso i servizi sociali dei Comuni e gli uffici di cittadinanza degli stessi.

Il modello informatizzato deve essere organizzato in modo tale da tener conto di quanto indicato dalla Legge regionale n. 23 del 2007, che prevede l'organizzazione dei Comuni in Ambiti Territoriali Integrati (A.T.I.). Inoltre il progetto deve considerare il fatto che i Comuni, che svolgono le funzioni Sociali in forma associata negli A.T.I., provvedono all'esercizio e all'erogazione dei servizi sociali tramite le Zone Sociali e gli Uffici di Cittadinanza.

Inoltre tale progetto deve prevedere l'estensione su tutta la Regione dell'esperienza già maturata presso gli uffici di cittadinanza di alcuni Comuni della zona di Terni, dove è stata attivata, per le zone sociali 10 11 e 12, una componente del Sistema Atl@nte finalizzata alla produzione del flusso S.I.N.A. (Sistema Informativo per la Non Autosufficienza) verso l'INPS.

Va inoltre ribadito che la soluzione richiesta dai servizi sociali deve essere funzionale e coerente con la necessità di integrarsi con il Sistema Informativo Sanitario del Territorio, sistema che è stato già attivato da alcuni anni presso la nostra Regione ed è finalizzato alla *governance* locale dei servizi attraverso un'azione sempre più integrata a favore del cittadino.

Il sistema proposto nel Progetto deve garantire la raccolta delle informazioni e la presa in carico dei Persone Utenti per tutte le aree gestite dai Servizi Sociali:

Anziani: l'Umbria è una delle Regioni più longeve d'Italia. Il dato, che denota un'attenzione particolare agli stili di vita sani e ad un elevato sistema di protezione delle reti familiari e sociali, fa registrare una crescita esponenziale del processo di invecchiamento dovuto prevalentemente alla componente dei grandi anziani, ovvero dei soggetti con più di 75 anni, che oggi conta l'11% della popolazione umbra. Ma, se è vero che oggi si vive più a lungo, è anche vero che gli anziani hanno uno stato di salute e di qualità della vita migliore rispetto al passato; siamo cioè in presenza di una popolazione anziana sempre più longeva ma anche meno "anziana", sempre più attiva, autonoma e con interessi. Da qui nasce l'esigenza di avere informazioni e seguire tutte le situazioni critiche da un punto di vista del sociale riguardanti questo settore.

Bambini e adolescenti: Ricordiamo che le linee strategiche fondamentali della programmazione regionale in tema di infanzia e adolescenza sono quelle della promozione, della protezione sociale e della tutela giuridica, del sostegno alla responsabilità degli adulti. Dalle linee strategiche individuate dipende l'organizzazione dei servizi e degli interventi rivolti ai bambini e agli adolescenti

Disabili: La programmazione regionale, in linea con i principi della Convenzione ONU, prevede un sistema di servizi e di rete sociale volto alla presa in carico della persona in un'ottica di globalità.

La realizzazione di efficaci progetti d'intervento comporta azioni di informazione, di orientamento, di valutazione, di raccordo con le risorse del territorio, di progettazione condivisa e di accompagnamento della persona e della famiglia per tutto il tempo necessario a raggiungere un sufficiente livello di autonomia e di inclusione sociale, garantendo, ove necessario, adeguanti servizi per il "dopo di noi".

Famiglie: Nell'attuale fase di crisi, che ha coinvolto anche la struttura sociale ed economica della nostra regione, stiamo assistendo alle significative trasformazioni che il sistema famiglia, su cui

storicamente poggia la comunità umbra, sta subendo. Sempre di più, infatti, sono quei nuclei familiari cosiddetti "vulnerabili" che, pur al di sopra della soglia di povertà, per il combinarsi di più fattori negativi come la malattia, la precarizzazione del lavoro, o la scomposizione del nucleo familiare, rischiano di scivolare nel disagio e nella povertà. Per tale motivo la Regione mette in atto un insieme di misure, che consistono in un mix di interventi e servizi volti a dare una risposta alle diverse esigenze delle famiglie.

Giovani: I Giovani costituiscono un'importante risorsa nella nostra Società che necessita di un approccio fatto di politiche e progettualità fortemente attive. In questo senso le politiche giovanili si concretizzano in azioni volte a creare condizioni di partecipazione ai processi di trasformazione in atto consentendo loro di esprimere le proprie valutazioni proprio perché sono i primi ad essere interessati ai mutamenti economici, agli squilibri demografici, alla globalizzazione, e alla diversità delle culture. È ad essi che si chiede di inventare altre forme di relazioni sociali, altri modi di esprimere la solidarietà, di vivere le differenze e di trarne un arricchimento, proprio nel momento in cui si manifestano nuove incertezze.

Inclusione sociale : L'esclusione sociale, quale forma di privazione materiale e di isolamento sociale, è un fenomeno estremamente eterogeneo e multidimensionale che richiede una pluralità di risposte istituzionali, che chiamano in causa diverse aree di intervento. La Regione, attraverso politiche integrate, interviene per arrestare e contrastare tale fenomeno, promuovendo adeguati strumenti di inclusione sociale.

Povertà: La povertà è un fenomeno complesso legato a fattori sociali, economici, lavorativi e personali; è una condizione vissuta da singole persone o famiglie che si trovano ad avere un limitato o inesistente accesso a beni/servizi essenziali e primari. La Regione prevede una serie di interventi dedicati a persone e famiglie che si trovano in condizione di povertà e quindi è necessario avere tutte le informazioni relative.

Immigrazione: La Regione Umbria, nell'ambito delle proprie attribuzioni, previste dalla normativa nazionale e dalla normativa regionale, promuove e attua iniziative volte al superamento delle specifiche difficoltà connesse alla condizione di immigrato e a favorirne il processo di coesione sociale e convivenza tra i cittadini immigrati e italiani all'interno della comunità regionale. La norma di riferimento per la Regione Umbria è la Legge regionale n.18 del 18 aprile 1990 "Interventi a favore degli immigrati extracomunitari."; questa norma fornisce indicazioni sugli strumenti di rappresentanza e sui temi del lavoro, della casa, della scuola e della salute, compreso il rispetto di tutte le culture e della valorizzazione del patrimonio culturale d'origine.

Vittime del lavoro: La legge regionale n. 1/2008, che ha istituito il Fondo di emergenza per le famiglie delle vittime di incidenti mortali del lavoro, prevede l'erogazione di un contributo a favore delle famiglie di lavoratrici e lavoratori autonomi e subordinati nonché di soggetti ad essi equiparati vittime di incidenti mortali del lavoro. Lo spirito della normativa regionale è quello di intervenire con un supporto economico una tantum e immediatamente a ridosso dell'evento, includendo anche quei casi in cui le vittime risultino prive di copertura assicurativa obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali e, comunque, in aggiunta e non in sostituzione a qualsiasi altro compenso o indennizzo derivante dagli obblighi di legge e assicurativi.

Terzo settore: La Regione ha definito il quadro giuridico di riferimento per i soggetti del terzo settore, ne gestisce l'attuazione e l'applicazione, offre supporto tecnico ai soggetti in relazione all'applicazione della normativa regionale, definisce proposte in merito a strategie ed iniziative per la promozione, la qualificazione e lo sviluppo del terzo settore.

In Umbria sono gli **Uffici della Cittadinanza** la porta di accesso alla rete dei servizi sociali e socio sanitari. Istituiti presso le Zone sociali, quali uffici territoriali di servizio sociale pubblico rivolto a tutti i cittadini. Possiamo dire che gli Uffici di Cittadinanza dei Comuni sono per il cittadino la **Porta**

Unica di Accesso dove viene espressa e decodificata la domanda e dove vengono raccolte tutte le informazioni riguardanti le categorie sociali sopra elencate.

Attraverso la raccolta delle informazioni, la raccolta e la decodifica della domanda e l'accesso agli opportuni software sarà possibile:

- Gestire la valutazione sociale
 - Parte sociale delle schede regionali
- Gestire direttamente la assegnazione ai servizi (per anziani, disabili e minori/famiglia) quando non sia richiesta una valutazione di secondo livello
 - Centri Diurni per persone autonome
 - Centri Residenziali per autosufficienti
 - Servizi Assistenza Domiciliare Sociale – SAD (anche con erogatore esterno)
 - Servizi per l'Infanzia Adolescenza e Famiglia per parte sociale
 - ...
 - Fornire contributi
 - Assegni di cura
 - Assegni di sollievo
 - L. 104
 - ...
- Gestione piani di assistenza individuale come strumenti di utilizzo di fondi (es. Fondo Autonomia Possibile)
- Effettuare elaborazioni statistiche ed analisi dei Dati.

La raccolta dei dati di valutazione e conoscenza dei Piani di Assistenza Individuali della Persona Utente, delle attività e delle risorse, attraverso il sistema informatizzato del sociale sui comuni, dovrà consentire ai servizi sociali di “misurare” i cambiamenti subiti dalle Persone valutate e di disporre in tempo reale delle loro condizioni sociali complessive.

I comuni, sul singolo utente preso in carico, saranno in grado di verificare l'esito dell'attività progettuale o il raggiungimento degli obiettivi fissati in ambito sociale (monitoraggio del PAI).

Sia a livello comunale, di zona sociale o regionale l'informatizzazione di tali dati deve consentire di elaborare velocemente report di sintesi e statistiche utili per analisi di tipo strategico e decisionale. I dati necessari alle elaborazioni e ai report di tipo strategico saranno estratti dai sistemi sociali comunali e concentrati in un repository regionale sul quale attivare strumenti di BI.

2.2 Aree d intervento

Le aree di intervento che verranno implementate nel presente progetto relativo al Sistema Informativo Servizi Sociali sono:

1. Scheda Raccolta informazioni del contatto con il cittadino presso Punti Unici di Accesso degli Uffici di Cittadinanza.
2. Registrazione interventi a favore degli immigrati.
3. Rilevazione su bambini e adolescenti in affido a famiglie e/o parenti (Cartella Sociale)
4. Scheda di monitoraggio dei servizi, interventi e progetti rivolti alle persone in situazione di povertà estrema e alle persone senza fissa dimora (Cartella Sociale),

5. Rilevazione dei servizi residenziali e semiresidenziali socio-assistenziali destinati a persone anziane (Cartella Sociale),
6. Rilevazione su Persone Non Autosufficienti con estensione di S.I.N.A. già attivato nelle aree sociali di Terni)
7. Banca dati adozioni (Cartella Sociale)
8. Rilevazione dati su Abuso e maltrattamento (Cartella Sociale)

L'attuale elenco delle aree di intervento deriva da una macro analisi effettuata sulla base dei bisogni informativi della Regione, tale elenco potrebbe subire variazioni nella fase di studio dei modelli di gestione dei bisogni sociali sulle zone.

2.3 Situazione attuale e Sistemi presenti

Attualmente, per quanto riguarda l'informatizzazione dei servizi sociali della Regione sono presenti i seguenti sistemi:

a) Sistema SISO preso in riuso dalla Regione Puglia.

Tale applicativo è un software gestionale “web based” ovvero basato su interfaccia web e fruibile dai vari utenti in modalità online, ovvero su Internet utilizzando un comune browser di navigazione (per es. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Apple Safari). L'applicazione, pertanto, non risiede sui computer dei singoli utilizzatori bensì su un apposito computer “server” cui gli utenti possono collegarsi attraverso un collegamento preferibilmente di tipo ADSL.

Il software è basato su tecnologie di programmazione standard (quasi tutte di tipo Open Source) disponibili sul mercato, ma anche su metodi ingegneristici di sviluppo allo scopo di realizzare un sistema flessibile, modulare e quindi scalabile. In altri termini un applicativo in grado di evolversi nel tempo in base alle esigenze (mutevoli e crescenti) dell'Amministrazione regionale.

Dal punto di vista tecnologico, l'applicazione fa uso di una piattaforma di sviluppo di tipo client-server basata su sistema operativo Linux, linguaggio di programmazione PHP, sistema di gestione dati MySQL. Un insieme di tecnologie che consentono di sfruttare appieno la distanza fisica di tutti i soggetti interessati, pur mantenendo una centralizzazione dell'archivio dati.

Dal punto di vista operativo, invece, l'applicazione consente di acquisire da una molteplicità eterogenea di fonti, una grande quantità di dati, mediante modalità di acquisizione coerenti.

I dati raccolti, quindi, vengono sottoposti ad una serie di controlli di validità (diretti e indiretti) che garantiscono la qualità degli stessi e la successiva bontà nel calcolo degli indicatori sintetici. In modo particolare (come verrà spiegato più sotto) i dati sono soggetti a controlli automatici di validità e coerenza da parte della stessa interfaccia utente direttamente in fase di immissione. Un secondo step di controlli avviene a cura dell'utenza d'amministrazione (in particolare Province e Ambiti Territoriali) ai quali spetta la cosiddetta “validazione delle schede”, un'operazione che consente anche un controllo di tipo semantico sui valori immessi da parte delle Unità di Offerta.

La base di dati dell'applicazione è centralizzata su piattaforma di gestione Open Source MySQL: tutti i flussi dati provenienti dalle strutture (Unità di Offerta) sparse sul territorio regionale vengono concentrate all'interno dello stesso archivio (il database, appunto). Ad ogni flusso di rilevazione corrisponde nel database insieme di tre tabelle: una contiene l'anagrafica delle Unità di Offerta, una seconda raccoglie i dati della rilevazione circa caratteristiche del servizio, infrastrutturali e dell'utenza e la terza conserva i dati del personale solitamente inseriti nell'ultima pagina della scheda di rilevazione.

Tali tabelle sono naturalmente messe in “relazione” tra loro in modo da offrire all’utente che utilizza il sistema una visione d’insieme degli stessi dati e soprattutto un fondamentale livello di astrazione rispetto a tale tripartizione. L’unico momento in cui l’utente ritroverà questa suddivisione in tre tabelle è in fase di “esportazione” dei dati.

Viene indicato di seguito il flusso logico di operazioni richieste dall’acquisizione dei dati da parte delle Unità di Offerta dislocate sul territorio, fino al consolidamento sintattico e semantico degli stessi sino al loro utilizzo per il calcolo automatico degli indicatori sintetici:

1. Caricamento account
(L’Amministratore Regione crea un account per ogni Unità di Offerta e gli account per Ambiti, Province, diffondendo nome utente e password agli utenti creati)
2. Creazione del flusso
(L’amministrazione crea e attiva il flusso)
3. Assegnazione degli account al flusso
(l’Amministratore stabilisce gli account da associare al flusso, operazione che rende disponibile alle Unità di Offerta la compilazione delle schede)
4. Compilazione dei dati
(le Unità di Offerta compilano le schede, accedendo al SISO con il proprio account costituito da username e password)
5. Chiusura del flusso
(l’Amministratore decide la chiusura del flusso e inibisce la compilazione alle Unità di Offerta)
6. Validazione dei dati
(Province e Ambiti validano i dati, riaprendo eventualmente alle Unità di Offerta le schede che non fossero compilate correttamente)
7. Calcolo indicatori – esportazione dei dati elementari
(A seconda dei permessi concessi all’atto della creazione dell’account e della propria porzione territoriale), gli utenti possono:
 - consultare le schede compilate;
 - consultare gli indicatori di sintesi;
 - esportare i dati elementari.

Alle suddette operazioni logiche corrispondono altrettante funzionalità operative all’interno dell’applicazione (accessibili attraverso un semplice menu di navigazione) che mette a disposizione anche le seguenti opzioni:

1. esportazione dati;
2. configurazione dei flussi di rilevazione;
3. configurazione degli amministratori e degli utenti.

Il sistema attivato funziona con dati aggregati per area sociali e non vengono caricati i dati per singolo paziente: ciascuna Area Sociale compila la scheda riguardante il flusso minori, il flusso SAD e quindi non vengono gestite le informazioni sui bisogni sociali della singola Persona che si reca presso gli Uffici di Cittadinanza .

Le informazioni che sono stati già registrate (anno 2012 e 2014) riguardanti le schede minori ed il flusso SAD verranno importati sul DWH Regionale entro il 31/12/2014.

b)Sistema Informativo per la Non Autosufficienza (S.I.N.A.)

Sul territorio della ex ASL 4 di Terni, presso gli Uffici di Cittadinanza dei Comuni delle Aree sociali di Terni Amelia Orvieto (10,11,12), è stato attivato nel corso del 2012 un Sistema Informativo per la raccolta dei dati riguardanti le Persone non Autosufficienti secondo lo schema del flusso SINA. Tale procedura utilizza un modulo aggiuntivo alla piattaforma Atl@nte già attivata da alcuni anni presso l'Assessorato Regionale Sanità ed in esercizio presso i distretti, i centri di salute e le strutture residenziali per Anziani delle Aziende Sanitarie della nostra Regione per l'acquisizione delle informazioni riguardanti la Residenzialità e le Cure Domiciliari .

Tale procedura che è stata attivata presso gli Uffici di Cittadinanza e utilizza il Sistema Atl@nte, che è uno strumento orientato alla gestione del processo di *governance* del territorio ed è tuttora in gestione presso le Aziende Unità Sanitarie Locali della Regione Umbria nell'ambito del progetto per la gestione delle Cure Domiciliari e per la gestione della Residenzialità e della Valutazione Multidimensionale.

La piattaforma Atl@nte che è stata attivata per la componente S.I.N.A., è in grado di assolvere anche al debito informativo verso l'INPS oltre che verso il NSIS. Per la suddetta gestione, è stata implementata su Sistema Atl@nte la scheda SINA che si integra con le schede esistenti di valutazione della Persona presa in carico (interRAI Home Care) e che contiene tutte le informazioni richieste dai Servizi Sociali e dal progetto SINA.

Tale schede recuperano tutte le informazioni esistenti nell'ambito dei servizi domiciliari con la Suite InterRAI Home Care e già presenti per Persone in carico; inoltre Sistema Atl@nte, essendo integrato con l'anagrafe regionale recupera da questa tutte le informazioni anagrafiche.

La figura seguente riepiloga gli Uffici di Cittadinanza delle aree sociali N° 10 (TR), 11(Narni Amelia) 12 (Orvieto) dove è stato implementato il SINA:

PROGETTO Sistema Informativo Non Autosufficienza (ex asl4)

:

Elenco strutture attivate

	UFFICIO della CITTADINANZA	INDIRIZZO	Utilizzatore 1	Utilizzatore 2	COMUNI DI RIFERIMENTO
Zona sociale n. 10 - terni capofila	ACQUASPARTA-SAN GEMINI	P.zza San Francesco - 05029 San Gemini tel. 0744/334165	Ass. Sociale BASILI LAURA	Ed. Prof. PANGRAZI MILENA	ACQUASPARTA-SAN GEMINI
	CENTRO	V. F.lli Rosselli, 11 - 05100 Terni - tel. 0744/0744/420263	Ass. Sociale FABBRI EMANUELA	Com. Sociale PONTEGGIA SERENA	TERNI
	CESURE	V. I. Bandiera, 37 - 05100 Terni - tel. 0744/226137	Ass. Sociale DESI ROBERTO	Ed. Prof. FAZI SIMONA	TERNI - STRONCONE
	COSPEA	V. Montefiorino, 12/H - 05100 Terni - tel. 0744/800745	Ass. Sociale PORRAZZINI MARTA	Ed. Prof. CERASA VALENTINA	TERNI
	COLLELUNA	V. del Mandorlo, 15/A - 05100 Terni - tel. 0744/469009	Ass. Sociale GIACHETTI ELENA	Ass. Sociale BANETTA M.GABRIELA	TERNI
	VALNERINA	V. della Resistenza, 2 - 05031 Arrone c/o sede Comunale - tel. 0744/334165	Ass. Sociale PONTI ALESSANDRA	Com. Sociale SBARZELLA ILARIA	TERNI - ARNONE - FERENTILLO MONTEFRANCO - POLINO
Zona sociale n. 11 - Narni capofila	Narni	P.zza Galetotto Marzio n. 6 - Narni tel. 0744/717222	Rosaria Scottegnà	Marco Matticari	Narni, Calvi, otricoli
	Amelia	via I maggio 224 - Amelia - tel. 0744/983070	Massimiliano Spaziani	Francesca Comaschi	Amelia, Avigliano Umbro, Alviano, Attigliano, Giove, Lugnano, Guardia, Montecastrilli, Penna in Teverina
Zona sociale n. 12 - Orvieto capofila	Orvieto	via Roma n. 3 - orvieto - 0763/306730	1- Maria Luisa Terracina; 2- Carla Fusco; 3- Elisa Zazzarini; 4- Ilaria Feliziola. Tutti e quattro questi utenti vanno associati indistintamente a tutte le postazioni della zona di Orvieto.		Orvieto
	Orvieto Comuni periferici	via Roma n. 3 - orvieto - 0763/306730			Montecchio, Baschi, Porano, Castel Viscardo, Allerona, Fabro, Ficulle, Parrano, Montegabbione, Monteleone d'Orvieto

Sistema Informativo del Territorio

© 2009 Webred S.p.A. tutti i diritti riservati - vietata la riproduzione anche parziale

Pag. n. 12

Webred
Partner Tecnologico della Pubblica Amministrazione

Mediante tale sistema informatico, gli operatori degli uffici di cittadinanza hanno registrato ad oggi le seguenti schede:

Enti	Schede caricate
Comune di ACQUASPARTA-SAN GEMINI	4
Comune di _AMELIA	0
Distretto _CESURE e COSPEA	43
Distretto di _COLLELUNA	21
Comune di _NARNI	10
Comune di _ORVIETO	9
Comune di _ORVIETO - altri comuni	10
Comune di _TERNI CENTRO	77
Distretto _VALNERINA	13
Uffici della Cittadinanza	184
TOTALE	371

2.4 Evoluzione del modello dei servizi attraverso il Progetto

Il sistema informativo sociale per la Regione Umbria proposto, prevede l'informatizzazione delle 12 aree sociali in cui è diviso il territorio regionale.

Ciascuna Area sociale, composta da più comuni, potrà avere alcuni uffici di cittadinanza (Punti Unici di Accesso) dove vengono raccolte le richieste del cittadino e valutate le varie esigenze. In seguito alla valutazione effettuata presso gli uffici di cittadinanza la persona verrà eventualmente indirizzata verso gli uffici di piano per la presa in carico e successivamente verso i servizi disponibili sul territorio: SAD, Residenza, Comunità alloggio , altro..

Le zone sociali della nostra Regione sono 12 e vengono di seguito riepilogate:

Zona sociale n. 1 - Comune capofila Città di Castello

Zona sociale n. 1 - Comune di Umbertide

Zona sociale n. 2 - Comune capofila Perugia

Zona sociale n. 3 - Comune capofila Assisi

Zona sociale n. 3 - Comune di Cannara

Zona sociale n. 4 - Comune capofila Marsciano

Zona sociale n. 5 - Comune di Piegaro

Zona sociale n. 5 - Comune di Castiglion del Lago

Zona sociale n. 5 - Comune capofila Panicale

Zona sociale n. 6 - Comune capofila Norcia

Zona sociale n. 7 - Comune capofila Gubbio

Zona sociale n. 7 - Comune di Costacciaro

Zona sociale n. 8 - Comune capofila Foligno

Zona sociale n. 9 - Comune capofila Spoleto

Zona sociale n. 10 - Comune capofila Terni

Zona sociale n. 11 - Comune capofila Narni

Zona sociale n. 11 - Comune di Avigliano umbro

Zona sociale n. 12 - Comune capofila Orvieto

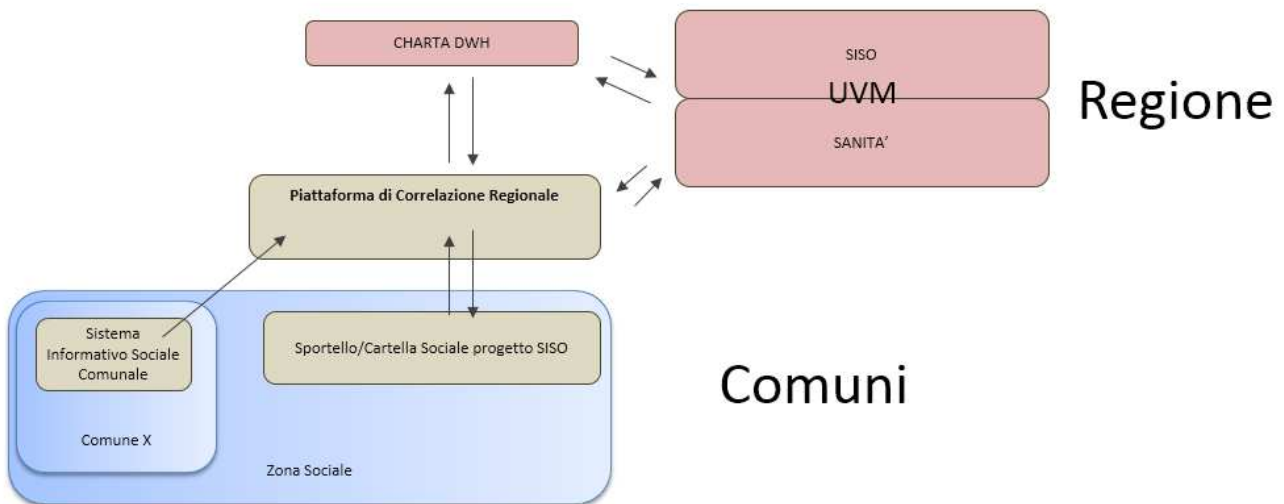
Zona sociale n. 12 - Comune di Fabro

Considerando che ciascuna Area Sociale comprende vari uffici di Cittadinanza per un totale di 90 Uffici di Cittadinanza e prendendo in considerazione le altre strutture di presa in carico del paziente possiamo ipotizzare che il sistema di accesso al welfare verrà utilizzato a livello regionale da circa 150 utenti.

Gli Uffici della cittadinanza sono gli uffici territoriali di servizio sociale pubblico rivolto a tutti i cittadini e sono la porta di accesso ai servizi e sono gestiti dagli assistenti sociali, educatori e comunicatori e che svolgono le seguenti funzioni:

- erogazione delle prestazioni socio assistenziali proprie del servizio sociale professionale: informazione, ascolto, comunicazione, sostegno e accompagnamento, mediazione, programmi di aiuto alle persone e alle famiglie, presa in carico individuale e comunitaria;
- promozione e organizzazione della rete delle risorse del pubblico e del privato sociale, ivi inclusi gruppi di cittadini spontaneamente organizzati;

- decodificazione della domanda per la conoscenza dei principali processi sociali in atto sul territorio;
- pianificazione di progetti ed interventi sul territorio per specifiche aree tematiche.



Ogni zona sociale avrà a disposizione un sistema di sportello per l'accesso al welfare che permetterà di raccogliere il fabbisogno sociale di un cittadino. Sarà inoltre disponibile una cartella sociale informatizzata che permetterà di gestire l'effettiva erogazione dei servizi.

Il progetto darà inoltre la possibilità ai comuni che già sono in possesso di un sistema informativo sociale di continuare ad utilizzare il proprio sistema e di poter riversare verso la piattaforma regionale i dati che dovranno andare in circolarità.

La disponibilità nel contesto dei Comuni Umbri di una piattaforma tecnologica di tipo intersettoriale del Programma ELISA (di seguito detta anche “piattaforma regionale” o “piattaforma di correlazione regionale”), contenente il patrimonio informativo delle banche dati interne e delle banche dati nazionali fornite o rese disponibili agli enti locali, fa sì che il progetto possa sfruttare l'opportunità di accesso ai servizi e ai dati di tale piattaforma per le finalità specifiche dei comuni in ambito socio-assistenziale.

L'accesso in tempo reale e contestualmente alla gestione del caso (soggetto beneficiario di servizi/contributi) al sistema dei dati degli archivi della piattaforma regionale predisposta per il singolo Comune ne facilita la valutazione e la gestione. In particolare essa è già stata integrata in altre realtà nazionali con Soluzioni informatiche di cartella sociale fornendo i dati e i servizi necessari alla predisposizione del fascicolo sociale (ad esclusione dei dati sanitari previsti dal progetto con l'interazione con Atl@nte):

- Famiglia anagrafica / residenza
- Patrimonio immobiliare
- Contratti di locazione o compravendita
- Reddito personale del soggetto e reddito dei familiari
- Utenze elettriche/gas attive

- Archivio toponomastico comunale per una certificazione dell'indirizzo dichiarato e una possibile e successiva rappresentazione cartografica dei dati sociali
- Servizio di alerting sulle variazioni anagrafiche del caso (avviso di cambio residenza , emigrazione o famiglia) al fine di una rivalutazione dei benefici concessi

A questo quadro informativo “minimo”, si aggiunge l'interazione della piattaforma regionale con il sistema Atl@nte per la sanità, attraverso l'esperienza in corso, per accedere ai dati del sistema informativo comunale per le informazioni necessarie alla gestione del caso e viceversa. L'interrelazione fra il sistema Atl@nte Regionale (arricchito dei moduli regionali asserviti alle funzioni di elaborazione e monitoraggio), i sistemi sociali presso i comuni, le piattaforme comunali definite come ambienti esclusivi personalizzati della piattaforma regionale, passa per la creazione di un BUS dei dati che permetta l'interscambio di informazioni Regione \leftrightarrow Comuni / Comuni \leftrightarrow Regione.

Tale BUS, descritto di seguito nel documento ha nella piattaforma di correlazione regionale la sua base architeturale, ma si evolve verso una architettura e un modello inter-amministrativo generando di fatto una Piattaforma specializzata delle informazioni Sociali / Sanitarie / Territoriali riguardanti la Persona.

Sul BUS il progetto avrà due modelli di funzionamento:

1. Capacità di interagire e di scambiare dati con i Sistemi di Welfare comunali esistenti, attraverso protocolli e modelli di dati (XML, Ascii, ecc...) standardizzati e strutturati sulla base di regole definite;
2. Offrire nativamente due componenti applicative gestionali: **un sistema adibito all'accoglienza e al censimento dei fabbisogni presso l'UdC, una Cartella Sociale Informatizzata**; entrambi disponibili all'adozione da parte del progetto in quanto strumenti open source.

2.5 Approccio al progetto

L'Assessorato Sanità, Direzione regionale Salute, Coesione sociale e Società della Conoscenza della Regione Umbria potrà, con questo progetto, diffondere le pratiche acquisite e mettere sistema i modelli adottati con l'esperienza nell'utilizzo del prodotto Atl@nte di Studio Vega anche presso le Zone Sociali e nell'ambito dei servizi non propriamente assistenziali-sanitari.

Considerando che Studio Vega al momento non fornisce in Italia la piattaforma Atl@nte ai comuni operando per formazione e mission aziendale a livello di amministrazione regionale, l'attività di collaborazione avviata con Webred è strategica per l'opportunità data dalla disponibilità della piattaforma di correlazione regionale per tutti i Comuni umbri e dei moduli software orientati alla gestione ed erogazione del fabbisogno sociale su di essa presenti, nonché dei motori di cooperazione verso gestionali Welfare esterni alla piattaforma con cui interagisce sfruttando gli algoritmi già presenti per l'applicativo in riuso presente sulla piattaforma. La componente specialistica Welfare della piattaforma regionale è stata implementata da un team di assistenti sociali di più di 40 comuni della Brianza con la collaborazione di personale Webred che ha fornito competenze e tecnologie. La realizzazione del progetto denominato Smart Welfare è stata finanziata dal bando regionale del 2012 “Lombardia più Semplice”. Il software verrà richiesto in riuso ai comuni lombardi.

La soluzione è composta da una Cartella Sociale Informatizzata le cui funzioni sono state pensate per la gestione della Persona da parte dei servizi sociali di un ente o di una zona sociale, la soluzione è

inoltre già integrata con la piattaforma di data warehouse posta come rilascio nel progetto “Comuni Digitali”.

Detto questo, la soluzione SISO per il sociale dei comuni dovrà essere integrata con la soluzione Atl@nte regionale e l'integrazione si baserà sullo scambio di dati. I dati forniti saranno elaborati dall'assessorato regionale attraverso CHARTA, uno strumento di BI e reporting estensione del prodotto Atl@nte.

La soluzione dovrà inoltre integrarsi con i moduli in rilascio su “Comuni Digitali” al fine di ottimizzare le risorse e di dare un valore aggiunto al progetto. L'integrazione è comunque già realizzata dall'acquisizione della cartella sociale informatizzata di Lombardia più Semplice.

La Cartella Sociale Informatizzata non copre comunque le fasi legate all'accoglienza e alle funzioni strettamente di sportello. Queste funzioni saranno coperte da un modulo software rilasciato con licenza open source da Studio Vega che in questo modo rinuncia ai copyright sul software per rendere disponibile il sorgente alla community degli sviluppatori. Studio Vega, su richiesta di Webred renderà disponibile il proprio know-how per l'avvio di questa componente software. Il software prenderà il nome di Ufficio di Cittadinanza.

2.6 Elementi di forza del Progetto

Nel definire il modello, sono stati considerati una serie di elementi di successo che possono essere sintetizzati nelle seguenti considerazioni:

- Presenza di una piattaforma regionale unica integrata di servizi a disposizione degli Enti locali
- Accesso da parte del sistema gestionale del sociale alle fonti informative necessarie nella fase di predisposizione della cartella sociale e di valutazione della situazione del soggetto potenziale beneficiario di servizi.
- Omogeneità degli attributi informativi previsti e delle interfacce di accesso ai dati dei domini applicativi dell'ente.
- Correlazione del dato socio-assistenziale in modo nativo con gli altri dati afferenti alla persona al fine della produzioni di elaborati sintetici, statistici o anche di dettaglio in base alle specifiche esigenze dei servizi comunali interessati.
- Contestualizzazione del dato sociale sul territorio attraverso le interfacce cartografiche della piattaforma di correlazione regionale che sfrutta la sovrapposizione di layer tematici in possesso degli enti e della Regione stessa, anche generati dai dati sanitari.

2.7 Considerazioni operative di convenienza

Acquisizione delle informazioni del territorio per la Regione.

Per rispondere alle esigenze sopra elencate viene proposto un accesso al sistema in modalità Web, per la componente sanità, attraverso lo strumento informatico il Sistema Atl@nte già in uso dagli uffici e che consente la gestione delle informazioni in ambito sanitario e la cooperazione con i sistemi sociali dei comuni sui casi in carico al sistema Atl@nte. La comunicazione sarà normata attraverso opportuni protocolli e accordi di interfacciamento e cooperazione Comuni/Regione.

Questo perché:

- **La Regione Umbria dispone già di licenze illimitate di Sistema Atl@nte.** Quindi esiste un concreto possibile utilizzo del sistema da parte dei servizi Sociali Regionali, senza grossi oneri aggiuntivi da sostenere
- **Atl@nte contiene delle informazioni che per sua natura possono essere anche di interesse Sociale,** così come di interesse dell'area Sociale sono alcune schede già in uso operativo nell'ambito della Residenzialità e ADI.
- **Atl@nte** contiene moduli e dunque dati che sono di interesse per le Zone Sociali Tali moduli sono:
 - Il **modulo per la gestione dei sistemi di** valutazione sul Disabile **S.Va.M.Di** già utilizzato dalla Regione del Veneto ed i moduli di valutazione ICF e ICF – CY oggetto di un apposito progetto in fase di approvazione da parte della regione
 - Il **modulo di Charta – DWH** (Datawarehouse) ovvero di analisi dei dati, che consentirebbe ai servizi Sociali e Sociosanitari Regionali un accesso immediato ai dati di territorio
 - Il modulo di gestione degli **Uffici Cittadinanza** per la rilevazione delle richieste del paziente presso le aree sociali (modulo PUA –Punto Unico di Accesso disponibile come integrazione nativa nel GIT)
- **Atl@nte interagisce con GIT attraverso un accordo di collaborazione tra la Società Vega e Webred** come già descritto all'inizio del documento e questo consente di poter mappare le informazioni della Piattaforma di correlazione regionale e trasferirle o richiamarle dalle funzioni della piattaforma stessa per le elaborazioni di interesse regionale. Inoltre è possibile, nell'ambito degli accordi di servizio trasferire attraverso opportuni moduli di cooperazione i dati da Atl@nte alla Piattaforma per i Comuni o per le elaborazioni Charta, ma anche per la produzione di dataset per Open Data regionale.

Ambiente dei servizi sociali comunali integrato con quello regionale della Sanità

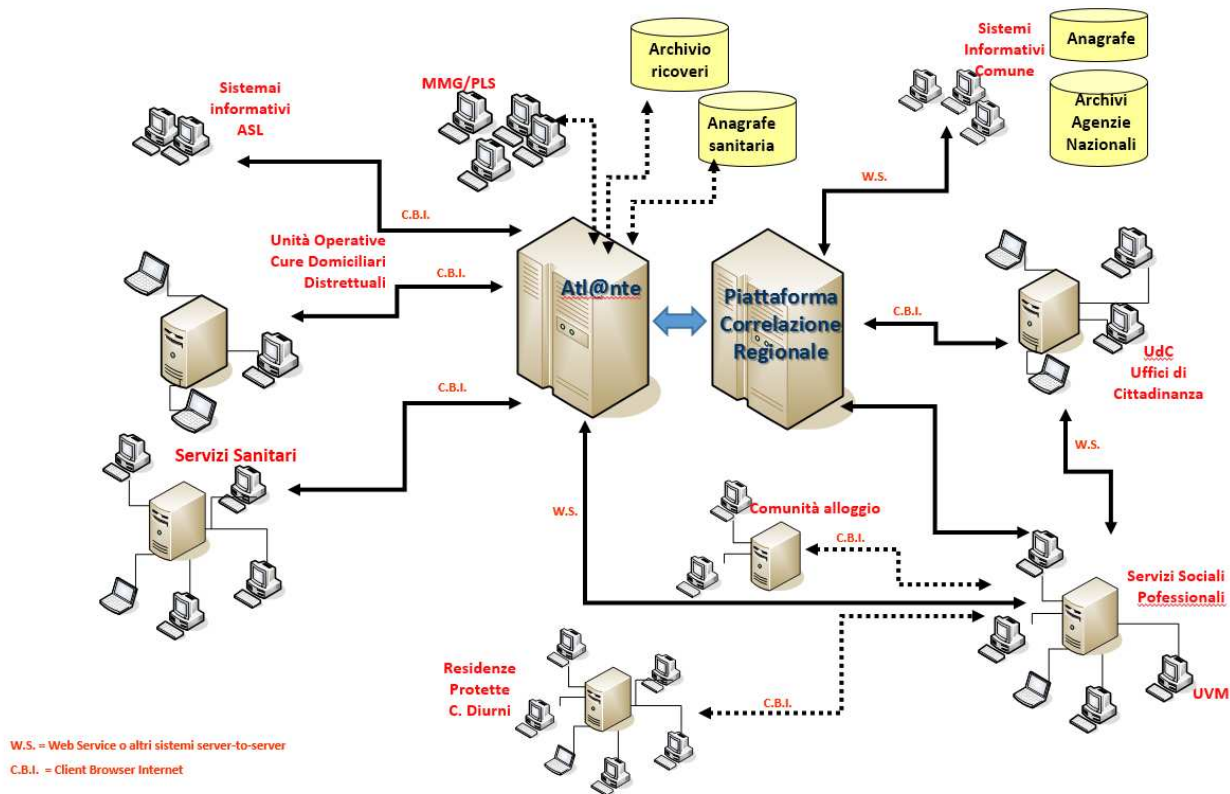
- Presso il Centro Servizi di elaborazione regionale per la Regione ed i Comuni dell'Umbria è disponibile la piattaforma di correlazione regionale già integrata in altre realtà nazionali con i sistemi di cartella sociale informatizzata e può fornire i dati e i servizi necessari alla predisposizione del fascicolo sociale:
 - Famiglia anagrafica / residenza
 - Patrimonio immobiliare
 - Contratti di locazione o compravendita
 - Reddito personale del soggetto e reddito dei familiari
 - Utenze elettriche/gas attive
 - Archivio toponomastico comunale per una certificazione dell'indirizzo dichiarato e una possibile e successiva rappresentazione cartografica dei dati sociali
 - Servizio di alerting sulle variazioni anagrafiche del caso (avviso di cambio residenza , emigrazione o famiglia) al fine di una rivalutazione dei benefici concessi

L'ambiente per la parte Comuni offre un ambiente ricco e integrato di infrastruttura di acquisizione e integrazione dei dati, di trattamento ai diversi fini istituzionali e operativi degli Enti, nonché un numero di servizi verticali a disposizione degli uffici per le varie esigenze, non coperte propriamente dei sistemi informativi comunali tradizionali che non solo restano operativi ma costituiscono un fonte primaria di alimentazione e interazione della piattaforma stessa. Tra i servizi Verticali informatici di facile utilizzo perché pensati per gli uffici comunali in completamento o in digitalizzazione dei sistemi/servizi già erogati dagli Enti, è presente nella piattaforma una componente di gestione della "Cartella Sociale" che offre a operatori sociali e socio/sanitari una serie di funzionalità di gestione

delle pratiche di ufficio e di interazione con i Soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività e dei compiti. Il Sistema, pensato da un gruppo di Assistenti sociali dei Comuni, è rivolto pertanto alle professionalità impiegate nella gestione della Persona, attraverso un modello che prevede il contributo di ognuno, nel proprio operare, per offrire un modello integrato e condiviso di gestione del welfare ai vari livelli: comunale, di zona e regionali, con il "mantenimento" e l'aggiornamento del dato informatizzato.

La caratteristica fondamentale di Sistema integrato Atl@nte – Piattaforma Regionale è la sua capacità di adattarsi alle diverse esigenze operative delle organizzazioni che lo adottano. Lo stesso strumento è infatti usato in contesti diversi, che spaziano dal singolo servizio della rete territoriale/Ambito/Distretto, fino all'intera Azienda Sanitaria Locale/Provincia o Regione ed e zone sociali. Tutto questo è possibile perché tale Sistema dispone di una serie di strumenti che permettono di personalizzare l'accesso e l'uso delle procedure e soprattutto di proteggere le informazioni da utilizzi impropri.

La figura seguente ne illustra riporta l'architettura fisica del sistema:



La combinazione dei due sistemi consente a livello regionale(sanità) e di Zona(Comuni) di rilevare le attività effettuate dagli operatori e programmare il lavoro degli stessi. Infatti la procedura sui comuni consente di profilare classi di utenti, collegarli alle strutture e agli Enti di appartenenza, gestirne i profili autorizzativi e di competenza, tenendo conto delle caratteristiche di dipendenza secondo i più diffusi modelli regionali.

La rilevazione dei fabbisogni di risorsa socio - assistenziale e sanitaria permette di determinare quante e quali risorse vengono assorbite da ogni tipologia di utente, consentendo di evidenziare le attività in cui viene investito il monte ore disponibile. Obiettivo del progetto sarà quello di estendere questo cruscotto di monitoraggio/programmazione all'intera filiera di progetto attraverso la

combinazione delle due piattaforme, prendendo a riferimento finale il modello già adottato da Atl@nte.

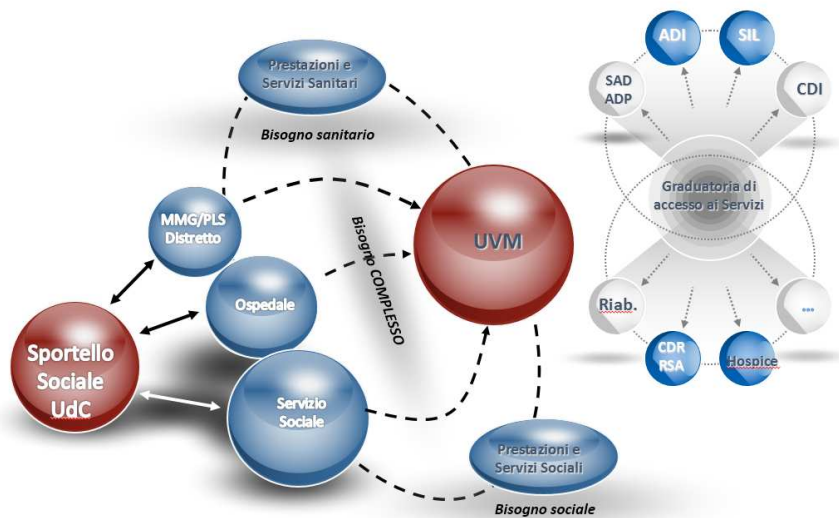
Infatti già sul fronte dei servizi sanitari offerti da Atl@nte è possibile partire da una “fotografia” della situazione esistente e attraverso una l'équipe multiprofessionale stabilire se le modalità operative utilizzate sono adeguate al livello qualitativo che il servizio intende erogare.

2.8 Obiettivi della Soluzione

La soluzione proposta per l'informatizzazione dei servizi Sociali ha come obbiettivo quello di rispondere ad esigenze di:

- **PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO**, proprie di:
 - ✓ Regioni
 - ✓ Comuni e Ambiti Territoriali Integrati, Uffici Cittadinanza, Aree Sociali.
 - ✓ Servizi - Cure Domiciliari, Case di Riposo, Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA),
 - ✓ Case Protette, Centri Diurni Integrati, Centri di Servizio Professionale, ecc.
- **FINANZIARIE**, per quanto attiene alle scelte delle Regioni che devono ricercare strumenti adeguati per la ripartizione equa delle risorse economiche (rimborso quote sociali) e ancora di più per la gestione dei fondi per la non autosufficienza, per la Disabilità in funzione di una sempre maggiore autonomia possibile e verso un controllo dei volumi di spesa.
- **GESTIONALI**, per le 12 Aree Sociali in quanto dovranno combinare le esigenze emerse dalla valutazione sul piano dei “bisogni” con l’offerta del migliore servizio presente nel territorio di pertinenza, valorizzando anche il ruolo dell’Unità di Valutazione nella scelta che dovrà essere effettuata; Il singolo servizio sociale ha infatti sia esigenze informative per la programmazione terapeutica nell'ambito sociale e naturalmente esigenze gestionali legate ai carichi di lavoro e alla verifica della qualità dei servizi ed alla gestione economica del servizio stesso.

Il sistema risultante dalla integrazione operative delle due piattaforme (Atl@nte e piattaforma di correlazione regionale) costituirà OPERATIVAMENTE un modello funzionale sintetizzato nel seguente schema logico organizzativo delle funzioni di servizio dei processi di cura e intervento:



La Persona che si rivolge all'UdC seguirà un percorso che può concludersi, nel caso del sociale, con delle prestazioni effettuati dagli operatori dei servizi sociali (Servizi Assistenza Domiciliare-SAD) oppure, in caso di situazione più complesse che richiedono una valutazione di più specialisti (Multidimensionale), la Persona verrà valutata dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) la quale emetterà un "verbale" con il quale condivide con il valutato la migliore soluzione per la presa in carico da parte della rete dei servizi.

2.9 Vincoli

Per l'implementazione del suddetto sistema informativo è necessario che ogni operatore che presta servizio presso l'ufficio cittadinanza o altra struttura socio sanitaria effettui il caricamento sul sistema informativo di tutte le informazioni che sono necessarie a rilevare il problema segnalato ed ad indirizzarlo per una corretta presa in carico da parte dei servizi sociali; tali informazioni principali riguarderanno:

- le caratteristiche anagrafiche dell'assistito;
- la valutazione / rivalutazione socio-sanitaria dell'assistito e dei relativi bisogni assistenziali;
- dati relativi alla fase di erogazione delle prestazioni;
- dati relativi alla sospensione della presa in carico
- dati relativi alla dimissione dell'assistito

Si consideri che l'attività di valutazione socio-sanitaria dell'assistito deve essere svolta, al più tardi, entro 30 giorni dalla presa in carico e deve essere ripetuta ogni qual volta risultino significativamente modificate le necessità assistenziali.

La raccolta delle informazioni attinenti alle prestazioni erogate consente ai servizi sociali dei comuni la verifica dell'erogato rispetto al programmato e la rivalutazione periodica accurata, consente altresì di verificare l'esito dell'attività effettuata dagli operatori dei servizi sociali; tali informazioni vanno ad alimentare un sistema di archivi integrato che può essere interrogato ed utilizzato anche dalla Regione per la rilevazione di opportuni indicatori tramite opportuni strumenti di analisi quali Charta.

Inoltre, partendo dal sistema di informazioni così costituito, i servizi Sociali regionali avranno

la possibilità di svolgere attività di monitoraggio integrato e in collaborazione tra sistema regionale e Zone sociali per le valutazioni operative e di programmazione, osservando per le attività dirette sul territorio, lo scostamento dei costi fra quanto è stato previsto a livello di budget e quanto è stato consuntivato in base alle attività realmente effettuate così come si potranno effettuare dei raffronti sul costo dei servizi appartenuti alle diverse aree sociali.

Disponibilità delle informazioni esterne

E' inteso che perché il sistema sia in condizioni di poter assicurare i suoi servizi e le relative funzionalità, tutte i dati necessari dovranno essere resi disponibili come "set minimo di informazioni informativi ed operative". La produzione e la messa a disposizione di tali è a carico dei referenti di ciascuna area sociale e i tempi di tali acquisizioni e gli impegni ad operare sono a carico degli accordi di servizio e di collaborazione tra le parti all'interno del progetto, che saranno concordati tra la Regione e le Zone.

Vincoli Tecnologici

E' necessario che presso i servizi sociali dei comuni e gli uffici di cittadinanza siano presenti delle postazioni di lavoro che abbiano le seguenti caratteristiche minime:

- RAM: 2 Gb
- CPU: processore dual-core, Intel Centrino.
- HD: 60 Gb
- Sistema Operativo: Windows 7, Vista, Windows 8.x (Windows XP non più supportato)

Si precisa inoltre che la gestione ottimale dell'applicativo web si ha con l'utilizzo dei seguenti browser

- Mozilla Firefox versione 3.6 o successiva (**preferito**)
- Internet Explorer versione 8.0 o successiva
- Google Chrome versione 12 o successiva
- Apple Safari versione 5.0 o successiva (non per tutti i componenti del sistemi)

2.10 Vantaggi

L'attivazione della procedura informatizzata SISO presenta per l'operatore che inserisce le informazione gli ulteriori vantaggi, oltre quelli già presentati nei paragrafi precedenti:

- Integrazione con l'anagrafe sanitaria Regionale lato Operatori sanitari e anagrafe comunale lato operatori sociali. - Le informazioni anagrafiche del paziente verranno prese in automatico senza bisogno di immissione dei dati. Questo consentirà l'eventuale controllo/aggiornamento dei dati dell'anagrafe sanitaria direttamente da quella comunale, se autorizzata dal Comune stesso.
- Il sistema informatizzato utilizza la rete Internet con accesso sicuro tramite protocollo https che consente di accedere al sistema da qualsiasi punto si trovi l'operatore (non solo dalla postazione di lavoro inserita sulla Intranet Aziendale), ma anche da altre postazioni installate presso le strutture che fanno capo al servizio sociale del Comune (Centri Diurni, case famiglia, comunità...)

- L'attivazione del Progetto consentirà agli Operatori degli Uffici di Cittadinanza di beneficiare del fatto che molte persone in carico alla rete dei servizi, dispongono già della maggior parte delle informazioni richieste in quanto molte informazioni sono ad oggi, derivabili dall'applicazione della scheda interRAI Home Care e interRAI LTCF che viene gestita in tutto il territorio della Regione.

Gli operatori degli Uffici di Cittadinanza potranno completare la compilazione delle parti mancanti delle varie schede, arricchendo in modo interessante il quadro specifico di intervento, ma fornendo anche dati tali da consentire automatiche elaborazioni di aggregazione e produzione statistica per gli organi sovra comunali/aziendali. Ma soprattutto questo avverrà non come aggravio del lavoro per gli operatori dei Comuni, ma nell'ambito di una propria gestione di un sistema operativo comunale dei servizi Welfare che assicurerà loro la costituzione di un ambiente informatizzato per la gestione del lavoro che di contro alimenterà quello regionale con cui ad oggi loro stessi si interfacciamo periodicamente per attività massive di documentazione per gli adempimenti istituzionali, con aggravio periodico di lavoro presso gli uffici comunali.

3 La descrizione tecnica della soluzione

Per le ragioni precedentemente indicate il progetto di informatizzazione che viene proposto per i servizi sociali utilizzerà il modulo software di sportello denominato Sportello UdC per la raccolta delle informazioni sul paziente presso gli uffici di cittadinanza.

Il modulo di sportello è integrato con la Piattaforma di Correlazione Regionale nel senso che accede al patrimonio informativo disponibile nel data warehouse della piattaforma e coopera a livello funzionale con il modulo di cartella sociale nativo nella piattaforma regionale. La cooperazione avviene one-way durante il processo di effettiva presa in carico di una persona da parte della cartella sociale.

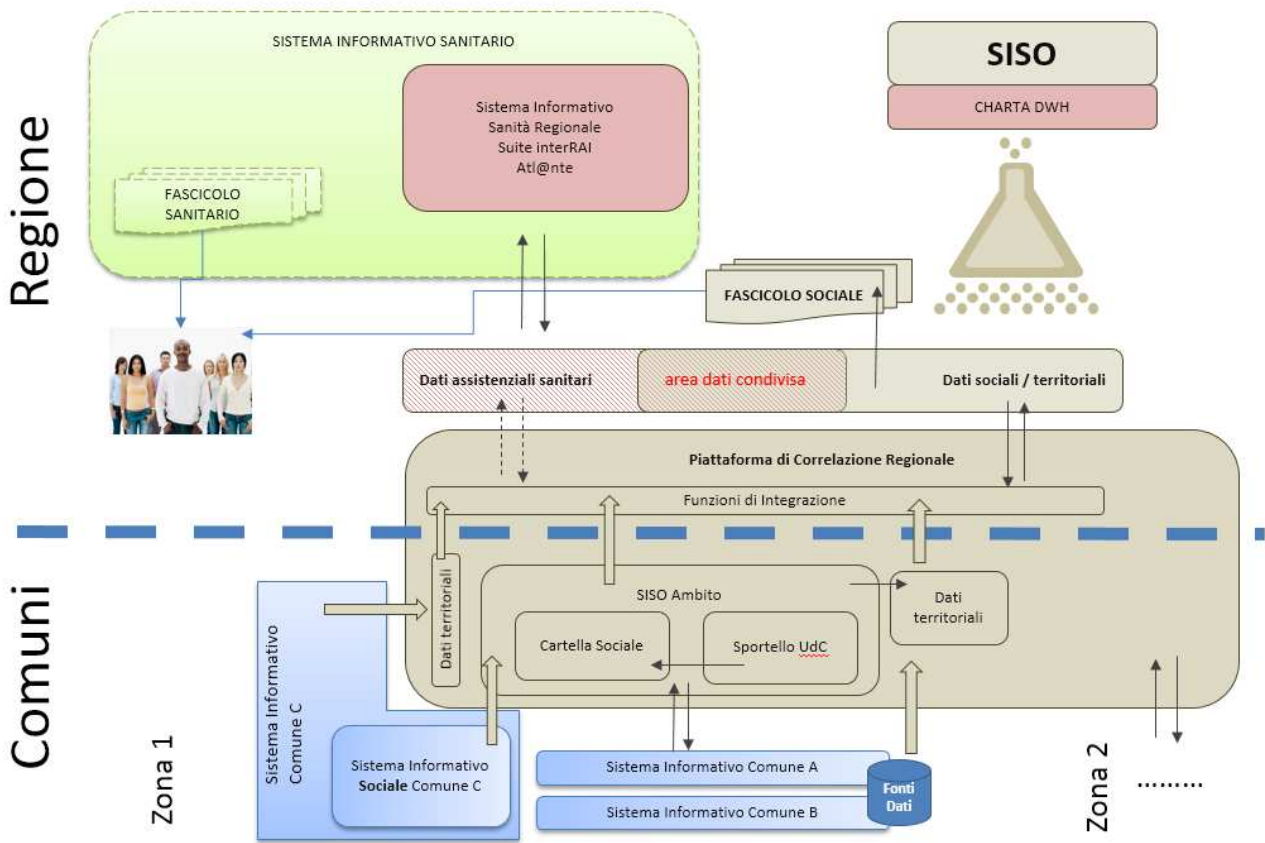
Tale modello di integrazione è stato già sperimentato positivamente in altre realtà Nazionali dove le informazioni sanitarie del cittadino risultano già integrate con i sistemi di cartella sociale informatizzata, in queste realtà è già possibile avere a disposizione dati e servizi necessari alla predisposizione del fascicolo sociale del cittadino. Nel progetto Umbria qui descritto, i livelli comunali di servizio saranno assicurati dalla piattaforma di correlazione regionale con una propria soluzione in riuso totalmente pubblica costituita dai modulo di sportello e di cartella, oppure attraverso architetture specifiche di cooperazione e interscambio con altre soluzioni applicative operazionali già presenti presso i Comuni.

La piattaforma Atl@nte invece è già utilizzata da parte della Regione per l'informatizzazione dei servizi sanitari dislocati sul territorio delle aziende sanitarie e che quindi sarà in MULIDIM con gli altri sistemi informativi già presenti e secondo un modello di scambio di eventi via web services usando linguaggi e protocolli standard in estrema sicurezza.

Il progetto nel suo complesso prevede, pertanto nelle due combinazioni operative sanitaria e comunale, un elevato numero di tipologie di eventi già implementati e strutturati in formato XML, ma è predisposto per la creazione di altri eventi con tracciati specifici per soddisfare le esigenze del singolo cliente. Grazie a questa modalità Atl@nte e gli eventuali altri sistemi di welfare presenti presso i Comuni potranno interagire con ambienti appartenenti a domini diversi attraverso la piattaforma di correlazione regionale che si pone quindi come strumento adatto anche ad affiancare altri sistemi informativi e/o informatici già esistenti presso il cliente. Modalità che permette, tra le altre cose, di snellire procedure di import/export dati evitando doppio data-entry fonte di dispendio di tempo, energie e fonte di possibili errori di digitazione. In questo modo il Progetto consente ad ASL, Regioni e Ambiti Territoriali Sociali di gestire un sistema centralizzato che si integra con sistemi esistenti nel territorio, arrivando a disporre di tutte le informazioni relative alla “produzione” di servizi da utilizzare in sede di programmazione, verifica e analisi di indici e indicatori.

Il Progetto è inoltre interessante per garantire una corretta alimentazione del “fascicolo sanitario” e del “fascicolo sociale” della Persona Utente essendo il Sistema in grado di offrire, secondo linguaggio standard, le informazioni riguardanti gli eventi salienti del percorso assistenziale, sociosanitario e sanitario. Tali eventi, che segnano il percorso di cura, concorrono, alimentando il repository centrale, alla costituzione, alimentazione e consultazione del fascicolo personale della persona in carico.

3.1 Architettura Logica della soluzione



Nello schema che sintetizza l'architettura complessiva, è rappresentato il modello di gestione del Progetto, dove il Sistema regionale sanitario, nella sua autonoma e consistente gestione dei Servizi, si interfaccia con la piattaforma di correlazione condividendo in interscambio una serie di informazioni che saranno oggetto di accordo tra Sistema Socio/sanitario e Servizi sociali comunali. Elemento centrale, come citato nei paragrafi precedenti è la Piattaforma di correlazione che consente di interfacciare in modo strutturato gli ambiti territoriali (gruppi di comuni identificati dalle Zone sociali) che agiscono in modo omogeneo attraverso un componente di servizio gestione multiente per la gestione delle due funzioni primarie d'ambito: Sportello di cittadinanza (segretariato sociale) e Cartella Sociale. Il servizio gestisce il patrimonio informativo prodotto dall'ufficio di welfare comunale all'interno di un sistema di archivi "SISO d'ambito" che interagisce direttamente con le funzioni di cooperazione da cui prende e trasferisce informazioni. La piattaforma così si pone come strumento di intermediazioni applicativa di archivi e di gestione del dato tra i vari sistemi operazionali previsti: Atl@nte, SISO d'ambito, Charta, Fascicoli. Nella piattaforma di correlazione potranno trovare collocazione i dati di interesse generale e, se del caso, archivi specifici operazionali di lavoro per elaborazioni, statistiche, cooperazione applicativa o federata, ecc.. Nella stessa piattaforma trovano infatti collocazioni i dati comunali, dati ministeriali di interesse territoriale (previsti dalle norme a disposizione dei Comuni o della Regione), dati sanitari messi in circolarità. Essa consente l'interfacciamento e l'accesso identificato di Soggetti o di Sistemi (cooperazione applicativa, o altro) per acquisire informazioni o inserire flussi di aggiornamento. Attraverso di essa è

possibile costituire aggregati di dati fruibili da sistemi di Business Intelligence, la predisposizione di set di dati fruibili attraverso fascicoli (è già esistente il fascicolo del cittadino, della cartella sociale, del contribuente, quello del corpo di fabbrica o dell'area, il fascicolo del bene pubblico). Attraverso questi costrutti è possibile partecipare ad altre forme di aggregazione di Sistemi esterni: fascicolo sanitario elettronico. La piattaforma consente archivi separati ed esclusivi per ogni Soggetto (Comune, Ente, ecc....), richiede la identificazione forte di ogni Soggetto fisico, giuridico, amministrativo che accede (persona o sistema), traccia ogni richiesta e consente la ricostruzione del risultato proposto (ambiente storico). E' a norma per quanto riguarda la gestione dei dati e la privacy.

3.2 Piattaforma di Correlazione Regionale

3.2.1 Caratteristiche del componente

La principale caratteristica della piattaforma è la modularità delle funzioni e delle librerie.

Dal punto di vista dei componenti software dei quali la piattaforma è composta questi sono stati implementati come moduli enterprise cooperanti attraverso chiamate. Ogni modulo si occupa principalmente di un servizio funzionale e prevede di fornire sia interfacce utente attraverso client browser web che interfacce di servizio in modalità RMI-EJB / Web Service.

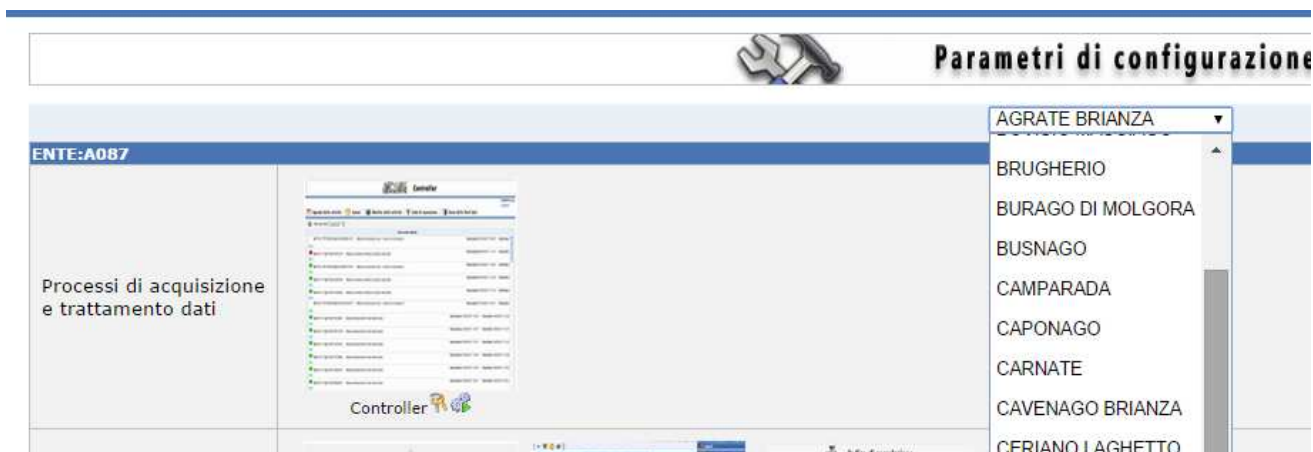
Alcune librerie realizzate possono agevolmente essere re-importate in altri contesti applicativi vista la loro generalità.

Per questi motivi la Piattaforma di Correlazione della Regione Umbria può essere riusata e applicata in contesti apparentemente molto diversi fornendo comunque un framework di sviluppo esteso e collaudato da molte realtà pubbliche in tutta Italia.

I servizi di acquisizione e di trattamento dei dati sono in grado di reperire le fonti dati o di trattare le stesse anche qualora non siano fornite nel formato standard di piattaforma. Questa possibilità è data da una architettura di componenti software aperta che soddisfa il requisito di estensibilità a plugin. Le estensioni vengono implementate come componenti esterni o embedded attraverso l'estensione delle librerie di piattaforma.

Il modello finale di ambiente in cui sono presenti i servizi realizzati risulta aperto anche verso attori esterni che vogliano interagire con esso e principalmente richiedere informazioni. Le informazioni transitano su messaggi xml come allegati SOAP di servizi web. Alcuni servizi sono implementati con meccanismi di comunicazione nativi.

La modularità applicativa è da intendersi a diversi livelli e pattern, affiancata da una configurabilità che permette l'impianto della piattaforma in una realtà mono o multi-ente con una stessa istanza di piattaforma asservita a differenti requisiti organizzativi e di processo.

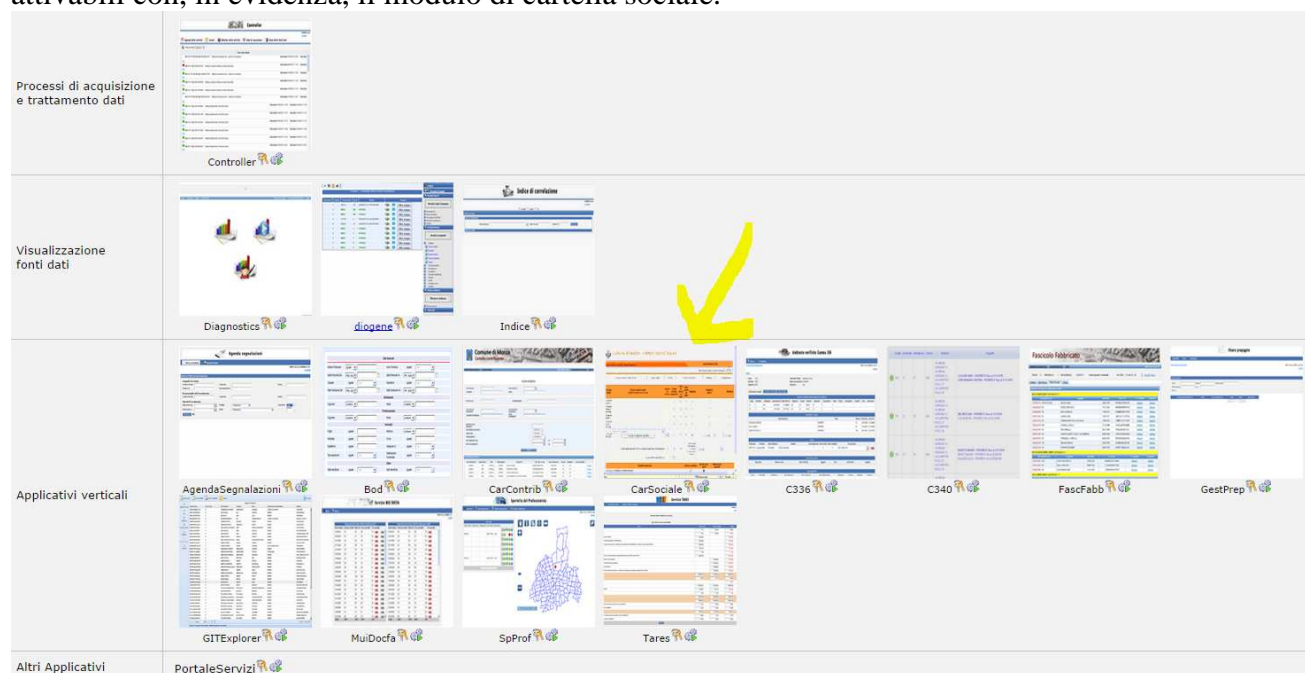


Uno stesso utente accede alla stessa interfaccia e istanza applicativa che gli permette di operare su più di un ente (gestione di servizi associati).

I differenti layer dei moduli sono:

- Moduli di base per l'autenticazione
 - Database di configurazione Role Based
 - Single Sign On utente
- Moduli per il trattamento dei dati
 - Regole di elaborazione versionabili al fine di un adeguamento alle customizzazioni
- Moduli verticali di servizio

Come dato esemplificativo si riporta la home della piattaforma nella quale sono elencati tutti i servizi attivabili con, in evidenza, il modulo di cartella sociale.



L'implementazione di moduli verticali nella piattaforma (la cartella sociale è uno di questi moduli) è stata realizzata nel tempo da alcune amministrazioni e società che hanno sfruttato le librerie di piattaforma per realizzare applicativi gestionali, data navigator/viewer e perfino portali web di servizi.

Oltre alle caratteristiche elencate si può sottolineare il fatto che l'accesso alla piattaforma di correlazione, sia nella parte amministrativa che utente, non prevede per la sua semplicità lunghi periodi di formazione.

3.2.2 Descrizione delle funzioni e interfacce

La piattaforma svolge il compito di ausilio e supporto all'ente nell'acquisire dati da fonti esterne e nell'interpretare tali dati in modo corretto e nell'introdurre all'interno di diversi processi un valore aggiunto consistente nel confronto e nella correlazione di informazioni al fine dell'incremento della qualità dei percorsi amministrativi. Esempi di ambiti di applicazione sono la fiscalità locale, l'urbanistica, l'edilizia privata, il controllo e la vigilanza territoriale, il controllo dichiarativo delle persone come anche il supporto ai processi di gestione e presa in carico dei servizi socio-assistenziali.

Infatti il patrimonio informativo che la piattaforma contiene può essere sottoposto a verifiche e diagnostiche la cui logica dipende strettamente dall'ambito di applicazione di tali dati.

La piattaforma tratta principalmente i seguenti processi:

- Acquisizione, trattamento e storicizzazione dei flussi informativi
- Generazione di una banca dati strutturata
- Attivazione di processi verticali e di cooperazione con altri domini applicativi sia interni all'ente che esterni (agenzie statali o regionali)
- Gestione e tracciatura delle fasi di richiesta, fornitura, acquisizione ed elaborazione delle fonti, anche a livello di polo/ambito di più comuni
- Gestione delle anomalie sui dati

Per quanto riguarda l'integrazione con sistemi esterni (interfacce programmatiche) la Piattaforma Regionale ha già al suo interno moduli adibiti a repository dei servizi applicativi, principalmente riguardanti le informazioni su immobili e persone:

- Verifica della congruenza di attributi toponomastici e catastali
- Verifica della residenza e di un soggetto
- Ricerca composizione del nucleo familiare
- Predisposizione e fornitura di fascicoli della persona

Tali servizi di piattaforma vengono utilizzati sia dai verticali interni implementati all'interno del bando "Elisa", sia da operazionali dell'ente che in questo modo puntano ad aumentare la qualità delle informazioni e la coerenza delle codifiche e degli attributi fra le diverse banche dati comunali.

La Cartella Sociale Informatizzata utilizza l'archivio dati della piattaforma come cliente accedendo alle informazioni sopra elencate e come server fornendo al data warehouse di piattaforma il suo

archivio dati in modo nativo (non basato su scambio tracciati) per le diagnostiche e le correlazioni del sistema.

Una considerazione la merita inoltre il componente software delle Librerie di Comandi che attraverso l'implementazione del potentissimo pattern Command permette all'utente amministratore di implementare classi di comandi attraverso due semplici step:

- Implementazione di una interfaccia di tipo Command
- Definizione del comando su file properties e su database relazionale
- Realizzazione dello script di esecuzione del comando con linguaggio Xml-like Jelly

il componente software citato rappresenta il fondamentale strumento per il mantenimento dell'integrità e della consistenza dei dati della piattaforma. L'interfaccia di tipo Command infatti permette una certa libertà implementativa (a valle del Command sono molto spesso presenti classi che utilizzano altri pattern o strumenti) a supporto della scalabilità e della manutenzione della soluzione.

3.2.3 Specifiche Tecnologiche

Architettura dei dati

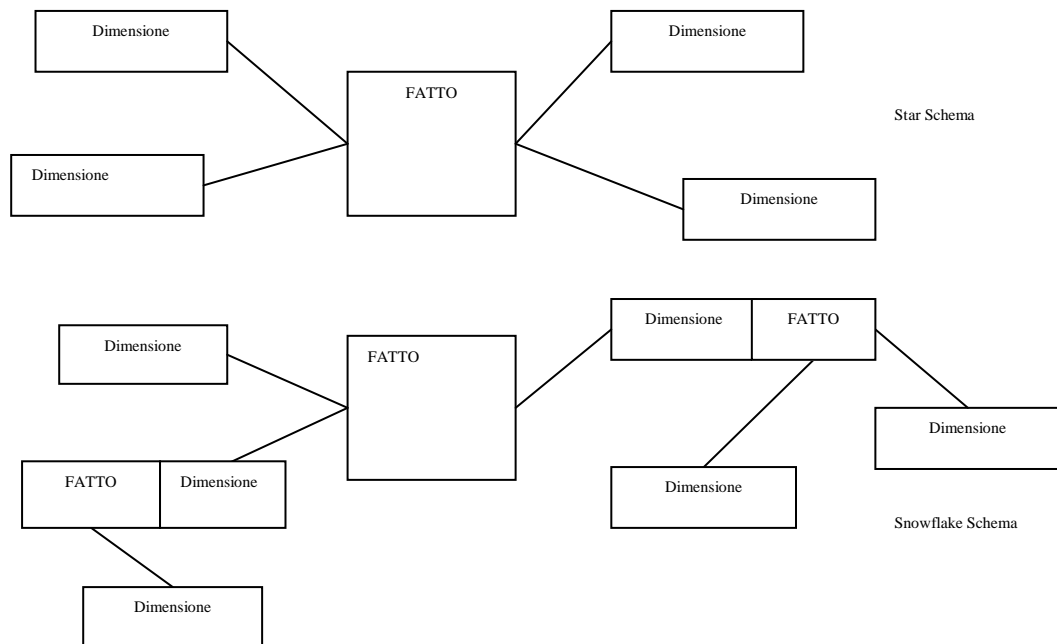
L'architettura dati della piattaforma è quella di un database relazionale disegnato secondo i principi del data warehousing.

Il database è disegnato secondo i principi del snowflake schema , strettamente correlato allo star schema questo tipo di disegno permette la normalizzazione delle dimensioni di data warehousing in tabelle multiple correlate.

In pratica la banca dati risulta una banca dati relazionale nella quale le relazioni rappresenteranno le dimensioni di una entità fatto centrale rispetto allo schema.

Con questo tipo di disegno relazionale, semi normalizzato , ogni dimensione potrà essere considerata un fatto a seconda delle domande che si porranno alla banca dati.

Di seguito un confronto con il più famoso “star schema”:



Ogni tabella ha una dimensione temporale fornita dall'uso di attributi che permettono il completo tracciamento dell'informazione nel tempo.

Architettura Software

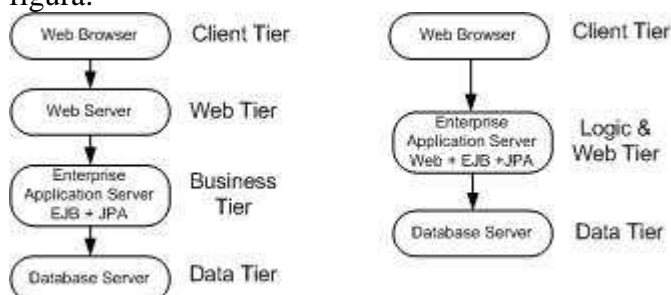
L'architettura software del sistema è di tipo multilivello distribuita. La piattaforma può essere installata in modo distribuito, diversi host per moduli differenti. Ogni modulo di piattaforma è costituito da un applicativo enterprise multilivello.

Il linguaggio di implementazione principale dei componenti di sistema è Java su piattaforma J2EE. J2EE è l'acronimo di Java 2 Platform Enterprise Edition. Ambiente server applicativo di Sun Microsystems per lo sviluppo di applicazioni distribuite. La Piattaforma J2EE consiste di un insieme di servizi, Api e protocolli, che forniscono funzionalità per lo sviluppo di applicazioni Web multilivello.

Le tecnologie scelte per i vari layer applicativi sono: Jsf per lo strato Web, EJB per la logica di business, JPA per il persistence layer, RDBMS Oracle relazionale per il database.

I sistemi distribuiti offrono una maggiore accessibilità ai servizi offerti e permettono di avere oggetti che forniscono servizi ubicati su una macchina che vengono resi disponibili ad altri oggetti ubicati su macchine diverse.

La modularità della piattaforma permette l'installazione su sistemi 3-tier o 4-tier come mostrato in figura.



A livello client è utilizzato un web browser che reindirizza pagine di tipo Java Server Faces generate dal livello applicativo web gestito da un web container.

La natura enterprise dei moduli software, implementati su tecnologia EJB, ne permette diversi schemi di deploy e consente una elevata adattabilità alle risorse hardware disponibili.

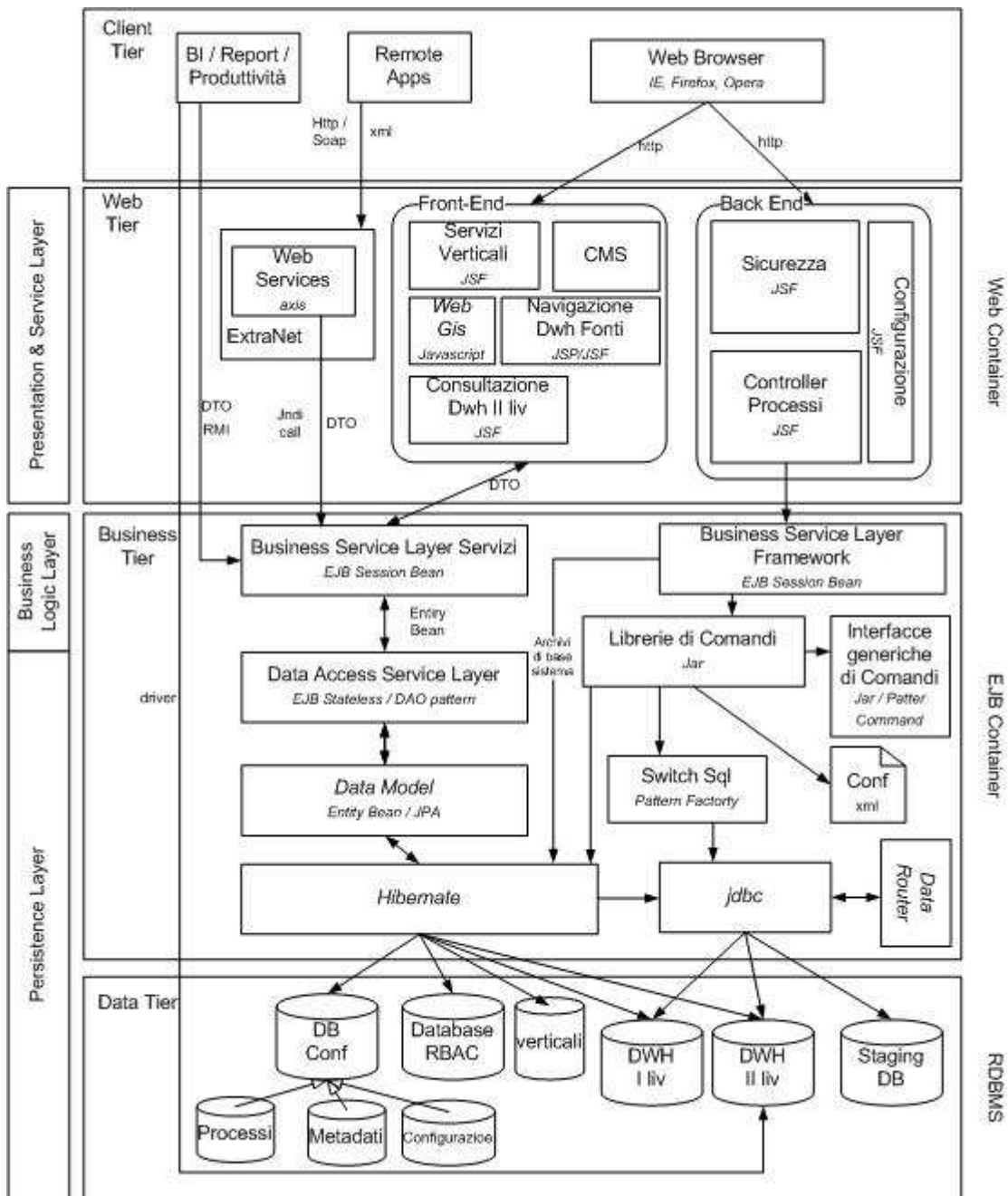
Sicurezza

La sicurezza della piattaforma si basa sui concetti di autenticazione e autorizzazione. Entrambe le funzioni vengono svolte da uno stesso componente software che accede ad un database RBAC (basato sui ruoli).

Il componente centralizzato fornisce le interfacce per la sicurezza sia per i servizi di front-end che di back-end.

Schema Architetture Completo

Sulla base del modello architettura a 4-tier si riporta nello schema seguente l'architettura software della piattaforma.



Il **Client Tier** è costituito da tutti quegli strumenti e applicazioni che consentono di accedere ai servizi esposti dalla piattaforma nei diversi protocolli di comunicazione utilizzati. La natura standard dei protocolli non impone una architettura hardware o software specifica a questo livello.

http : vengono fornite le pagine web degli applicativi rivolti all'utente, mediante lo stesso protocollo transitano inoltre i messaggi Soap dei web services esposti (http/Soap)

RMI: Gli EJB si appoggiano a RMI per esporre i propri servizi, aggiungendo però una gestione automatica da parte del container di transazioni, scalabilità e sicurezza. Attraverso il protocollo RMI, evoluto recentemente nell'RMI-IIOP, Sun ha introdotto una compatibilità con il modello Corba utilizzato a piattaforme Enterprise di altri vendors. Non è previsto dalla piattaforma esporre servizi di tipo RMI-IIOP esternamente alla Lan di impianto, questo perché si restringerebbero le possibilità di cooperazione a piattaforma Enterprise, ma nulla vieta comunque che soluzioni personalizzate di accesso diretto al livello di business possano essere implementate.

Database Driver: un driver è uno strato software che funge da connettore e che permette ad un client di accedere ad una banca dati. Molti strumenti di produttività desktop, reportistica e business intelligence utilizzano driver per accedere alla base di dati di interesse.

Nel **Web Tier** risiedono le interfacce web e i servizi esposti al Client Tier attraverso i protocolli supportati.

Con interfacce utente di front-end si intendono tutti quei servizi web (web application) che svolgono compiti funzionali e legati alla navigazione, interpretazione, lettura, esportazione dei dati del data warehouse, in generale dunque alla fruizione di tali dati.

Per interfacce di back-end si intendono tutti quegli strumenti web adibiti alla gestione della piattaforma in termini di popolamento, configurazione, profilazione.

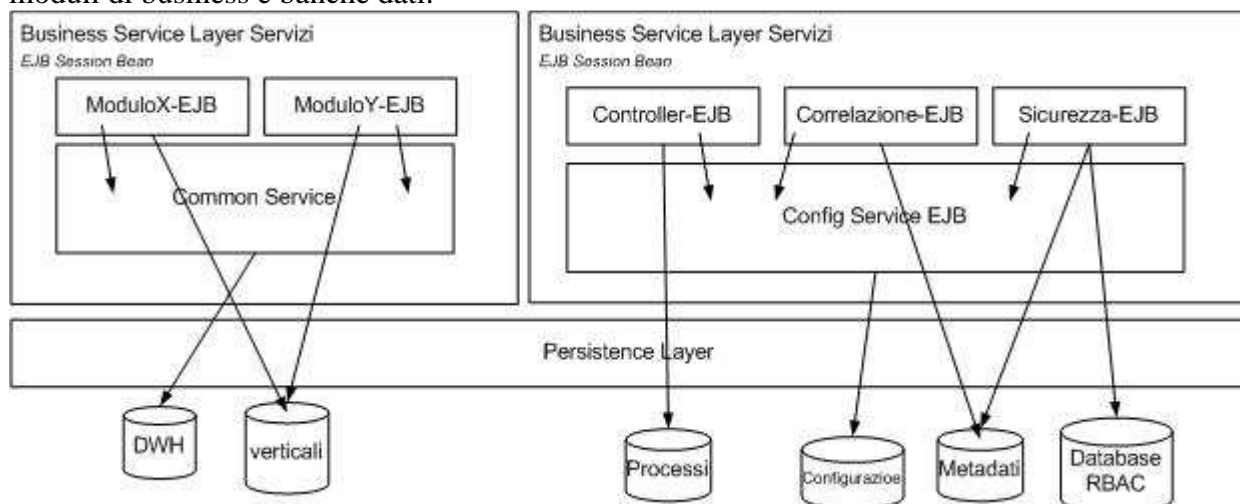
Anche i web services (realizzati attraverso la libreria Apache Axis) fanno parte del Web Tier anche se si può ipotizzare di impiantare determinati servizi in extraNet per renderli fruibili a soggetti esterni all'Ente (per esempio livello regionale che richiede info su residenti al livello comunale).

A questo stato dell'architettura è presente un web container (che può anche coincidere fisicamente con l'EJB Container realizzando una architettura a tre strati) che fornisce i servizi web al primo livello.

Il **Business Tier** è il livello maggiormente ingegnerizzato della piattaforma e con la maggior presenza di pattern e frame work. Al fine di ottimizzare ogni singola funzionalità di piattaforma il livello business non è costituito da un monoblocco Ejb ma da differenti strati di servizi:

- Il Business Service Layer Servizi è composto da un layer di servizi di tipo Session Bean Stateless e da n layer di servizi relativi ognuno ad un verticale di front-end
- Il Business Service Layer Framework similmente è costituito da un modulo Ejb di accesso alla configurazione utilizzato da tutti gli applicativi di back end e da più moduli verticali , uno per ogni macro-funzione di back-end

Nella figura seguente si evidenzia, considerando trasparente il layer di persistenza, il legame fra moduli di business e banche dati.



L'architettura modulare progettata a livello dello strato di business permette alla piattaforma di identificare i componenti applicativi di ogni servizio, tenere sotto controllo le dipendenze dei moduli ed esporre dunque funzionalità con una granularità fine.

3.3 Strumenti per Ufficio di Cittadinanza

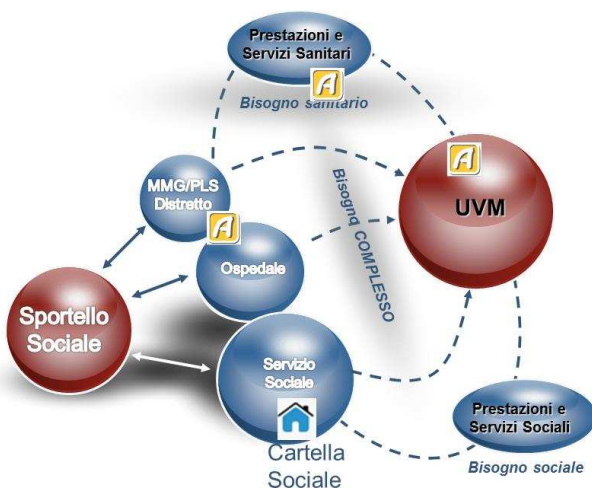
3.3.1 Caratteristiche del componente

Lo strumento che GIT integrerà chiamato Ufficio di Cittadinanza (come la Unità organizzativa che lo userà) ha la funzione di consentire la gestione del primo contatto con l'utente/richiedente.

Di fatto lo strumento è strutturato in modo che chiunque nella rete (coerentemente con lo schema presentato) possa attivare l'UdC attraverso una segnalazione, una domanda, che l'UdC deve poi decodificare attraverso gli strumenti professionali tipici degli operatori di sportello.

Una volta decodificata la domanda l'UdC prevede la possibilità di gestire una risposta semplice e di monitorarla ovvero di attivare a valle un servizio di presa in carico verso la piattaforma Cartella Sociale o verso i moduli di Sistema Atl@nte che si intenderanno attivare sul territorio per parte sociale e già disponibili.

In particolare, ripercorrendo lo schema proposto nelle prime pagine di questo documento il percorso potrebbe essere il seguente:



Dove si vede come per tematiche più di tipo sanitario o di integrazione le prese in carico possono essere gestite da Sistema Atl@nte con specifiche componenti esistenti ovvero prese in carico direttamente dalla Cartella Sociale Informatizzata per componenti squisitamente sociali.

Occorrerà qui considerare in fatto che diversi comuni potrebbero già gestire queste attività con proprie soluzioni informatiche, oppure che potrebbero essere carenti proprio sul fronte della raccolta e decodifica della domanda ma disporre di sistemi amministrativi per la gestione con i quali occorrerà che la piattaforma si integri.

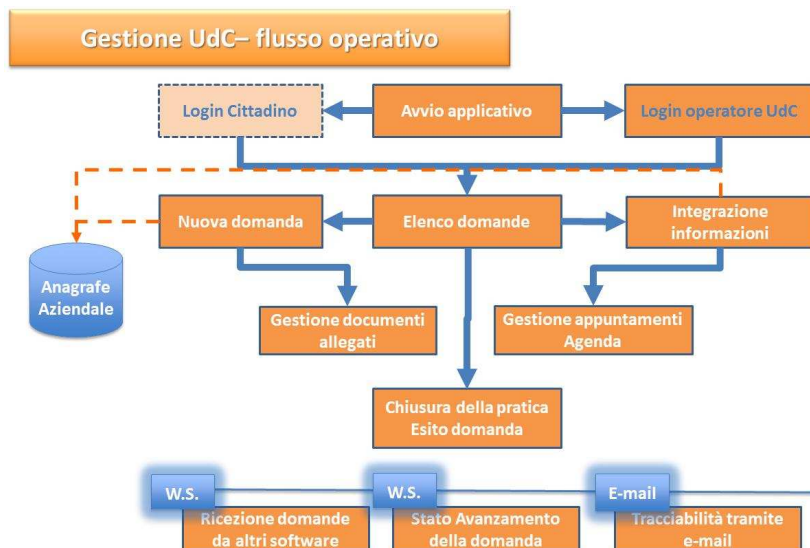
La piattaforma sarà strutturata per prevedere, in futuro, anche l'accesso diretto del cittadino alla formulazione della domanda.

3.3.2 Descrizione delle funzioni e interfacce

L'obiettivo del servizio è quello di fornire agli operatori del settore sociale che operano presso gli UdC e che non dispongono di strumenti sovrapponibili, uno strumento che permetta di gestire casi

relativi a soggetti che necessitano di eventuale aiuto o supporto, secondo la tipologia di utente e di servizio richiesto.

Lo schema logico di funzionamento di questa procedura è il seguente:



In collegamento con l'anagrafe assistiti o comunale è possibile quindi accogliere una domanda rilevando il richiedente, la persona per la quale viene fatta la richiesta gestire un percorso di raccolta di documenti preliminari rispetto alla richiesta formulata (in questo caso recuperando, ove possibile le informazioni dalla piattaforma qui proposta tramite servizi web) gestendo poi a valle una possibile attivazione di presa in carico direttamente con la cartella sociale dove pertinente, ovvero tramite software del comune, sempre ove pertinente.

Per taluni servizi che possano essere gestiti integralmente con l'uso di strumenti presenti in Atl@nte gli UdC sprovvisti di altri strumenti potranno trovarsi in attivazione diretta di Atl@nte. Es per la gestione delle persone in residenza leggera (per autosufficienti) o per persone presso comunità alloggio o centri diurni, Servizi inserimento lavorativo.

Si può rilevare questo processo dalle schermate seguenti, dove a seguito della individuazione della domanda si può attivare il percorso:

Elenco contatti								
<div> <div> Entità <input type="text"/> </div> <div> Da data <input type="text"/> </div> <div> Stato avanzamento <input type="text"/> </div> </div> <div> <div>Operatore <input type="text"/> </div> <div>A data <input type="text"/> </div> <div> Ricerche Veloci <input type="button" value="Bozza"/> <input type="button" value="Chiuse"/> </div> </div> <div>Rimuovi filtri</div> <div>Inserisci un nuovo contatto</div>								
	Apertura	Chiusura	Data protocollo	Numero protocollo	Entità	Tipo problema	Tipo contatto	Stato corrente
	06/08/2013	06/08/2013	123		UVM Alto Garda e Ledro (Distr. Alto Garda e Ledro)		Telefonico	Nuovo inserimento (Apertura)
	05/08/2013	05/08/2013	11		UVM Alto Garda e Ledro (Distr. Alto Garda e Ledro)		Accesso diretto al PUA	Integrazione con dati anagrafici

Questa è una fase di raccolta della domanda e di decodifica della domanda stessa. La segnalazione e valutazione del bisogno assistenziale viene effettuata nella Cartella Sociale alla quale il sistema reindirizza l'operatore una volta conclusa la fase di raccolta e decodifica della domanda.

Alcune attività di colloquio e decodifica della domanda o indirizzamento possono essere gestite direttamente dentro l'UdC e rendicontate utilizzando la funzionalità Agenda che consente sia di individuare una data e ora per un appuntamento sia di rendicontare la esecuzione di attività relative a quello specifico evento. Stiamo sempre riferendoci ovviamente ad attività di primo contatto e gestione di processi limitati non di prese in carico vere e proprie.

zione Appuntamenti

	Lun 5 Ago	Mar 6 Ago	Mer 7 Ago	Gio 8 Ago	Ven 9 Ago
8:00					
9:00					
10:00	raccolta informazioni aggiuntive				
11:00					
12:00					
13:00					

3.3.3 Specifiche Tecnologiche

Le specifiche tecniche dello strumento UdC sono quelle di seguito indicate:



3.4 Cartella Sociale Informatizzata

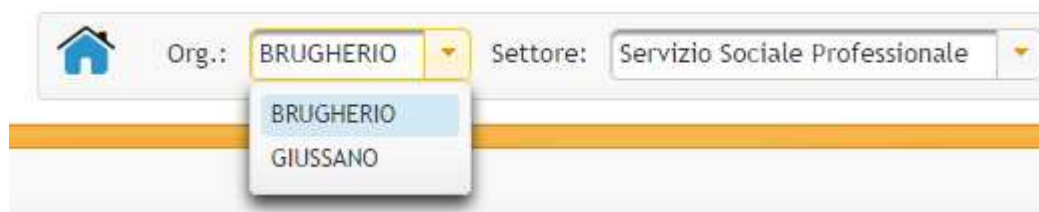
3.4.1 Caratteristiche del componente

La Cartella Sociale Informatizzata è un modulo software appartenente alla Piattaforma di Correlazione Regionale e come tale ne eredita alcune caratteristiche fondamentali come la possibilità di gestione multiente. In questo senso una stessa istanza applicativa può essere utilizzata da più enti per accedere alle proprie informazioni sociali e gestirle in modalità isolata o aggregata ad altri enti del territorio.

Il modulo permette infatti di gestire database sociali per ogni ente oppure condividere uno stesso database di cartelle fra più di una amministrazione, ovviamente con le dovute profilazioni e sicurezza. La gestione condivisa delle cartelle è una modalità evoluta che permette di ottimizzare le risorse umane dedicate alla gestione dei dati sociali oltre che poter attivare una cooperazione nativa fra i differenti enti a livello di soggetti in carico: una persona assistita può transitare da un servizio sociale di un ente a quello di un altro e più semplicemente all'interno di uno stesso ente da un ufficio all'altro portandosi dietro tutte le informazioni anagrafiche e di fascicolo collegate.

Il modulo tiene traccia di ogni passaggio e cambio di stato di una persona e della sua cartella nel tempo. Tutto questo facilita come detto lo scambio di informazioni anche fra enti diversi oltre che la possibilità di condivisione di risorse umane fra gli enti, tali operatori si troveranno a gestire i casi sociali fra i diversi enti non solo all'interno della stessa interfaccia ma anche e soprattutto nel medesimo contesto di regole configurate.

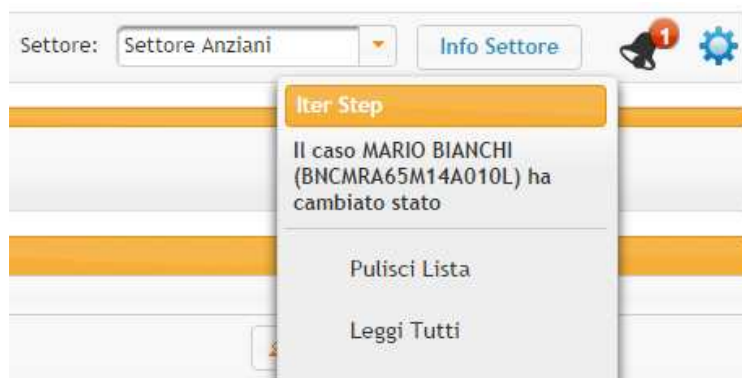
Una volta all'interno dell'applicativo basterà operare su una combobox e la pagina visualizzata effettuerà un refresh in base ai nuovi profili assunti dall'operatore.



La configurabilità applicativa del sistema permette, per ogni ente, di censire quali sono le categorie sociali o tema e di realizzare un mapping uffici/categorie/interventi. Un esempio potrebbe essere quello schematizzato di seguito:

	Cat.Sociale	Intervento	Ufficio
COMUNE 1	ANZIANI	Contributo Economico	UFF. DISAGI ECONOMICI
	ADULTI	Contributo Economico	
COMUNE 2	ANZIANI	Contributo Economico	UFF. ANZIANI
	ADULTI	Contributo Economico	UFF. ADULTI

Altra importante caratteristica del sistema è un agile strumento di alerting con un stile social-like che permette di essere aggiornati sulla situazione dei casi in carico e sulla variazione di alcuni attributi significativi.



Gli alerting scattano, per l'ass. sociale o il resp. di settore, in corrispondenza di:

- Persona segnalata al proprio settore (solo responsabile di settore) o a se stessi
- Modifica nella composizione della famiglia
- Modifica nello status patrimoniale del soggetto
- Presenza di una nuova scheda di segretariato (da Sportello UdC) per un soggetto in carico
- Presenza di schede di segretariato da valutare
- Upload di documenti sul caso da parte dell'uff. amministrativo
- Erogazione di servizi da settori comunali o enti esterni a soggetti in carico

3.4.2 Descrizione delle funzioni e interfacce

L'obiettivo del servizio è quello di fornire agli operatori del settore sociale del comune uno strumento che permetta di gestire, prendere in carico e monitorare i casi relativi a soggetti che necessitano di eventuale aiuto o supporto, secondo la tipologia di utente e di servizio richiesto.

Un altro obiettivo è quello di rendere la cartella sociale interoperabile fra tutti gli enti di un determinato ambito o zona sociale, realizzando dunque una interoperabilità intra-ambito.

Attraverso la Piattaforma di Correlazione sarà possibile accedere ad un set di dati della cartella sociale di un soggetto, precedentemente in carico presso altre zone sociali.

Di seguito si elencano le aree funzionali e i processi coperti dal modulo software.

Segnalazione e valutazione del bisogno assistenziale:

- Rilevazione del fabbisogno sociale del cittadino che si presenta al segretariato sociale
- Presa in carico di un soggetto da parte dell'assistente sociale
- Gestione della scheda anagrafica
- Gestione delle schede di valutazione multidisciplinare della situazione sociale
- Accesso alla situazione sociale mantenuta presso un altro comune dello stesso ambito sociale
- Accesso alle informazioni sul soggetto già presenti nella piattaforma GIT dell'ente
- Gestione accesso organizzazioni esterne allo scopo di notificare eventuali benefici rilasciati
- Sincronizzazione con l'anagrafe per la composizione delle famiglie
- Tracciamento di soggetti conviventi e collegati

Definizione e pianificazione del servizio:

- Gestione del PAI (piano assistenziale individuale)
- Segnalazione e invio del caso ad altra amministrazione o ad organizzazioni esterne

Erogazione del servizio:

- Attivazione di procedure amministrative per l'erogazione di servizi e contributi economici
- Gestione abilitazioni delle organizzazioni esterne (ad erogare un beneficio o intervento)

Monitoraggio e rendicontazione:

- Gestione di diari e documentazione di colloqui e incontri
- Gestione delle relazioni periodiche
- Produzione di reportistica e stampe

Riguardo ai *dati di pertinenza dell'ambito socio-assistenziale*, il modulo gestisce in particolare una scheda anagrafica del soggetto (contenente i dati sociali, familiari, sulle disabilità, dati del tribunale, inserimento lavorativo ed una sintesi della situazione relativa a servizi e contributi) ed un "fascicolo sociale" composto da:

- Dati di presa in carico e dati specifici relativi all'utente
- Schede di valutazione
- P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzato)
- Fogli amministrativi (servizi, contributi)
- Schede di Segretariato Sociale
- Schede dei benefici (servizi e interventi)
- Diario del caso (diario eventi ed interventi)
- ISEE
- Relazioni
- Documenti individuali

Tra i dati contenuti nel fascicolo sociale, sono di particolare rilevanza i seguenti:

- *Schede servizio*, che rappresentano l'attivazione di una procedura amministrativa che abilita l'assistito ad usufruire di determinate prestazioni (una tantum oppure ripetute nel tempo);
- *Schede intervento*, dove ogni intervento è descritto da un tipo, una descrizione, un valore ed una data.
- *PAI*, il Piano di Assistenza Individualizzato, un documento che può uscire dal fascicolo per essere utilizzato in altri contesti e rientrare con i relativi aggiornamenti. Un particolare tipo di piano gestito dal fascicolo è il PEI (Piano Educativo Individuale), rivolto soprattutto ai minori.
- *Diario eventi e interventi (DEI)* che raccoglie tutti gli interventi effettuati e gli eventi rilevanti che riguardano il soggetto (colloqui, telefonate, mail, visite domiciliari, notizie che riguardano il soggetto) ed inoltre registra automaticamente eventi interni al sistema, come la redazione di un foglio amministrativo o di una relazione;
- *Relazioni* di presentazione del caso, di valutazione (in merito agli interventi da adottare), di segnalazione (all'organismo competente), di aggiornamento, di richiesta (ad esempio di svolgere un'indagine socio-familiare), di risposta;

Le informazioni memorizzate all'interno del fascicolo sociale consentono di supportare i seguenti servizi:

Minori:

- Pasti
- Contributi economici
- Semi-residenzialità
- Residenzialità
- Affido
- ADM – ADH

Adulti:

- Voucher SAD
- Pasti
- Contributi economici
- Residenzialità adulto

Disabili:

- Voucher SAD
- Pasti
- Contributi economici
- Centro Diurno Integrato
- Buoni Sociali

Anziani:

- Voucher SAD
- Pasti
- Contributi economici
- Centro Diurno Integrato

- Buoni Sociali

Nella figura che seguito una delle form di immissione dei dati di un intervento.

The image shows two stacked web forms. The top form, titled 'Dati Intervento', contains fields for 'Tipo Intervento' (a dropdown menu), 'Settore Erogante' (a dropdown menu), 'Data inizio' and 'Data fine' (both dropdown menus), 'Con Retta*' (a dropdown menu), 'Contributo a favore dell'ospite €' (a text input), 'Comunità*' (a dropdown menu), 'Dal' and 'Al' (date pickers), 'Valore retta* €' (a text input), 'Compartecipazione alla spesa dell'ospite €' (a text input), and 'Se altro specificare' (a text input). There are two buttons: 'Prima Erogazione' and 'Rinnovo'. The bottom form, titled 'Dati Foglio Amministrativo', contains fields for 'Tipo Foglio' (a dropdown menu), 'Data Domanda*' (a date picker), 'Relazione' (a dropdown menu), 'Dal' and 'Al' (date pickers), 'Motivazione' (a text input), 'Soggetto di riferimento' (a dropdown menu), 'Denominazione' (a text input), 'Indirizzo' (a text input), 'Comune' (a text input), and 'Telefono' (a text input). There is also a checkbox labeled 'Respinto'.

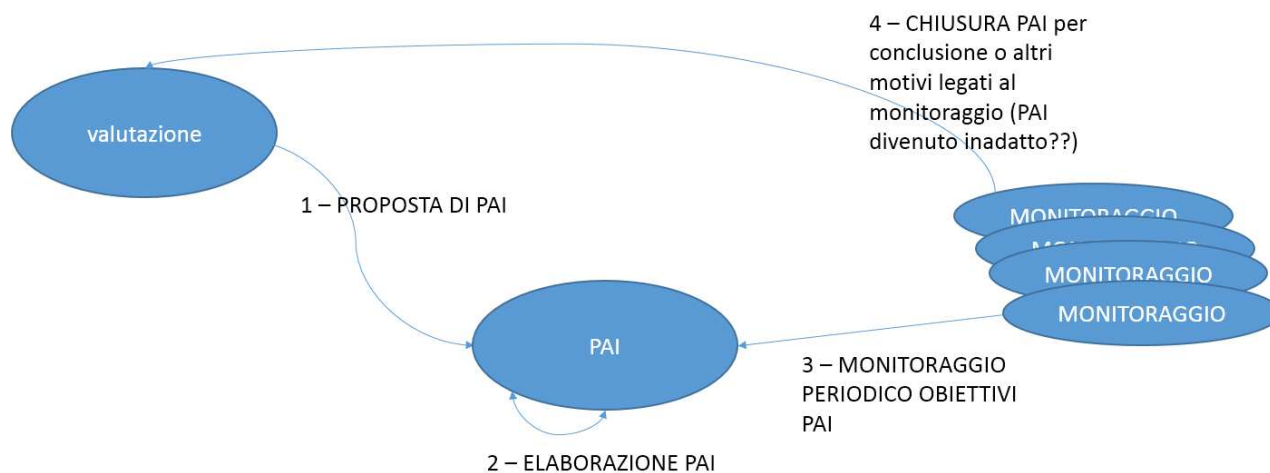
La gestione della richiesta di interventi si basa sui fogli amministrativi: ogni intervento dopo essere stato definito viene effettivamente richiesto ai settori competenti solo dopo aver compilato un foglio amministrativo di attivazione. Successivamente lo stesso intervento potrà essere sospeso, chiuso o eventualmente riattivato.

La cartella gestisce anche l'accesso da parte di organizzazioni esterne per l'erogazione dei benefici e servizi richiesti dall'assistente sociale.

La soluzione, per le specificità e gli obiettivi del progetto Umbria, sarà integrata con un sistema di monitoraggio degli obiettivi e del grado di raggiungimento (non raggiunti, raggiunti in parte, pienamente raggiunti, superati), tali obiettivi verranno dunque monitorati compatibilmente con il loro arco temporale di raggiungimento fissato nel breve, medio o lungo termine.

Il sistema preso in riuso è focalizzato principalmente sulla gestione dei fogli amministrativi e sulla tenuta dell'anagrafica dei soggetti dei benefici senza l'introduzione di particolari workflow di lavoro. Questa impostazione funzionale verrà integrata con un workflow minimale di lavoro sempre concentrato sugli obiettivi fissati per le problematiche dell'utente.

Alla fine del PAI, che deve avere una durata definita, sarà segnalata la necessità di una nuova scheda di valutazione che potrebbe non indicare più la necessità di un PAI, oppure la necessità di realizzare un PAI in parte differente

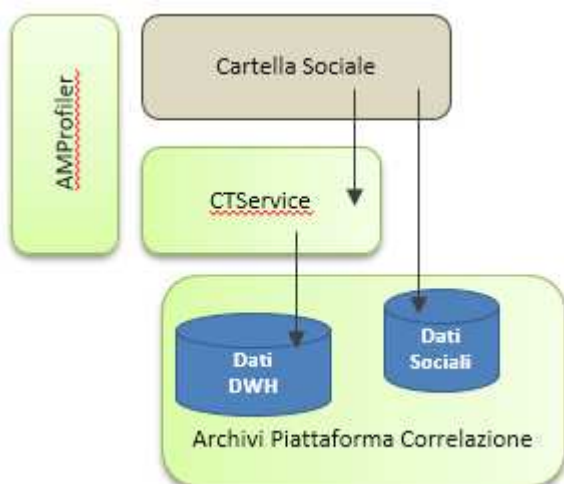


La cartella sociale fornisce anche una serie di funzioni orientate ai responsabili d'ambito, come statistiche, estrazioni o quadri di riepilogo delle informazioni in tempo reale sui casi gestiti.

Schede utenti		Categorie sociali			
	Schede registrate	Casi in carico	Casi chiusi		
MINORI	3	0	0		Carico di lavoro
MINORI DISABILI	3	3	1		Carico di lavoro
ADULTI	11	0	0		Carico di lavoro
ADULTI DISABILI	4	0	0		Carico di lavoro
ANZIANI	8	0	1		Carico di lavoro
ORIENTAMENTO LAVORO	1	0	0		Carico di lavoro

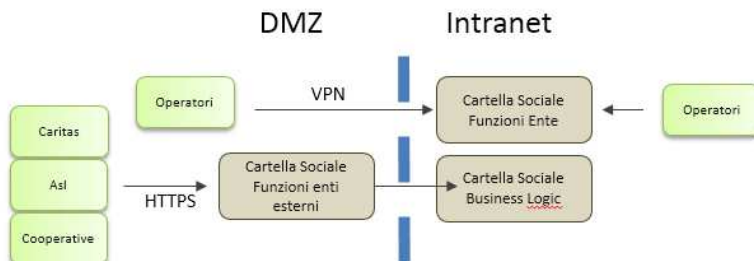
3.4.3 Specifiche Tecnologiche

Le specifiche tecniche della cartella sociale sono ereditate dalla piattaforma di correlazione essendo stata implementata come modulo verticale.



I moduli di piattaforma con i quali interagisce sono rispettivamente i moduli di gestione della profilazione e di accesso ai dati del data warehouse d'ambito.

La cartella sociale è stata implementata per permettere uno schema di deploy che consenta di accedere alla funzione di cartella anche in mobilità e fuori dalla rete intranet dell'ente, questo è consentito attraverso una separazione a livelli della presentazione e degli algoritmi core dell'applicativo.



3.5 Componente Atl@nte

3.5.1 Caratteristiche del componente

Come detto in precedenza, per quanto riguarda il modello di *governance* sociosanitaria territoriale per il Sistema Informativo Sociale (SISO) lato Regione, verrà utilizzato lo stesso Sistema Atl@nte già attivato con il precedente progetto Atlante Residenzialità, Semi Residenzialità e Cure Domiciliari e che contiene già i moduli software per la rilevazione dei problemi del paziente che rispondono ai requisiti descritti negli obiettivi del presente studio e che sono integrati con altri moduli che sono presenti nella piattaforma regionale. Il Sistema non richiede nuove implementazioni ma saranno effettuate opportune configurazioni.

Di seguito vengono riepilogate le caratteristiche principali del software “Sistema Atl@nte” Sanità:

Semplicità nell'utilizzo: il software è sviluppato in modo da essere intuitivo e semplice nell'utilizzo da parte del singolo servizio ed è scalare.

La componente web dell'applicativo Atl@nte che riguarda il Sistema Informativo Sociale è sviluppato secondo gli standard più avanzati dell'information Technology, è sviluppato in “.net con tecnologia C#”.

L'applicativo inoltre si interfaccia facilmente con i più diffusi strumenti di Office Automation quali MS Office (Ultima versione) o OpenOffice. È inoltre possibile infatti effettuare le seguenti elaborazioni sui dati registrati sul server centrale:

- estrarre in fogli elettronici elaborazioni ed analisi statistiche automatiche, corredate di sintesi grafiche, relative ai dati gestiti dall'applicativo stesso, riguardati informazioni

socio-demografiche, di valutazione multidimensionale, dati sulle patologie, turnover delle persone nei servizi, carico dei servizi, indici e indicatori di sintesi;

- generare reports sia specifici per utenti e per schede di valutazione che complessivi per entità o unità organizzativa di riferimento, così come impostati dinamicamente nel sistema;
- generare lettere tipo, perfettamente adattabili alle varie esigenze, a partire dai dati presenti nel database e attraverso l'approntamento di specifici modelli.
- esportare direttamente in foglio elettronico i risultati dei test e strumenti informatizzati.
- esportare set di dati secondo criteri e automatismi definiti per poter essere gestiti dal DWH.

Le più importanti funzionalità di Sistema Atl@nte sono:

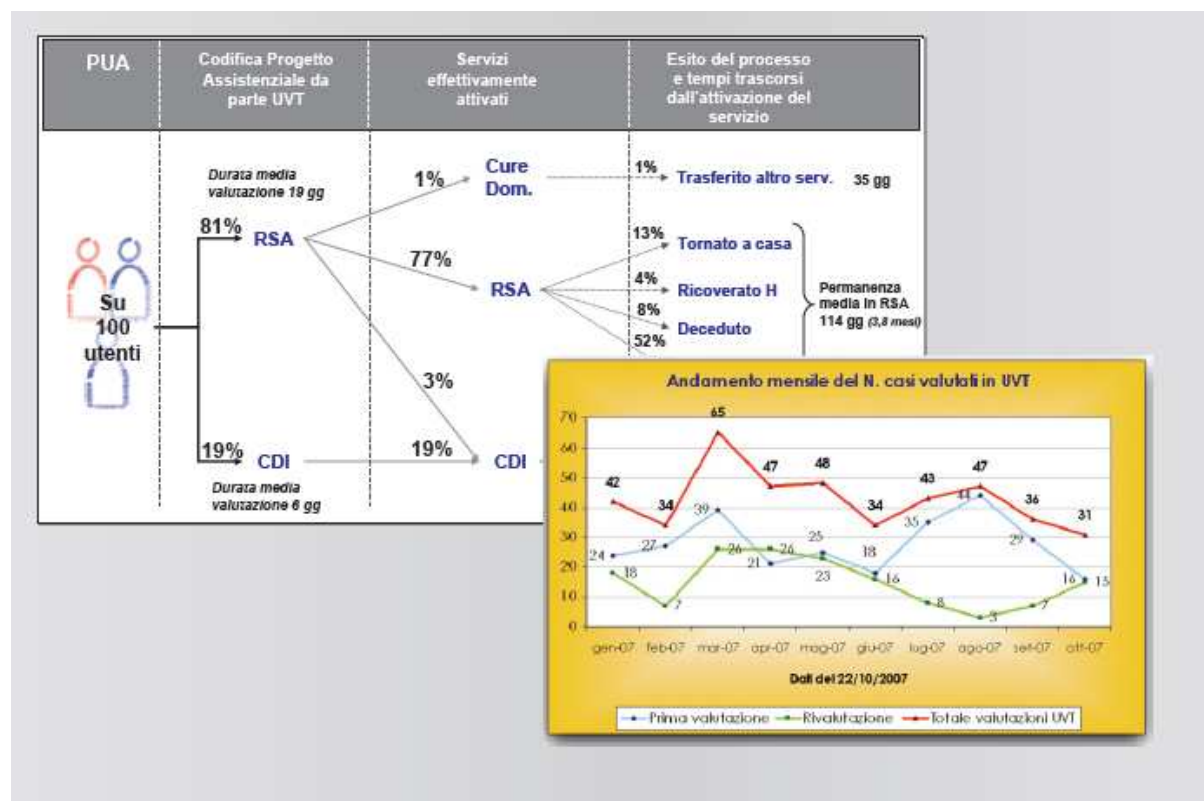
- Gestione dei dati anagrafici completi degli utenti, con collegamento all'anagrafe degli assistiti.
- Raccolta, mantenendo la storicità del dato, di tutte le rilevazioni effettuate dai servizi sociali riguardanti tutte le aree precedentemente descritte.
- Rielaborazione dei dati raccolti a qualsiasi data tramite l'individuazione di profili, classi e statistiche.
- Macro analisi dei dati raccolti tramite criteri di ricerca personalizzabili.
- Generazione automatica, direttamente in MSWord(©Microsoft Corporation) o Open Office, e raccolta dei documenti quali lettere tipo, sintesi, certificazioni ecc., il tutto personalizzabile, per tener conto dei percorsi di certificazione di qualità del servizio.
- Estrazione dei dati direttamente o con esportazione in MSExcel (©Microsoft Corporation) o Open Office per l'elaborazione automatica e riclassificazione di dati e grafici.
- Utilizzo di tutte le informazioni riguardanti un utente tra servizi mediante accesso Internet.
- Rilevazione delle attività degli operatori per ciascun utente (determinazione carichi e rendiconti attività).
- Adempimenti normativi relativi a rendicontazioni, flussi regionali e ministeriali per target di popolazione
- Gestione di graduatorie e preferenze dei cittadini per l'accesso ai servizi sociali.
- Governo dei volumi di spesa con gestione delle interazioni tra committente ed erogatore.

Il sistema Atl@nte comprende i sistemi di valutazione del consorzio InterRAI.org (Suite interRAI). Studio VEGA che lo produce è l'unico Vendor in Italia che vanta regolare licenza interRAI (www.interrai.org) per la produzione e distribuzione con licenza degli strumenti della Suite. Gli strumenti della Suite sono parte integrante del Sistema Atl@nte. Quest'ultimo contiene l'insieme di strumenti validati a livello mondiale per la Valutazione Multidimensionale. In particolare per i servizi Sociali verrà utilizzato lo strumento Contact Assessment per lo screening di primo contatto, a livello di Ufficio di Cittadinanza dei servizi sociali.

Va anche sottolineato che il Sistema Atl@nte, in quanto modello organizzativo oltre che sistema informativo e informatico, consente anche l'impianto di modelli sofisticati di governance del territorio per la gestione dei percorsi di cura del paziente.

Con prodotto specifico viene gestito il primo contatto a livello di Ufficio di Cittadinanza. Poi Atl@nte supporta in modo eccellente il processo della presa in carico e di assistenza all'interno della rete, consentendo all'organizzazione il pieno controllo. Nella figura seguente vengono evidenziati alcuni riepiloghi che si possono ottenere con il suddetto sistema per rispetto alle persone che hanno avuto accesso al percorso. Si vede come rispetto alle richieste effettuate al PUA, prevalentemente di residenzialità e semiresidenzialità, di fatto la UVT (nostra UVM) a seguito della valutazione abbia

dato risposte anche diverse da quelle suggerite dal Medico, dalla assistente Sociale o direttamente richieste dal cittadino. Sono anche evidenziati in percorsi finali in esito.



Il sistema Atl@nte produce i flussi informativi sia per la Regione che per l'NSIS (Nuovo Sistema Informativo Sanitario).

I flussi sono gestiti nei diversi formati richiesti dalle Regioni. Con Sistema Atl@nte è possibile avere subito un riepilogo delle aree critiche riguardanti un determinato settore socio-sanitario. Come esempio la figura seguente riporta il riepilogo delle aree critiche nel caso della residenzialità.

		ASL 1	ASL 2	ASL 3	ASL 4
ID	Macro gruppi	%	%	%	%
1	Special Rehabilitation	0,00	0,00	0,00	0,00
2	Extensive Care	12,46	13,50	10,67	6,52
3	Special Care	14,23	12,01	10,67	22,22
4	Clinically Complex	21,35	19,03	20,44	18,80
5	Impaired Cognition	7,47	12,69	10,67	8,65
6	Behaviour Problems	5,34	1,35	2,89	2,03
7	Reduced Physical Functions	39,15	41,43	44,67	41,77
Totale		100,00	100,00	100,00	100,00

Il sistema Atl@nte integra un potente help in linea che supporta l'utilizzatore in ogni momento. L'help contiene anche indicazioni specifiche relative a schede regionali. Contiene inoltre le linee guida ed i protocolli specifici relativi alla suite InterRAI

3.5.2 Descrizione delle funzioni e interfacce

La procedura Atl@nte servizi Sociali consente agli operatori dei servizi sociali che operano presso gli uffici di cittadinanza di registrare per un certo paziente (i cui dati vengono caricati dall'anagrafe Regionale) tutte le informazioni necessarie per avere un quadro di tutte le problematiche del paziente nell'ambito del sociale :

- Situazione Abitativa
- Situazione economica
- Informazioni relative alla non autosufficienza
- Fattori personali

Una volta compilato il quadro delle necessità del paziente viene fatta una sintesi della situazione sociale, definita una priorità per l'accesso ai servizi e definito e pianificato il supporto della rete sociale.

La figura seguente riassume, come esempio, lo schema di funzionamento del sistema Atl@nte :

- a sinistra troviamo l'elenco dei pazienti
- al centro le varie funzionalità
- a destra la maschera corrispondente alla funzionalità scelta



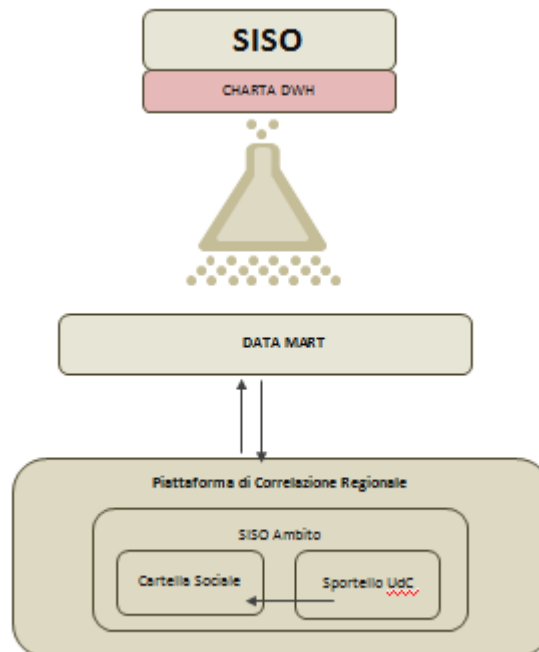
Semplicità nell'utilizzo: il software, con interfaccia WEB è sviluppato in modo da essere intuitivo e semplice nell'utilizzo da parte del singolo servizio ed è scalare.

- **generare lettere tipo**, perfettamente adattabili alle varie esigenze, a partire dai dati presenti nel database e attraverso l'approntamento di specifici modelli.
- esportare direttamente in foglio elettronico i risultati dei test informatizzati.

Il Centro Servizi Regionale Webred fornisce i servizi di gestione dei sistemi che comprendono l'insieme delle attività volte ad assicurare il corretto funzionamento degli elaboratori installati presso il Centro, l'esecuzione degli interventi tecnici per la rilevazione, la diagnosi e la rimozione di eventuali guasti, la gestione delle procedure di sicurezza della base informativa del sistema comprese le attività automatiche di *backup* in base a precise schedulazioni.

3.6 Interfaccia d'Integrazione

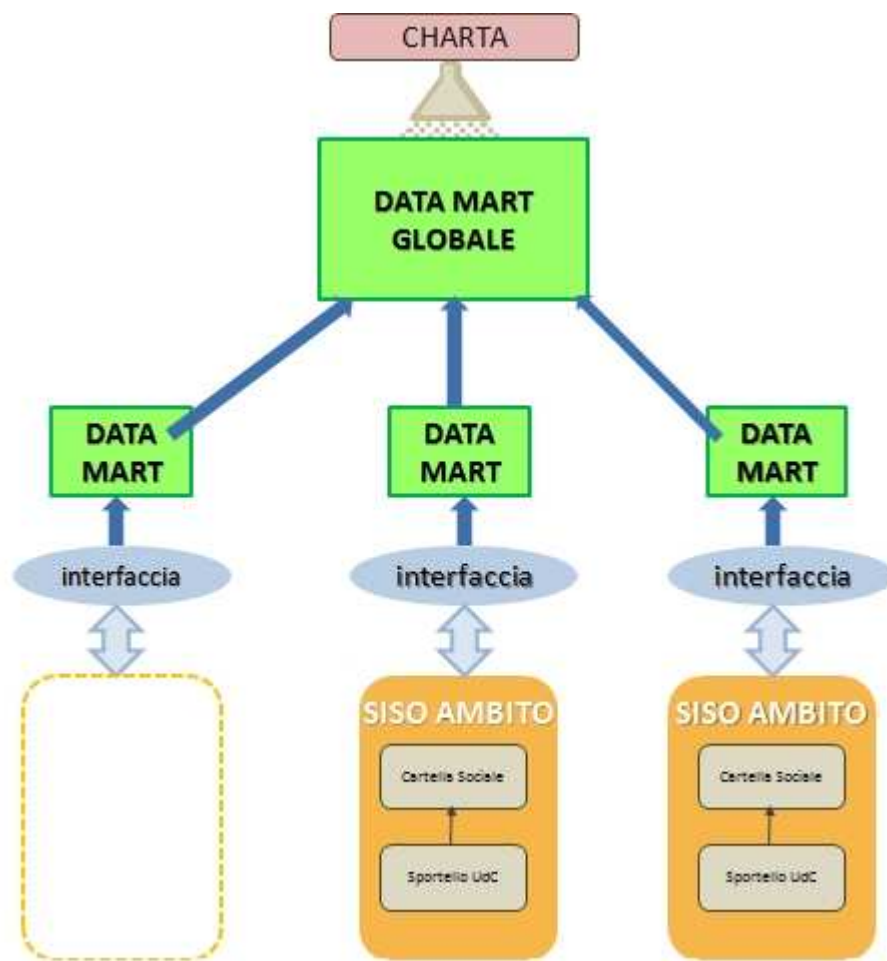
L'interfaccia d'integrazione sarà caratterizzata da un componente principale che sarà un sistema di Data Mart.



Il componente è costituito da una collezione di data mart, uno per ogni ambito sociale (Cartella Sociale + Sportello UdC). La necessità di creare un sistema separato per il Data Mart rispetto al Data warehouse può riassumersi nelle seguenti motivazioni:

- Migliorare le performance separando l'hardware dedicato.
- Garantire una maggiore sicurezza dovendo autorizzare l'accesso ad un insieme minore di dati.

La creazione di data mart è anche utile al fine di economia di elaborazione dati da parte dei **sistemi di business intelligence(Charita)** e/o per fornire accessi parziali al sistema informativo dei singoli ambiti.



Sarà prevista un interfaccia, mostrata in figura, in cui sarà implementata tutta la logica per l'alimentazione dei singoli Data Mart. Tale interfaccia sarà integrata con l'Ambito Sociale e permetterà l'integrazione anche con gli altri applicativi di cartella sociale già presenti presso i comuni. Ogni qualvolta che sarà presente una nuova informazione registrata nell'Ambito SISO l'interfaccia si occuperà di registrare il dato nel data mart. Il Data Mart Globale sarà costituito dall'unione dei singoli data mart. I dati presenti nel Data Mart Globale verranno elaborati attraverso CHARTA, uno strumento di BI con funzioni di aggregazione.

I singoli data mart conterranno solamente le informazioni necessarie e concordate, quindi sarà costituito da un insieme ridotto di dati che il sistema Atl@nte sarà in grado di recuperare (relativamente alle proprie anagrafiche di pazienti). I dati esposti nei data mart verranno concordati e condivisi.

In modo duale il sistema Atl@nte metterà a disposizione un dataset predefinito di dati riferito alle sole persone che ha in carico e che hanno una cartella sociale aperta e attiva.

3.1 Requisiti Tecnologici

3.1.1 Rete

Il server del sistema verranno installati su rete intranet del centro servizi regionale, non viene dunque considerata la occupazione di banda che scaturisce dalle comunicazioni server-to-server.

Viene invece presa in considerazione l'occupazione di banda che scaturisce dall'accesso al sistema di cartella sociale da parte dei comuni.

Attraverso le statistiche disponibili per l'anno 2012 e ipotizzando che un soggetto acceda una sola volta al servizio sociale o che la prima volta sia quella maggiormente impegnativa in quanto a raccolta delle informazioni e dunque di utilizzo della banda di rete si hanno i seguenti dati:

Dati sull'intero territorio umbro nell'anno 2012	
N. totale dei soggetti che hanno avuto contatti con il servizio sociale dei comuni	Numero di soggetti che hanno avuto contatti con il servizio per ogni giorno
40.000	140
Tempo medio di una sessione di lavoro del servizio sociale	Dei quali con supporto del sistema informatico
30'	8'
	Totale tempo sessioni di lavoro sul sistema (in un giorno)
	1120' = 67200 sec
Orario di lavoro giornaliero	Sessioni medie contemporanee al sec
6 ore = 21600 sec	67200 / 21600 = 3

E' stata testata l'occupazione media di banda durante una sessione di lavoro sul modulo di cartella sociale, questa è di circa **70 kbps** con picchi di **400 kbps**.

Banda di rete per n. 3 accessi contemporanei	
Banda media	Banda Massima raggiungibile al sec
210 kbps	1.2 Mbps

Gli utenti che accederanno al sistema sono divisi nel seguente modo:

Utenti uffici cittadinanza	150	
Utenti referenti aree sociali	12	
Utenti Regione	10	Non rilevanti ai fini del dimensionamento e senza accesso ai sistemi dei comuni

L'accesso avverrà prevalentemente dagli uffici di cittadinanza presso i comuni.

3.1.2 Dimensionamento dei client previsto dal progetto

Hardware e sistema operativo

- Processore: Intel Pentium IV o superiore (consigliabile CPU: quadriprocessore Intel 2.50 Ghz)

- Sistema Operativo: Windows XP o superiore (Vista, Windows 7, Windows 8)
- RAM : 1GB o superiore (consigliabile 2 GB)
- HD: almeno 50 GB
- Accesso ad internet ADSL

Browser certificati

- Ms Internet Explorer versione 8.0 o successiva
- Mozilla Firefox versione 3.6 o successiva (consigliato)
- Google Chrome versione 12 o successiva
- Apple Safari versione 5.0 o successiva (non consigliato per il sistema dei comuni)

Browser consigliati

- In base ad analisi di stabilità e prestazioni riteniamo i seguenti browser ottimali per l'uso del sistema
 - Mozilla Firefox versione 3.6 o successiva (consigliato)
 - Google Chrome versione 12 o successiva

Occupazione media della memoria RAM di ciascun browser in fase di utilizzo

- Ms Internet Explorer versione 8.0 o successiva Da 180MB a 260MB
- Mozilla Firefox versione 3.6 o successiva Da 160MB a 240MB
- Google Chrome versione 12 o successiva Da 250MB a 350MB
- Apple Safari versione 5.0 o successiva Da 120MB a 150MB

Per quanto riguarda i PC client che devono collegarsi alla procedura è necessario tenere in considerazione i seguenti aspetti:

- Ms Internet Explorer è in assoluto il browser più lento nell'elaborazione delle pagine
- Mozilla Firefox è quello più performante
- Ogni browser, solo per essere attivo, occupa memoria RAM secondo lo schema sopra riportato.
- Un PC con 512MB di RAM, considerando l'occupazione che ogni browser dedica per se, non può essere considerato un PC ideale per utilizzare applicativi Web

3.1.3 Dimensionamento del Server

La piattaforma di correlazione regionale verrà installata in 13 istanze, una per ogni zona sociale e una istanza regionale contenente il repository delle informazioni messe in circolarità dai sistemi Atl@nte e delle zone sociali.

Il seguente dimensionamento è relativo ad **una sola** delle 12 istanze di Zona Sociale.

Sistema Siso D'Ambito o Zona Sociale (Fabbisogno di n.12 istanze con le caratteristiche riportate)				
<i>Appication Server + Database Server</i>				
Elaborazione	RAM minima	Dimensione filesystem	S.O. Application	Dimensione Tablespace Oracle

		dedicato	Server	Schemi di Piattaforma
2 Core CPU Server Intel	6 Gb	200 Gb	Win2008R2 64bit	50 Gb

Per i comuni del progetto ELISA, l'istanza di SISO d'Ambito va a sostituire quella del progetto GIT-ELISA.

Da notare che una stessa macchina fisica o virtuale può ospitare senza conflitti più di una istanza, qualora la macchina venga predisposta con le risorse fisiche necessarie.

L'istanza regionale di piattaforma necessita di maggiore spazio database e maggiore potenza di elaborazione.

Istanza Regionale Piattaforma di Correlazione				
<i>Appication Server + Database Server</i>				
Elaborazione	RAM minima	Dimensione filesystem dedicato	S.O. Application Server	Dimensione Tablespace Oracle Schemi di Piattaforma
4 Core CPU Server Intel	16 Gb	1 Tb	Win2008R2 64bit	300 Gb

Modulo CHARTA regionale				
<i>Appication Server (Database server già previsto su progetto Atl@nte sanità)</i>				
Elaborazione	RAM minima	Dimensione filesystem dedicato	S.O. Application Server	
4 Core CPU Server Intel	8 Gb	60GB HD	Win2008R2 64bit	

4 Modalità di attuazione del progetto

4.1 Servizi di supporto trasversali al progetto

4.1.1 Manutenzione adeguativa e correttiva

Manutenzione adeguativa e correttiva

Questa componente di servizio del Progetto seguirà l'intera evoluzione del progetto al fine di garantire il necessario supporto tecnologico è, soprattutto, la consistenza operativa delle piattaforme e dei dati. A riguardo il Progetto ha proprio in questi aspetti la maggiore criticità, in quanto le caratteristiche di rete e di inter-Amministrazione, nonché il ruolo dominante dei dati e della loro correttezza e omogeneità, sono i fattori critici di successo del Progetto stesso, ma anche elementi di attenzione per una serie di problematiche:

- Consistenza e performance del servizio e delle infrastrutture;
- Rispondenza della piattaforma alle esigenze di progetto ed alle necessità di interscambio;
- Corrispondenza tra funzionalità/informazioni e esigenze di lavoro operativo e di interscambio tra strutture/uffici, corretta analisi di interfacciamento tra le componenti di piattaforma;
- Controllo e monitoraggio dei livelli di sicurezza, tracciamento, e di autorizzazione all'accesso alle informazioni;
- Supporto all'utenza attraverso il gruppo di lavoro del Progetto (Regione-Zone-Webred);
- Verifica consistenza e qualità dei dati, completezza e periodicità di aggiornamento in relazione alle esigenze.

A tal fine è prevista nel corso dello sviluppo del progetto una attività specifica per queste componenti per cui si costituiranno strutture organizzative di competenze Regione-Zone-Webred attraverso:

- **Gruppo di Coordinamento** per la verifica dei risultati, delle richieste, proposte e osservazioni provenienti dal territorio;
- **Centro di ascolto** delle osservazioni e delle richieste, nonché delle segnalazioni sul funzionamento e sulle funzionalità della piattaforma;
- **Laboratorio di progettazione, manutenzione**, test dei componenti anche su segnalazione degli utenti. Controllo dei livelli di integrazione e prove di carico su aspetti critici di uso della piattaforma;

Per questi aspetti in fase di Piano esecutivo di Progetto sarà definito il modello di lavoro e le strutture operative che gestiranno questi aspetti, tali organizzazioni faranno comunque sempre capo al **Comitato di Progetto** la cui composizione verrà definita nel piano di progetto.

4.1.2 Servizio di Assistenza e supporto tecnico funzionale

Parallelamente alle competenze di Assistenza tecnica per ottimizzare è mantenere la piattaforma in relazione all'utilizzo della stessa nelle attività di lavoro e di interscambio, è prevista in questo contesto di supporto/assistenza anche una estensione di competenze e compiti volti più al modello organizzativo interamministrativo ed alla supporto consulenziale e di spinta dell'utilizzo della piattaforma con particolare attenzione alla misura dei ritorni verso gli operatori/amministrazioni direttamente coinvolti, cittadini/assistiti e sistema politico e di indirizzo ai fini della conoscenza per la programmazione e la misurazione.

A tal fine è prevista anche per questa fattispecie di argomenti una attività specifica con competenze Regione-Zone-Webred attraverso:

- **Laboratorio di analisi e verifica modelli ed esigenze di interazioni** in corso d'opera da parte di Soggetti e Sistemi esterni interagenti sia nell'ambito dei servizi socio-sanitari (Associazioni, Servizi privati in appalto, altre strutture sanitarie) che nel contesto di altri Progetti e servizi presenti nella Regione o nazionali di interesse sulla base delle evoluzioni nei tre anni del Progetto;
- **Gruppo di lavoro** per gli indicatori e le reportistiche, nonché di monitoraggio e supporto alla definizione, alla produzione ed alla rianalisi delle elaborazioni derivanti dai modelli di monitoraggio e dalle analisi Charta, al fine di revisionare, ottimizzare e progettare processi e strutture di manipolazione dei dati.

Anche per questi aspetti, in fase di stesura del Piano esecutivo verrà individuato il modello in continuità con quello della Manutenzione ci saranno estese queste competenze.

4.2 Piano di massima

	Attività		2014	I trim 2015	II trim 2015	III trim 2015	IV trim 2015	I trim 2016	II trim 2016	III trim 2016	IV trim 2016
WP1	Coordinamento e conduzione										
WP2	Pianificazione e modelli										
WP3	Predisposizione piattaforma										
WP4	Adeguamento funzionale moduli sociali comune per debito informativo verso la regione										
WP5	Estrazione, condivisione e trattamento flussi dati sociali comunali										
WP6	Supporto manutentivo e adeguativo										
WP7	Evoluzione archivi piattaforma regionale										
WP8	Realizzazione strato di integrazione										
WP9	Parametrizzazione sistema CHARTA sociale										
WP10	Implementazione indicatori										
WP11	Integrazione ed evoluzione Atl@nte										
WP12	Studio Interfacce con sistemi esterni										
WP13	Diffusione dei sistemi										
WP14	Formazione del personale										

4.3 Impegno richiesto

Di seguito viene riportato il l'elenco delle WP con il dettaglio delle attività per ogni WP.

		gg/uomo
WP1	Coordinamento e conduzione	76
1	Supporto gruppi tematici / coordinamento e comitato di progetto	
2	Definizione protocolli di intervento sui moduli in riuso/open source	
3	Attività di collaudo	
4	Controllo forniture	
5	Valutazione dei risultati del progetto e validazione dei prodotti. Analisi del contesto operativo e ipotesi azioni successive	
WP2	Pianificazione e modelli	54
1	Gestione piano di progetto	
2	Piano di diffusione	
3	Produzione dei modelli organizzativi e delle buone pratiche con caratteristiche operative ma anche istituzionali da sottoporre agli stakeholders (operatori e politici) e ai gruppi di lavoro	

4	Predisposizione e aggiornamento del piano di monitoraggio da parte del comitato di progetto	
5	Monitoraggio delle risorse consumate in WP supporto manutentivo e adeguativo. Azioni correttive	
6	Verifica dell'adeguatezza della soluzione per gli ambiti coinvolti successivi a pilota 1 e pilota 2	
WP3	Predisposizione piattaforma	20
1	Acquisizione delle componenti architetturelle necessarie e impianto degli ambienti di sviluppo e test	
2	Prima configurazione della piattaforma sulla base dei modelli acquisiti e rapportata alle funzioni di configurazione già presenti nei sistemi: config Sportello UdC	
3	Prima configurazione della piattaforma sulla base dei modelli acquisiti e rapportata alle funzioni di configurazione già presenti nei sistemi: config Cartella Sociale	
WP4	Adeguamento configurazione funzionale dei moduli sociali	309
1	Analisi delle configurazione hardware per adeguamento utilizzo piattaforma utilizzo SISO COMUNI.	
2	Analisi e implementazione gap di specifiche sui dati /processi fra Regione e Comuni	

3	Test e verifica dell'ambiente configurato e del caricamento dei dati comunali di interesse sociale	
WP5	Supporto manutentivo e adeguativo	116
1	Studio del modello e del piano di assistenza tecnica, manutenzione della piattaforma e della rete, del servizio di consulenza ed assistenza funzionale della piattaforma	
2	Attività di manutenzione su componenti rilasciati e/o in sperimentazione	
3	Assistenza applicativa	
4	Attivazione Servizio di consulenza e supporto operativo definito tra regione e Zone Sociali, con supporto tecnico Webred	
WP6	Estrazione, condivisione e trattamento flussi dati sociali comunali	97
1	Realizzazione processi etl da comune verso strato di integrazione per messa in circolarità dei dati	
2	Integrazione della fonte dati sociale nella piattaforma attraverso i sistemi di correlazione	
3	Implementazione di data mining volti ad evidenziare nell'ambito specifiche situazioni di potenziale bisogno sociale in relazione agli indicatori realizzati e agli algoritmi di analisi definiti (verifica dei casi in modalità top-down) - intervento di implementazione nel sistema regionale di correlazione	

WP7	Predisposizione strato di integrazione	45
1	Progettazione del modello di integrazione Ambito/Regione	
2	Progettazione esecutiva dello strato di integrazione (dati, flussi e tecnologie) interna dei sistemi Piattaforma / Atl@ante /CHARTA.	
3	Verifica delle politiche di riservatezza degli attributi	
4	Estensione data wareouse piattaforma	
WP8	Sviluppo rilevatore dati servizi e parametrizzazione sistema CHARTA sociale	74
1	Attivazione CHARTA sociale su dati esistenti del censimento	
2	Sviluppo sistema web di raccolta dati sintetici	
3	Progettazione degli indicatori sociali	
4	Configurazione sistema CHARTA su strutture dati del sistema di rilevazione e produzione indicartori	
5	Consolidamento strumento su piattaforma integrata	
6	Configurazione accesso a CHARTA profilato per i comuni	
WP9	Implementazione indicatori	83
1	Progettazione realizzazione degli Indicatori Sociali	
2	Realizzazione indicatori socio/sanitari	
3	Affinamento degli indicatori e produzione di eventuali specifiche adeguate	
4	Consolidamento Indicatori	
5	Valutazione degli indicatore al fine di individuare possibili algoritmi predittivi e di analisi del fabbisogno del territorio	
WP10	Integrazione ed evoluzione Atl@ante	96

1	Macroanalisi del modello di utilizzo del sistema Atl@ante da parte della Regione, in virtù dei nuovi attori sul territorio operanti sui fabbisogni di un soggetto con servizi socio-sanitari (analisi della contestualizzazione dei dati comunali provenienti in integrazione nell'interfaccia web di Atl@ante)	
2	Integrazione del sistema Atl@ante con la Piattaforma Regionale (lettura dei dati del sociale)	
3	Progettazione e realizzazione degli adeguamenti al sistema Atl@ante sanitario alla luce delle specifiche di integrazione e del modello di utilizzo del sistema nel contesto esteso Territorio / Regione	
	Contestualizzazione del dato del comune nelle interfacce regionali di Atl@ante	
	Uso dei dati comunali per la produzione di report di interesse regionale	
WP11	Studio Interfacce con sistemi esterni	7
1	Verifica e predisposizione di piani di integrazione con progetti regionali già attivi (FED, Documentale, FSE ecc.)	
WP12	Diffusione dei sistemi	111

1	Analisi dei modelli di lavoro di sportello e di gestione dei casi presso i comuni pilota e riscontro delle banche minime disponibili come flussi per il popolamento della Piattaforma di Correlazione (Anagrafe, contratti luce e gas enel se presenti, tarsu/tares/tia/tari, redditi siatel, locazioni siatel)	
2	Predisposizione degli strumenti di sincronizzazione, di gestione eventi, di aggiornamento (schedulato) degli archivi di piattaforma, al fine di assicurare consistenza ed attualità dei dati negli archivi	
3	Sperimentazione ambito pilota	
4	Sperimentazione secondo ambito	
5	Attivazione degli uffici di cittadinanza su tutti gli ambiti con le funzioni di Sportello UdC	
6	Attivazione della cartella sociale per la gestione dei casi e dei benefici	
7	Consolidamento dei sistemi di produzione e delle configurazioni	
8	Produzione di indicatori di diffusione orientati alla misura dell'efficacia del sistema in ambito territoriale ovvero regionale	
9	Produzione di report sull'applicazione dei modelli di buone pratiche generati nel progetto	
WP13	Formazione del personale	59
1	Definizione e avvio di un calendario formativo	

2	Formazione del personale interessato al SISO Regione sugli strumenti Charta/ Atl@ante	
3	Formazione del personale delle Zone sociali	
TOTALE		1147

4.4 Piano dei rilasci

L'informatizzazione dei servizi sociali Regionali, compreso il deployment sulle 12 aree sociali della nostra Regione e su tutti gli uffici di cittadinanza dei Comuni e presso tutti i punti di presa in carico del paziente con problematiche sociali, è previsto che avvenga in 3 anni e quindi dovrà completarsi entro dicembre 2016.

Questo periodo è stato stimato come fisiologico in quanto investe quattro tipologie di attività:

- Pianificazione
- Adeguamento ed integrazione dei sistemi software
- Dispiegamento e attivazione
- Monitoraggio e consolidamento

Il dispiegamento ed attivazione del sistema di servizi della piattaforma dovrà avvenire per tutti i 12 distretti che vorrebbe dire portare l'uso del Sistema presso 92 Comuni dell'intera regione.

4.4.1 Deliverables

Cod	WP	Nome del <i>deliverable</i>	Data Target
1	WP3	Architettura tecnologica e ambiente operativo regionale configurato	31-12-2014
2	WP8.2	Sistema Web di raccolta dei dati sintetici	31-3-2015
3	WP8.2	Utenza comunale formata su sistema di rilevazione	30-4-2015
4	WP8.4	Produzione prototipale degli indicatori su zone attivate	30-06-2015
5	WP8.4	Produzione indicatori su rilevamento	15-10-2015
6	WP12.3	Attivazione sistema UdC e Cartella su comune Pilota.	31-01-2015
7	WP12.4	Secondo ambito pilota sperimentato	30-09-2015
8	WP4	Sistema evoluto e adeguato a specifiche risultato della sperimentazione	31-12-2015
9	WP10.1	Macroanalisi del modello di utilizzo del sistema Atl@ante	31-03-2015
10	WP10.2	Sistema Atl@nte adeguato all'architettura integrata	30-09-2015
11	WP11	Piano di integrazione con altri progetti regionali sanità	31-12-2015
12	WP2	Modelli organizzativi prodotti	30-03-2016

13	WP12.5	Sistema Regionale Sportello UdC attivo per tutte le zone sociali	20-03-2016
14	WP12.6	Sistema Regionale Cartella Sociale Informatizzata attivo per tutte le zone sociali	20-03-2016
15	WP13	Formazione conclusa	30-09-2016
16	WP5	Attivazione del servizio di manutenzione adeguativa e correttiva ordinario	30-09-2016

4.5 Organizzazione del Progetto

Il progetto prevede come descritto due impegni di realizzazione:

1. Predisposizione soluzione tecnologica di supporto
2. Predisposizione del modello organizzativo del lavoro e della collaborazione operativa e strutturale tra Amministrazioni

Per questo motivo l'organizzazione del lavoro dovrà essere pensata attraverso un modello che preveda:

- Comitato di Progetto ha compiti di direzione del progetto. E' formato da
 - Un dirigente regionale responsabile dell'attuazione del progetto
 - Un utente senior lato Regione con compiti di coordinamento all'interno della propria area di competenza
 - Un utente senior lato zone sociali selezionato all'interno del gruppo di coordinamento
 - Un rappresentante di Webred come fornitore senior con responsabilità di verifica dei costi/benefici delle attività concordate per il progetto
- Responsabile di Progetto di realizzazione dei piani di lavoro del progetto, è colui che gestisce quotidianamente le attività di progetto all'interno del laboratorio tecnologico e riceve gli input sulle modifiche alle specifiche o ai piani dal comitato di progetto.
- Laboratorio tecnologico Webred con capacità interna di analisi funzionale e tecnica, progettazione e sviluppo
- Gruppo di lavoro di coordinamento delle zone costituito da massimo 5 unità selezionate fra personale degli ambiti
- Gruppo di lavoro interdisciplinare operativo dedicato all'analisi dei requisiti di progetto, alla raccolta e valutazione dei contributi e delle osservazioni degli attori e dei risultati monitorati o rendicontati, controllo dei SAL e dei collaudi. Nonché dell'analisi e della progettazione degli indicatori
- Gruppo di lavoro amministrativo e referente della Comunicazione che abbia responsabilità del coinvolgimento degli attori del territorio, dei protocolli e delle convenzioni tra Enti, degli atti amministrativi di rendicontazione delle attività presso il territorio, di definizione, di comunicazione e di organizzazione dei momenti formativi

In fase di piano esecutivo questa organizzazione dovrà essere disciplinata attraverso un modello organizzativo di interazione, di rendicontazione tra strutture e di controllo delle attività. Questo è fondamentale considerando che il progetto è legato ad una linea di finanziamento istituzionale.

Nel Piano esecutivo saranno anche definite le responsabilità e i compiti di rendicontazione, con le relative modalità, nonché quelle di controllo e validazione.

4.6 Costi di progetto

Costo attività professionali

	Tariffa	gg/uomo	
Capo Progetto	537,94	74	€ 39.808
Analista	405,94	260	€ 105.544
Progettista	405,94	71	€ 28.822
Esperto prodotto	405,94	207	€ 84.030
Sviluppatore software	350	446	€ 156.100
Tecnico Sistemista	380	12	€ 4.560
Formatore	405,94	77	€ 31.257
TOTALE			€ 450.000

Costi Beni strumentali e software esterni commerciali

Nessuno