



**INDAGINE CONOSCITIVA
SULLO STATO DI REALIZZAZIONE DELLA
CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA
(rilevazione presso i SISS regionali)**

Rapporto di sintesi

Maggio 2006 (revisionato settembre 2006)

INDICE

PREMESSA E NOTA METODOLOGICA

IL RIEPILOGO DELLE RISPOSTE PERVENUTE

LA “CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZA” REALIZZATA DELLE REGIONI E DALLE PROVINCE AUTONOME

Gli obiettivi, lo stato di realizzazione e le criticità emerse

Le caratteristiche generali

La descrizione tecnico-informatica

Il percorso metodologico adottato

I punti di forza e di debolezza

LA MANGATA REALIZZAZIONE DELLA “CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZA”

Le motivazioni

ALTRE ESPERIENZE DI “CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA”

Le caratteristiche generali

La descrizione tecnico-informatica

Il percorso metodologico adottato

I punti di forza e di debolezza

I PROGETTI IN ATTO PER LA REALIZZAZIONE DELLA “CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA”

NOMI E RECAPITI DEI REFERENTI

PREMESSA E NOTA METODOLOGICA

L'indagine qui presentata si pone in una logica di continuità con il Seminario di Genova dell'ottobre 2004 e rappresenta un approfondimento sull'organizzazione dei SISS regionali a partire dalla "cartella sociale informatizzata". Oltre a costituire un utile strumento per la realizzazione di un secondo Seminario (Trieste giugno 2006) vuole fornire un primo momento di conoscenza a livello nazionale **per la diffusione delle migliori prassi** nell'ambito del Sistema informativo dei servizi sociali previsto dall'art.21 Legge 328/2000.

L'indagine si è basata sulla somministrazione - ai referenti delle regioni - di un Questionario strutturato in 3 PARTI in modo da poter cogliere la diversa realtà nazionale caratterizzata da

- A. regioni che hanno in uso la "cartella sociale informatizzata"
- B. regioni che hanno allo studio (già progettata formalmente) la realizzazione della "cartella sociale informatizzata"
- C. regioni che non hanno in uso/allo studio la "cartella sociale informatizzata" ma che è a conoscenza dell'uso o della progettazione della "cartella sociale informatizzata" su una parte limitata del proprio territorio o in un qualche altro ambito istituzionale
- D. regioni che non sono a conoscenza né dell'esistenza della "cartella sociale informatizzata" né dell'eventuale studio sul proprio territorio da parte di altre istituzioni

Premesso che **la cartella sociale**, da sempre strumento professionale per eccellenza dell'assistente sociale, assume nella versione informatizzata un valore particolare in quanto diviene uno dei componenti il sistema informativo di esercizio e di governo e può rappresentare uno strumento valido per rispondere alle mutate esigenze del settore, al fine di evitare possibili incomprensioni sull'uso del termine "cartella sociale informatizzata", abbiamo preferito chiarire, già sul Questionario inviato, alcune "parole chiave" dell'indagine:

- per "**utenti del servizio sociale**" s'intendono quei cittadini (e i relativi nuclei) per i quali è previsto un "progetto di aiuto sociale" a cura degli operatori delle diverse unità operative in cui si articola il servizio sociale di un ente;
- per "**progetto di aiuto sociale**" s'intende un piano di azione coordinato e di norma concordato con gli interessati (quando non previsto obbligatoriamente da provvedimento dell'autorità giudiziaria) posto in essere con e dal servizio sociale avente la finalità di rispondere a dei bisogni sociali che il servizio è tenuto a soddisfare o che ritiene necessario e socialmente utile soddisfare;
- per "**cartella sociale informatizzata**" si intende uno strumento informatico atto alla raccolta ed elaborazione di dati degli utenti in carico ai servizi sociali. Le principali caratteristiche dello strumento informatizzato sono:
 - raccogliere i dati relativi al lavoro sociale agevolando lo scambio tra i servizi e l'integrazione tra l'area sociale, sanitaria e tutte le altre aree di lavoro integrato (lavoro, scuola, ...);
 - fornire informazioni utili e utilizzabili a vari livelli (politico, dirigenziale, operativo, amministrativo) per verificare e valutare gli interventi, monitorare la spesa sociale e i carichi di lavoro
 - archiviare e storicizzare gli interventi effettuati, le prestazioni rese, per mantenere memoria e valutare lo spostamento di percorso dei servizi

- permettere l'unificazione del linguaggio professionale e la codifica degli interventi e delle prestazioni per migliorare la qualità del lavoro e l'efficienza dei servizi
- essere facile da utilizzare ed agevole da consultare

Per quanto attiene la metodologia dell'indagine, l'approccio è stato condiviso tra alcuni componenti del "gruppo politiche sociali" del Cisis che hanno concordato i contenuti del Questionario che è poi stato inoltrato - a cura del Cisis - lo scorso settembre con la preghiera di restituzione entro il 15 ottobre 2005.

Nella esposizione finale delle informazioni raccolte - attraverso i Questionari - abbiamo adottato la logica di seguire un percorso che, partendo dalla rilevazione delle risposte pervenute, descrive le esperienze delle regioni che hanno realizzato e proposto sul loro territorio "la cartella sociale informatizzata", per dare spazio poi alle motivazioni di quelle regioni che non lo hanno fatto. Abbiamo infine raccolto le preziose esperienze a carattere locale che sono pervenute grazie alla disponibilità e conoscenza del territorio di alcune regioni. L'ultima parte è dedicata ai progetti in corso di realizzazione, alcuni anche allegati. Conclude il documento l'elenco dei referenti quale importante informazione per eventuali ulteriori contatti di approfondimento.

IL RIEPILOGO DELLE RISPOSTE PERVENUTE

ABRUZZO	BASILICATA	CALABRIA	CAMPANIA	EMILIA ROMAGNA	FRIULI VENEZIA GIULIA	LAZIO	LIGURIA	LOMBARDIA	MARCHE	MOLISE	PIEMONTE	PUGLIA	SARDEGNA	SICILIA	TOSCANA	Provincia Autonoma di Bolzano	Provincia Autonoma di Trento	UMBRIA	VALLE D'AOSTA	VENETO
NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Sono 13 le Regioni e 2 Province Autonome di Trento e Bolzano che hanno risposto in un arco di tempo che va da ottobre 2005 alla prima decade di Maggio 2006.

La cartina che segue mostra la distribuzione delle risposte pervenute sul territorio nazionale



Vista la continua evoluzione dei vari progetti si può affermare, verosimilmente, che l'indagine "fotografa" la situazione al 31 dicembre 2005 e che nella logica della diffusione delle migliori prassi, per eventuali ulteriori aggiornamenti e approfondimenti, si potrà contattare i referenti regionali i cui nomi e recapiti sono pubblicati in apposita tabella.

Inoltre invitiamo coloro che volessero segnalare, ex post, la propria esperienza a contattare e inviare la normativa e gli atti predisposti a:

- Gianna Tresso (Giovanna.Tresso@regione.piemonte.it) coordinatore del Gruppo politiche sociali del CISIS
- Cinzia Boniatti (cinzia.boniatti@provincia.tn.it) co-referente dell'indagine

LA “CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZA” REALIZZATA DALLE REGIONI E PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

EMILIA ROMAGNA	FRIULI VENEZIA GIULIA	LAZIO	LIGURIA	LOMBARDIA	MARCHE	PIEMONTE	SARDEGNA	SICILIA	TOSCANA	Provincia Autonoma di Bolzano	Provincia Autonoma di Trento	UMBRIA	VALLE D'AOSTA	VENETO
SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO

Su 13 regioni e due Province Autonome di Trento e Bolzano che hanno risposto 6 sono quelle che hanno provveduto alla realizzazione di una “cartella sociale informatizzata” e sono:

- Emilia Romagna
- Friuli Venezia Giulia
- Liguria
- Piemonte
- Provincia Autonoma di Bolzano
- Toscana

Dall'indagine è comunque emerso che esistono altre esperienze di “cartella sociale informatizzata” in ambiti territoriali più ristretti quali quello comunale o zonale. E' il caso, ad esempio, della Regione Veneto la cui cartella interessa 28 Comuni nell'ambito della ULSS n.15.

Gli obiettivi, lo stato di realizzazione e le criticità emerse

Abbiamo voluto approfondire tra le Regioni che hanno realizzato la “cartella sociale informatizzata” gli obiettivi che si sono poste, lo stato di realizzazione al momento dell'indagine e le eventuali criticità incontrate nel percorso che riportiamo nella seguente tabella:

REGIONI	obiettivi	stato di realizzazione	criticità
EMILIA ROMAGNA	Informatizzare la cartella sociale dei minori in carico ai servizi	E' a regime e attualmente e' adottato da oltre il 90% dei servizi socio-territoriali di tutela minori per una copertura dell' 84% dei comuni della regione	L'impatto con il ritiro delle deleghe da parte dei comuni che comporta un continuo riassetto della organizzazione dei servizi e la necessità di formare altri referenti
			Molti comuni attualmente vogliono

	Diffondere un linguaggio e delle pratiche comuni a livello per gli interventi dei minori		una cartella per tutte le tipologie di utenza per cui devono integrarsi con il sw esistente
FRIULI VENEZIA GIULIA	Realizzare uno strumento di presa in carico uniforme su tutto il territorio Realizzare una banca dati degli utenti del servizio sociale dei Comuni Realizzare uno strumento per la raccolta di dati individuali utili anche per la pianificazione a diversi livelli	In sperimentazione – avvio 01.01.2006	Complessità e diversità dei processi di lavoro. Numerosità attori coinvolti
	Realizzare l'anagrafe dei minori fuori famiglia	In fase di realizzazione e di avvio - a regime 2006	Complessità e diversità dei processi di lavoro. Numerosità attori coinvolti
	Realizzare una piattaforma informatica per il governo delle progettualità integrate tra servizio sociale dei Comuni e altri enti o Istituzioni	In fase di sperimentazione	Complessità e diversità dei processi di lavoro. Numerosità attori coinvolti
LIGURIA	<ul style="list-style-type: none"> - raggiungere maggiore uniformità nella presa in carico in tutto il territorio - fornire un utile strumento di gestione del caso facilitando la completezza e correttezza delle informazioni inserite - agevolare il monitoraggio del singolo intervento e la consultazione della cartella dai diversi soggetti coinvolti nella gestione del caso - consentire un flusso di dati con informazioni individuali utili in forma aggregata - mediante la costruzioni di opportuni indicatori <ul style="list-style-type: none"> - per la programmazione, analisi e verifica degli interventi a livello di: <ul style="list-style-type: none"> o gestione e programmazione dei servizi o pianificazione territoriale (Piani di Zona) o pianificazione regionale (Piano Sociale Regionale) 	Dopo la prima fase ormai consolidata di una prima versione, nella fase attuale si sta procedendo all'ampliamento ed adeguamento del sistema rispetto alle esigenze locali, regionali, nazionali.	Le principali difficoltà negli anni sono state: utilizzo parziale: utilizzo dello strumento solo in parte del territorio con conseguente solo parziale monitoraggio degli interventi utilità dello strumento: difficoltà in alcune realtà di considerarlo "utile strumento di lavoro" e non obbligo informativo difficoltà di tipo tecnico-organizzativo: alcuni distretti non hanno PC in dotazione e/o la dotazione organica è molto limitata con difficoltà di introdurre la cartella sociale come strumento di lavoro resistenza al cambiamento: alcuni operatori rifiutano categoricamente l'utilizzo del PC, altri rifiutano di modificare le loro modalità operative completezza delle informazioni rispetto alle esigenze di lavoro di ciascun distretto: la scheda uniforme sul territorio – avendo come obiettivo uno strumento "snello" - comporta un "compromesso condiviso" sui dati da prevedere e quindi necessità di un adeguamento operativo nelle diverse realtà, non sempre "indolore" linguaggio comune: è uno degli aspetti maggiormente critici; la complessità del sistema sociale e le notevoli diversità dei servizi sul territorio rendono molto difficile la predisposizione di un glossario chiaro e omnicomprensivo con identificazione a priori di come gestire le diverse e innumerevoli casistiche
PIEMONTE	Standardizzazione dello strumento professionale e integrazione della base dati con i testi descrittivi	Nella regione Piemonte l'utilizzo di una cartella sociale informatizzata risale al 1988. Negli anni in alcune realtà è stata utilizzata una cartella in parte diversa dal modello regionale a suo tempo ma con elementi comuni al modello regionale. Non potendo in questo schema sintetizzare il quadro sinottico della situazione attuale secondo il tipo di cartella utilizzata negli ambiti territoriali in cui è organizzata l'attività socio-assistenziale nella	Cultura della documentazione frammentata Compresenza a livello locale di diverse regole condivise dagli operatori solo all'interno delle singole realtà (il problema è stato in parte affrontato con la pubblicazione del "glossario regionale")

		regione, per una analisi dettagliata della tipologia dei singoli enti si rinvia l'approfondimento con il referente regionale	
	Elaborabilità statistica del dato	Realizzato	
	Riutilizzabilità del dato per diverse finalità.	Realizzato. E' stato possibile ad esempio utilizzare i dati provenienti dalla cartella per la relazione di sintesi chiesta annualmente dalla Regione	Assenza per ora di moduli condivisi con la sanità (divenuti necessari dopo l'applicazione dei LEA)
Provincia Autonoma di Bolzano	Rilevazione statistica sui casi/assistiti	Realizzato	Problemi di implementazione, in quanto il sistema è in fase di sperimentazione
	Documentazione standardizzata	Realizzato	
	Metodo condiviso tra i distretti	Realizzato	
TOSCANA	Obiettivo per gli Enti Territoriali: Avere la visibilità, tramite la Cartella Integrata del Cittadino, delle informazioni relative ai suoi rapporti con le strutture, comunque dislocate sul territorio, al fine di avere una migliore conoscenza del soggetto in stato di bisogno.	Realizzato	
	Consentire ad un assistente sociale la visualizzazione dei servizi sociali erogati ad un cittadino da tutti gli enti (compresi anche quelli del terzo settore) che utilizzano il sistema o che dialogano con il sistema GENESI	Realizzato	Trattamento dei dati sensibili (di fatto nella cartella sociale integrata vengono riportati in dettaglio solo i servizi dichiarati non sensibili). Per quanto riguarda i servizi dichiarati sensibili viene riportato solo il riferimento all'operatore che ha seguito il caso e all'ente che ha erogato il servizio.

Le caratteristiche generali della “cartella sociale informatizzata”

CARATTERISTICHE della “cartella sociale informatizzata”		EMILIA ROMAGNA	FRIULI VENEZIA GIULIA	LIGURIA	PIEMONTE	Provincia Autonoma di Bolzano	TOSCANA
Rispetto ad utenti e prestazioni	Singolo assistito	/	/	/	/	/	SI
	Nucleo+assistito	SI	SI	SI	SI	SI	/
	Monitoraggio/storicità	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Rispetto ad operatori	Solo per assistenti sociali	/	/	/	/	SI	/
	Solo operatori sociale	SI	/	/	SI	SI	/
	Per operatori sociale e sanità	/	SI	SI	/	/	SI
	Per operatori amministrativi	SI	SI	SI	/	SI	/
Rispetto a gestione dati	Tabelle fisse	SI	/	SI	SI	SI	/
	Tabelle codificabili per singola realtà	/	/	SI	SI	SI	SI
	Tabelle disaggregabili	/	SI	SI	SI	SI	SI
	Testi liberi	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	glossario	SI	SI	SI	SI	/	SI
	Elaborazione dati	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ambito territoriale	regionale	SI	SI	SI	/	/	/
	provinciale	/	SI	SI	/	SI	SI
	comunale	SI	SI	SI	SI	/	SI
	zonale	/	/	SI	SI	SI	SI
titolarità dei dati		regione e servizi territoriali	comuni associati in ambito	comuni - distretti - zone	comuni associati	Comunità compr. - Az. Serv.Soc.	/
titolarità del software		regione	regione	regione	Regione	PAB	/
in uso dal		2000	sperim	2005 II vers.	1989	ott-05	lug-05
n. operatori		/	Da tutti gli operatori di serv. Sociale Assisti sociali e amministrativi per il Servizio Sociale dei Comuni – Enti per le comunità di accoglienza minori	Da operatori di più di 100 comuni/distretti/zone	Da tutti gli operatori di serv. Sociale Assisti sociali e amministrativi per il Servizio Sociale dei Comuni – Enti per le comunità di accoglienza minori	circa 220	40

La descrizione tecnico-informativa della “cartella sociale informatizzata”

REGIONI	descrizione tecnico informatica
EMILIA ROMAGNA	Attualmente è in postazione stand alone o reti locali di servizio: l'aggiornamento in corso prevede un data base unico sul server regionale con accessi differenziati. E' una banca dati utenti e nuclei, e fornisce informazioni sulle politiche adottate. Prevede le prese in carico dei minori presso i servizi sociali con registrazione degli interventi in cogestione con ASL
FRIULI VENEZIA GIULIA	La cartella sociale informatizzata è un data base relazionale con unica piattaforma regionale c/o INSIEL società informatica della Regione FVG
LIGURIA	Sviluppo in ambiente web su base dati relazionale, sviluppo in maniera modulare su varie tematiche. Dati aggregati ed aggregabili a piacere
PIEMONTE – Cartella Regionale	Il sistema viene installato nelle varie sedi a seconda delle tipologie dei sistemi informatici in uso presso le varie realtà. Esiste anche una versione on-line per ora utilizzata solo da una realtà. Il sistema prevede un modulo base “la cartella” in quanto tale e dei moduli satelliti che integrano il modulo base per alcune gestioni operative: ass. domiciliare, affidamenti ecc. Il sistema inoltre fornisce le totalizzazioni annuali necessarie alla rilevazione regionale “relazione annuale
Provincia Autonoma di Bolzano	Banca dati – sistema centralizzato. L'accesso è tramite terminal server. Il sistema è integrato nell'ambito del sociale con l'assistenza economica sociale e l'assistenza domiciliare.
TOSCANA	La cartella sociale informatizzata è un prodotto del progetto GENESI, che, nel progetto stesso è definita cartella sociale integrata. Questa cartella è visibile in rete agli assistenti sociali dotati di apposita autenticazione per l'accesso la sistema. I requisiti tecnologici per la visualizzazione della cartella integrata sono minimi: Basta, infatti, avere accesso ad computer collegato ad internet. Per quanto riguarda i requisiti e l'ambiente tecnologico su cui è costruito il progetto e quindi l'ambiente di riferimento in cui sviluppare il software che consente l'accesso alla cartella integrata, questo è un ambiente open source che prevede e si basa su una architettura di cooperazione applicativa, (l'infrastruttura della cooperazione applicativa utilizzata è quella della Regione Toscana denominata CART, e composta dai seguenti elementi: CRIC Centro Regionale per l'Interoperabilità e la Cooperazione Applicativa RTRT Rete Telematica Regione Toscana NAL Nodi Applicativi Locali SIL Sistemi Informativi Locali (software GEOPS, software per la gestione della cartella sociale integrata, software per la gestione del volontariato) La proposta tecnica fa riferimento all'ambiente architettonico ed agli standard di riferimento dell'infrastruttura di cooperazione applicativa adottata dalla Regione Toscana.

Il percorso metodologico adottato per la realizzazione della cartella sociale

REGIONI	percorso metodologico adottato
EMILIA ROMAGNA	Gruppo di lavoro iniziale con tutti i servizi territoriali per definire le informazioni. Distribuzione gratuita del SW ai servizi; finanziamento per acquisizione dei PC, formazione ricorrente sull'uso del SW; assistenza telefonica all'uso; Gruppo di Lavoro dei referenti territoriali per monitorare la implementazione e l'uso del SW e per risolvere le eventuali criticità; definizione di un glossario comune.
FRIULI VENEZIA GIULIA	Il percorso metodologico adottato per la sperimentazione della cartella sociale utilizza l'esperienza e le relazioni avviate in questi anni dal Centro Regionale di Documentazione sull'infanzia e l'adolescenza (CRDA FVG), che ha messo in rete Regione, Province e Ambiti. In particolare è stato costituito un gruppo di lavoro interistituzionale con rappresentanti della Regione, degli Ambiti, delle Province, delle Aziende Sanitarie che hanno definito il set dati minimi cartella sociale e si apprestano ad affrontare le problematiche relative alla classificazione delle diagnosi e alla tassonomia degli interventi, nonché le possibili integrazioni con altre aree. La cartella sociale è in sperimentazione da luglio 2005, con l'avvio dell'Anagrafe minori fuori famiglia. La Regione ha provveduto alla formazione di collaboratori delle Province che hanno avviato percorsi formativi con gli assistenti sociali, per supportarli nelle fasi procedurali relative all'inserimento dati. L'adozione della cartella sociale informatizzata è un obiettivo prioritario della Regione (linee guida regionali in materia di realizzazione del PDZ/PAT) e, costituisce uno dei flussi del futuro Sistema informativo sociale
LIGURIA	La prima versione è partita nel 2000 con i seguenti steps: - istituzione di un gruppo di lavoro “permanente” con le segreterie tecniche delle Zone sociali per la discussione del contenuto informativo, delle modalità operative, e per la risoluzione di eventuali criticità - definizione di una prima classificazione di interventi e di “linguaggio comune”

	<ul style="list-style-type: none"> - a livello organizzativo, coordinamento delle segreterie tecniche di zona per l'utilizzo dello strumento da parte dei distretti sociali sul proprio territorio - partenza con scheda cartacea e programma informatico per la gestione dei dati e di produzione dei reports condivisi dal gruppo di lavoro, in ambiente Access, utilizzabile su PC standalone - risorse regionali per un PC in comodato d'uso in ogni zona e per le attività formative "in loco" sull'uso dello strumento - raccolta ed elaborazione trimestrale regionale dei dati con restituzione dei dati aggregati - attività di sensibilizzazione sull'utilità dello strumento e sul suo corretto uso <p>Dalle criticità emerse nell'utilizzo dello strumento, si è concordato di produrre una seconda versione con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sviluppo in ambiente web con base dati centralizzata, con accesso "personalizzato" e sviluppo modulare "tematico" - nuova classificazione degli interventi in base alla classificazione nazionale (con sottovoci gestite a livello regionale) <p>Le fasi per l'avvio della seconda versione possono essere così sintetizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - discussione con il gruppo di lavoro permanente sulle modifiche da apportare all'attuale cartella - fase di sperimentazione (3 mesi) con accessi ad una base dati di test - momenti formativi <p>convocazione periodica del gruppo di lavoro permanente per l'identificazione delle criticità, successivi sviluppi e affinamenti, costruzione degli indicatori</p>
PIEMONTE – Cartella Regionale	<p>A cura della Regione e con il supporto del CSI-Piemonte</p> <p>Costituzione gruppo di lavoro regionale per la definizione del primo modello di cartella e per una prima sperimentazione del Sw realizzato</p> <p>Formazione tecnico-informatico ed organizzativo-informativo: negli anni si è utilizzata sia la formazione d'aula di due operatori per ogni ente richiedente il SW sia l'addestramento degli operatori presso ogni singola realtà</p> <p>Avvio operativo del sistema con il supporto del Csi-Piemonte</p> <p>Assistenza tecnico-informatica e manutenzione del sistema con il supporto del Csi-Piemonte.</p>
Provincia Autonoma di Bolzano	<p>Analisi delle esigenze fatte in gruppi di lavoro, seguita da analisi tecnica con altri gruppi di lavoro. Formazione metodologica da parte di consulenti esterni. Formazione sull'utilizzo del programma eseguita dall'informatico.</p>
TOSCANA	<p>La cartella sociale integrata è solo uno dei prodotti del progetto di e-government GENESI. La metodologia di lavoro che ne ha portato alla realizzazione è, perciò, quella seguita per l'intero progetto. Quest'ultimo è stato realizzato attraverso una gara appalto che ha consentito l'individuazione del soggetto che, successivamente, ha realizzato il software per la costruzione del sistema e quindi anche della cartella integrata. All'individuazione del soggetto "partner tecnologico" dell'Amministrazione Provinciale di Massa-Carrara è seguita la costituzione di due gruppi di lavoro (un gruppo di lavoro ristretto) ed un gruppo di pilotaggio del progetto che si sono incontrati con cadenza settimanale per la definizione delle caratteristiche che i prodotti del progetto dovevano avere. Al termine della realizzazione delle applicazioni informative, sono stati effettuati dei veri e propri corsi di formazione per illustrare il sistema operativo GENESI e la cartella sociale integrata agli operatori dei servizi sociali e agli operatori del terzo settore</p>

I punti di forza e di debolezza nell'uso della "cartella sociale informatizzata"

REGIONI	punti di forza	punti di debolezza
EMILIA ROMAGNA	Il bisogno di disporre di dati	Difficoltà ad usare il PC e il SW
	Il bisogno di fare emergere il lavoro svolto da parte dei servizi	Scarsità di tempo e di risorse di personale
	La possibilità di confrontarsi	Resistenza a cambiare una prassi lavorativa
	Scambiare delle buone pratiche	
FRIULI VENEZIA GIULIA	Coinvolgimento attori del sistema	Complessità dei problemi sociali
	Sinergia tra sociale e sanità	Numerosità attori
	Integrazione del prodotto	
	Razionalizzazione processi di lavoro	
LIGURIA	<ul style="list-style-type: none"> - strumento per la gestione del caso: gli operatori sono stimolati ad utilizzare utili strumenti, condivisi, per la gestione del caso e a discutere su modalità operative omogenee tra gli operatori; - aiuto al cambiamento: la gestione in forma associata di servizi comporta un cambiamento culturale che richiede l'ausilio di agili strumenti informatici che consentano tra l'altro un facile monitoraggio degli interventi attuati suddivisi anche per territorio di residenza; - strumento per il sistema informativo sociale: molti 	<p>Le principali difficoltà negli anni sono state:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzo parziale: utilizzo dello strumento solo in parte del territorio con conseguente solo parziale monitoraggio degli interventi - utilità dello strumento: difficoltà in alcune realtà di considerarlo "utile strumento di lavoro" e non obbligo informativo - difficoltà di tipo tecnico-organizzativo: alcuni distretti non hanno PC in dotazione e/o la dotazione organica è molto limitata con difficoltà di introdurre la cartella sociale come strumento di lavoro

	<p>dati individuali compresi nella cartella sociale costituiscono una base informativa per la conoscenza dei servizi e interventi dedicati alle diverse tipologia di utenza. I dati, in forma aggregata forniscono informazioni per:</p> <p>la programmazione degli interventi anche in base alle risorse necessarie per la loro erogazione;</p> <p>l'ottimale allocazione delle risorse di personale in base al carico di lavoro degli operatori, per migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi;</p> <ul style="list-style-type: none"> o elementi per la programmazione sociale regionale e locale; o rendicontazione ai diversi livelli degli interventi erogati, compresa la rilevazione ISTAT sui servizi e interventi erogati dai comuni singoli o associati. 	<p>- resistenza al cambiamento: alcuni operatori rifiutano categoricamente l'utilizzo del PC, altri rifiutano di modificare le loro modalità operative</p> <p>- completezza delle informazioni rispetto alle esigenze di lavoro di ciascun distretto: la scheda uniforme sul territorio – avendo come obiettivo uno strumento “snello” - comporta un “compromesso condiviso” sui dati da prevedere e quindi necessità di un adeguamento operativo nelle diverse realtà, non sempre “indolore”</p> <p>- linguaggio comune: è uno degli aspetti maggiormente critici; la complessità del sistema sociale e le notevoli diversità dei servizi sul territorio rendono molto difficile la predisposizione di un glossario chiaro e omnicomprensivo con identificazione a priori di come gestire le diverse e innumerevoli casistiche</p>
PIEMONTE – Cartella Regionale	Rianalisi critica del sistema informativo–organizzativo dell'ente	Cultura della documentazione frammentata
	Standardizzazione dello strumenti operativo e integrazione della base dati con i testi descrittivi	Compresenza a livello locale di diverse regole condivise dagli operatori solo all'interno delle singole realtà (il problema è stato in parte affrontato con la pubblicazione del “glossario regionale” frutto del lavoro di circa 140 operatori ma che necessita di ulteriore diffusione e di continui adattamenti)
	Elaborabilità statistica del dato	Assenza per ora di moduli condivisi con la sanità (divenuti necessari dopo l'applicazione dei LEA)
	Riutilizzabilità del dato per diverse finalità (ad es. relazione per la regione)	
Provincia Autonoma di Bolzano	Informatizzazione standardizzata a livello provinciale .	Impatto sull'organizzazione del lavoro per gli operatori.
	Accesso ai dati da più posti di lavoro nell'ambito dello stesso ente.	
	Produzione di dati statistici.	
TOSCANA	Visione integrata dei servizi sociali erogati al cittadino-utente	Il sistema richiede che la cooperazione applicativa tra sistemi informativi diversi sia perfettamente funzionante e che le eventuali interfacce di scambio dati siano definite

LA MANCATA REALIZZAZIONE DELLA “CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA”

Le motivazioni

Tra le restanti 7 regioni e la Provincia Autonoma di Trento che NON hanno provveduto direttamente alla realizzazione di una “cartella sociale informatizzata” se ne elencano nella Tabella a seguire le motivazioni:

REGIONI	motivazioni mancata realizzazione CSI
LAZIO	Carenze organizzative - finanziarie e difficoltà operative
LOMBARDIA	La cartella sociale rappresenta uno strumento tecnico molto specifico che si deve confrontare con l'organizzazione del singolo servizio e con la professionalità degli operatori che la utilizzano. Questa DG ritiene che tale strumento vada definito localmente, quanto meno al livello di ambito distrettuale, considerata anche la forte disomogeneità dei territori relativamente al servizio sociale e difficilmente riconducibile a un minimo comune denominatore a livello regionale. Si segnala che il dato relativo alla domanda sociale è disponibile in forma aggregata attraverso i flussi di monitoraggio che annualmente pervengono a questa DG dai Comuni e dagli Uffici di Piano per il tramite delle ASL
MARCHE	sono state date altre priorità allo sviluppo del sistema informativo sociale regionale
Provincia Autonoma di Trento	<ul style="list-style-type: none"> • mancato coordinamento della Provincia sulla gestione del sistema informativa socio-assistenziale • sviluppo autonomo della cartella sociale informatizzata da parte degli Enti Gestori
SARDEGNA	mancanza di sistema informativo regionale dei servizi sociali
SICILIA	<ul style="list-style-type: none"> • difficoltà ad individuare i soggetti attuatori della sperimentazione; • è ancora in fase di studio la definizione di un modello di “cartella sociale informatizzata”, rispondente alle caratteristiche del Sistema Informativo Regionale Integrato Socio-sanitario (S.I.R.I.S.) della Regione Siciliana;
UMBRIA	<ul style="list-style-type: none"> • in ambito sociale si sono individuate aree di maggiore priorità • mancanza di risorse professionali da dedicare • consuetudine di rilevare dati attraverso percorsi un informatizzati
VALLE D'AOSTA	<ul style="list-style-type: none"> • “recente” presa di coscienza ed attivazione da parte dell'ente dell'importanza dell'informatizzazione e della raccolta dei dati; • una certa difficoltà e resistenza da parte delle professioniste del servizio sociale a passare da un sistema di lavoro tradizionalmente cartaceo ad uno informatizzato; • la realizzazione di un sistema informatizzato richiede un notevole investimento di tempo-lavoro per la sua progettazione e lunghi tempi per arrivare alla sua condivisione/accettazione ed implementazione (è fondamentale la collaborazione tra attori con attese e competenze diverse).
VENETO	Si sono date altre priorità ed in particolare quella relativa all'esigenza di informatizzare la gestione delle prestazioni socio-sanitarie a favore delle persone non autosufficienti, al fine di disporre di un primo mattone informativo in relazione all'integrazione sociosanitaria (lo strumento è la scheda SVAMA: scheda di valutazione multidimensionale anziani)

ALTRE ESPERIENZE DI “CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA”

Non tutte le Regioni sono riuscite a mappare in modo completo e dettagliato le varie esperienze presenti sul proprio territorio ed è pertanto possibile che, rispetto alle informazioni qui riportate, siano molto più numerose le esperienze in essere sul territorio.

EMILIA ROMAGNA	FRIULI VENEZIA GIULIA	LAZIO	LIGURIA	LOMBARDIA	MARCHE	PIEMONTE	SARDEGNA	SICILIA	TOSCANA	Provincia Autonoma di Trento	Provincia Autonoma di Bolzano	UMBRIA	VALLE D'AOSTA	VENETO
SI	SI	NO	/	NON SO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI

Tra le 6 Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano che hanno risposto positivamente in merito all'esistenza di altre esperienze sul territorio di propria competenza, solo 2 ne hanno fornito i dettagli che descriviamo qui di seguito.

Le caratteristiche generali della “cartella sociale informatizzata”

		PIEMONTE		PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	
		LaMendola	Torino	Comune Trento	Comune Rovereto
Rispetto ad utenti e prestazioni	Singolo assistito	/	/	/	/
	Nucleo+assistito	SI	SI	SI	SI
	Monitoraggio/storicità	SI	SI	SI	SI
Rispetto ad operatori	Solo per assistenti sociali	/	/	SI	SI
	Solo operatori sociale	SI	SI	/	/
	Per operatori sociale e sanità	/	/	/	/
	Per operatori amministrativi	SI	SI	SI	/
Rispetto a gestione dati	Tabelle fisse	SI	/	/	/
	Tabelle codificabili per singola realtà	SI	SI	SI	SI

	Tabelle disaggregabili	SI	SI	SI	SI
	Testi liberi	SI	SI	/	SI
	glossario	SI	SI	/	/
	Elaborazione dati	SI	SI	SI	SI
ambito territoriale	regionale	/	/	/	/
	provinciale	/	/	/	/
	comunale	SI	SI	SI	SI
	zonale	SI	SI	SI	/
titolarità dei dati		single realtà	Comune Torino	Comune	Comune
titolarità del software		Società privata	Comune Torino	Comune di Trento	Comune
in uso dal		1993	2004	gen-04	feb-05
n. operatori		/	748	20	17

La descrizione tecnico-informativa della “cartella sociale informatizzata”

REGIONI	descrizione tecnico informatica
PIEMONTE – La Mendola	<p>Modello decentrato presso le singole unità operative con trasferibilità dei dati presso gli uffici centrali. Le unità operative complesse sono dotate di macchine server e di postazioni che operano in rete. Il trasferimento dei dati avviene a seconda dei casi con rete privata o via internet con criptazione e protezione dei dati.</p> <p>Il sistema prevede un modulo base “la cartella” in quanto tale e dei moduli satelliti che integrano il modulo base per le diverse gestioni operative: ass. domiciliare, ass. economica, affidamenti ecc.</p>
PIEMONTE - Torino	<p>L'applicativo è accessibile da tutti gli operatori, tramite p.c. sul luogo di lavoro, ed è articolato in struttura client/server (parte dell'applicativo è installata in locale, parte su server centrali, dove risiedono anche i dati). L'accesso avviene tramite autorizzazione di ogni operatore ad un proprio profilo di accesso (che limita le funzioni a quelle appropriate per ogni diverso operatore/ufficio). Da ogni punto del sistema (che è sulla rete interna al Comune) è possibile accedere alle cartelle ed alle visualizzazioni di dati (nei limiti del profilo autorizzativo posseduto) La cartella dei servizi sociali è costantemente linkata con l'anagrafe dei residenti, per cui ad esempio:</p> <p>a) i nominativi degli utenti ed il loro nucleo familiare sono importati nella cartella catturandoli automaticamente dall'anagrafe</p> <p>b) tutte le variazioni anagrafiche (morte, emigrazione, fusione e scomposizione dei nuclei) sono aggiornate importandole automaticamente nella cartella dall'anagrafe tutte le notti.</p> <p>c) All'accadere di eventi anagrafici stabiliti (ad esempio morte o emigrazione) il sistema informativo della cartella attiva conseguenze sugli interventi sociali (ad esempio blocco automatico dell'assegno di assistenza economica inviato ogni mese, chiusura automatica delle richieste o interventi registrati in cartella)</p>
Provincia Autonoma di Trento Comune di Trento	<ul style="list-style-type: none"> o sistema informativo centralizzato in modalità web che consente facile estensione a più servizi/unità operative (appositamente autorizzate); o l'accesso ai dati avviene tramite un rigido sistema di sicurezza e controllo degli accessi basato su liste di autorizzazione a livello diverso; o la procedura fa parte del sistema informativo comunale e pertanto perfettamente integrata ed integrabile con altri archivi-gestionali (anagrafe residenti, anagrafe scolastica –asili-nido, scuole materne, gestione economica-amministrativa del sociale, bilancio etc.) <p>l'architettura del DATA-BASE è stata costruita per consentire un complesso sistema di reportistica che, con un elevato grado di flessibilità, permette agli operatori l'estrazione di informazioni (a qualsiasi livello di aggregazione) necessarie per le politiche di monitoraggio e per il dominio degli aspetti sociali.</p>
Provincia Autonoma di Trento Comune di Rovereto	<p>Sistema tecnico professionale con possibilità di gestione banca dati utenti registrazione e storicizzazione di entità quali: accesso, Interventi, attività, problemi annessi all'utenza. E' informatizzata in un sistema unico tutta l'attività dell'assistente sociale.</p>

Il percorso metodologico adottato per la realizzazione della cartella sociale

REGIONI	percorso metodologico adottato
PIEMONTE – La Mendola	<p>Costituzione gruppo di lavoro per la definizione delle regole specifiche e per il monitoraggio dell'avvio del sistema</p> <p>Formazione tecnico-informativo ed organizzativo-informativo tutti gli operatori del servizio addetti in forma diretta e indiretta all'uso del sistema</p> <p>Avvio operativo del sistema</p> <p>Monitoraggio dell'andamento dell'avvio (un anno in ogni singola realtà)</p> <p>Assistenza tecnico-informativa e manutenzione del sistema</p>
PIEMONTE - Torino	<p>1) Costituzione di un apposito Ufficio Sistema informativo.</p> <p>2) Lungo lavoro di analisi tramite gruppi di lavoro con funzionari ed operatori dei servizi, e successivamente con il soggetto che realizza il software (CSI Piemonte), tuttora in corso per i futuri sviluppi previsti</p> <p>3) Formazione agli operatori allorchè avvengono rilasci cruciali (a maggio /giugno 2004 si è effettuato un corso di 20 ore per circa 450 operatori)</p> <p>4) Presenza in ognuno dei servizi decentrati di un operatore con funzioni di referente per il sistema informativo</p>
Provincia Autonoma di Trento Comune di Trento	<ul style="list-style-type: none"> o gruppo di lavoro 1) (ristretto al solo personale "sociale") per la definizione e classificazione degli interventi sociali; o gruppo di lavoro 2) (personale sociale 1) con personale tecnico-informativo) per l'analisi della procedura informatica (struttura del data-base e architettura del work-flow); o implementazione software o prima fase di sperimentazione della procedura da parte del personale-sociale coinvolto nel gruppo di lavoro 1); o attivazione della procedura presso un singolo ambito territoriale: <ul style="list-style-type: none"> ➤ momento di formazione per le assistenti sociali appartenenti all'ambito scelto; ➤ inizio utilizzo procedura informatizzata con l'affiancamento di personale informatico e sociale già formato (gruppo1). ➤ sperimentazione complessiva della procedura per circa 6 mesi o – estensione della procedura ad un secondo ambito territoriale: <ul style="list-style-type: none"> ➤ momento di formazione per le assistenti sociali appartenenti al nuovo ambito; ➤ inizio utilizzo procedura informatizzata con l'affiancamento di personale informatico e sociale già formato.
Provincia Autonoma di Trento Comune di Rovereto	<p>Prima fase dedicata ad una consulenza esterna con un esperto di servizio sociale (2001/2002) nella quale sono stati individuati ed elaborati concetti teorici e definizioni delle varie entità costituenti la futura cartella sociale.</p> <p>Successiva fase di sperimentazione della cartella sociale a livello cartaceo.</p> <p>Progettazione del software all'interno del Comune.</p> <p>Sperimentazione, per gradi, del software con l'ausilio di un gruppo pilota (assistenti sociali).</p> <p>Allargamento della sperimentazione a tutti gli assistenti sociali operanti nel Servizio Attività Sociali.</p>

I punti di forza e di debolezza nell'uso della "cartella sociale informatizzata"

REGIONI	punti di forza	punti di debolezza
PIEMONTE – La Mendola	Rianalisi critica del sistema informativo –organizzativo dell'ente	Cultura della documentazione frammentata
	Standardizzazione dello strumenti operativo e integrazione della base dati con i testi descrittivi	Assenza di regole codificate e condivise tra i diversi attori (solo in parte affrontate nel "glossario regionale")
	Elaborabilità statistica del dato	
	Riutilizzabilità del dato per diverse finalità (ad es. relazione per la regione)	
	Riutilizzabilità e riadattabilità dei testi per diverse finalità	
PIEMONTE - Torino	<p>1) Interfacciamento permanente con gli archivi anagrafici (e quindi automatismo degli aggiornamenti anagrafici dei dati delle cartelle e gestione automatica del blocco di interventi allorchè si verificano eventi anagrafici significativi)</p> <p>2) Gestione automatizzata delle procedure di</p>	<p>1) Necessità di consistenti risorse economiche e di lunghi tempi di sviluppo per portare a regime il sistema (ad esempio informatizzando le procedure erogative di altri interventi dei servizi)</p> <p>2) Idem per costruire un efficiente Data Warehouse che consenta di ricavare le molte elaborazioni</p>

	<p>erogazione reale di alcuni interventi (assistenza economica, affidamenti), con esecuzione di registrazioni nella cartella che ricalcano i ruoli dei diversi servizi (ad esempio il distretto registra una proposta di contributo economico, la Divisione la approva ed emette un assegno bancario); una delle conseguenze è anche la certezza dei dati relativi</p> <p>3) Possibilità di registrare dentro la cartella dei documenti in formato testo(diario degli interventi, relazioni a soggetti esterni, progetti sull'utenza), con l'effetto di poterli trattare come testi WORD e renderli più comprensibili ai colleghi</p> <p>4) Estrazione facilitata di dati ed elenchi</p> <p>5) Connessioni automatiche con archivi di altri Enti e servizi, importando i dati relativi nella cartella</p> <p>Produzione automatica di supporti per l'erogazione delle prestazioni (assegni bancari al domicilio degli utenti, accreditamento di mandati di pagamento, tra pochi mesi : emissione di buoni servizio per imprese che forniscono servizi domiciliari</p>	<p>statistiche necessarie</p> <p>Difficoltà a garantire un utilizzo dell'applicativo omogeneo da parte di tutti gli operatori (deriva anche dagli sviluppi di cui al punto 1)</p>
<p>Provincia Autonoma di Trento – Comune di Trento</p>	<p>-creazione di un sistema di data-management per una conoscenza immediata e sicura dei dati relativi all'utenza in carico al Servizio ed agli interventi di servizio sociale professionale attuati</p> <p>Da ciò la possibilità di estrapolare dati aggregati attraverso report standardizzati</p>	<p>difficoltà oggettive nella formazione e addestramento del personale sociale, non sempre ben predisposto all'utilizzo di strumenti informatici e con elevati carichi di lavoro, per cui soprattutto la fase iniziale rappresenta un ulteriore aggravio</p>
	<p>condivisione protetta delle informazioni ed integrazione dei vari archivi gestiti in applicativi diversi</p> <p>possibilità di aggiornamenti ed implementazioni integrate di nuovi moduli che consentano di razionalizzare altri aspetti operativi delle politiche sociali</p>	
<p>Provincia Autonoma di Trento – Comune di Rovereto</p>	<p>Possibilità di vedere visualizzata in tempo reale l'andamento della casistica che si rivolge al servizio.</p>	<p>Notevole impegno nel familiarizzare con l'applicativo</p>
	<p>Risparmio di tempo da parte degli operatori nella raccolta dei dati statistici.</p>	<p>Periodo di sperimentazione caratterizzato dal doppio regime cartaceo/informatico</p>
	<p>Maggiore fruibilità da parte degli operatori degli strumenti in uso al servizio sociale professionale (schede di valutazione, programmazione e verifica degli interventi, diario delle attività, moduli per la registrazione dei colloqui)</p>	<p>Impossibilità di ricostruire cartelle sociali datate nel tempo.</p>
	<p>Possibilità di elaborazioni statistiche sull'utenza, sugli interventi, sulla problematica a scopo di pianificazione e governo</p>	

I PROGETTI IN ATTO PER LA REALIZZAZIONE DELLA “CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA”

Alcune regioni (Lazio, Marche, Sicilia, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto) hanno espresso il loro progetto che esponiamo per facilità di comprensione nelle seguenti due distinte tabelle da cui emergono gli aspetti salienti ovvero:

- obiettivi, caratteristiche e ambito territoriale
- attori coinvolti, fasi di realizzazione e tempi del progetto

REGIONI	obiettivi	caratteristiche	ambito territoriale
LAZIO		<p>La Regione Lazio ha sottoscritto un Accordo di Programma Quadro con il Ministero dell'economia e delle finanze e il Ministero della innovazione e delle tecnologie in materia di "Società dell'informazione, e-government e servizi ai cittadini", che contempla la realizzazione – tra gli altri – del progetto "Servizi informatici per l'area sociale e per l'assistenza alle categorie svantaggiate – SOCIAL".</p> <p>Tale progetto prevede in particolare l'informatizzazione dell'accesso dell'utenza ai servizi sociali locali e della relativa presa in carico e, in tale ambito, la realizzazione di una cartella sociale informatizzata.</p>	L'attivazione del predetto strumento avverrà inizialmente in alcuni ambiti territoriali pilota (un Distretto per ciascuna Provincia e due o tre Municipi del Comune di Roma).
MARCHE	<ul style="list-style-type: none"> - raccogliere i dati relativi al lavoro sociale agevolando lo scambio tra i servizi e l'integrazione tra l'area sociale, sanitaria e tutte le altre aree di lavoro integrato (lavoro, scuola, ...); - archiviare e storicizzare gli interventi effettuati per poter disporre di una visione integrata degli interventi effettuati sulla persona e sulla famiglia; - fornire informazioni utili e utilizzabili a vari livelli (politico, dirigenziale, operativo, amministrativo) per verificare e valutare gli interventi e i carichi di lavoro; - favorire l'unificazione del linguaggio professionale e la codifica degli interventi e delle prestazioni per migliorare la qualità del lavoro e l'efficienza dei servizi; 	<p>La cartella sociale costituisce un modulo "specialistico" del sistema informativo sociale regionale" e in particolare lo strumento di lavoro-monitoraggio del servizio sociale professionale in relazione al processo di "accoglienza-valutazione-intervento-verifica-inviadaltroservizio-dimissione" relativo all'utenza che esprime bisogni sociali e socio-sanitari complessi.</p> <p>Si ritiene fondamentale, anche al fine di favorire il processo di integrazione socio-sanitaria, che il progetto di implementazione della cartella sociale informatizzata sia condiviso con l'ASUR (Azienda Sanitaria Unica Regionale) e adottato contestualmente dalle assistenti sociali che operano nei servizi territoriali sanitari;</p> <p>Il processo di implementazione della cartella sociale informatizzata sia gestito con logica unitaria su tutto il territorio regionale, o attraverso l'implementazione di un software unico regionale o garantendo una standardizzazione dei contenuti informativi.</p>	Regione
SICILIA	<ul style="list-style-type: none"> • strumento per la raccolta dettagliata dei dati • fonte di informazione sulla storia sociale passata e presente degli utenti • filo conduttore dell'assistenza quando questa è affidata a più operatori di servizi diversi • strumento di valutazione e programmazione 	Le caratteristiche sono esplicitate nella delibera n. 2517/s9 del 26 settembre 2003 dell'Assessore per la Famiglia, le Politiche Sociali e le Autonomie Locali	
UMBRIA	<ul style="list-style-type: none"> • andamento della domanda sociale espressa presso la rete dei servizi • caratteristiche dell'utenza • gestione ed adeguamento delle prestazioni sociali 	<p>Le caratteristiche sono contenute in un documento della DIREZIONE REGIONALE SANITA' E SERVIZI SOCIALI della REGIONE UMBRIA - SERVIZIO VI - PROGRAMMAZIONE SOCIO-ASSISTENZIALE OSSERVATORIO REGIONALE E SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE Priorità 2006</p> <p>Bozza - Perugia, 26/9/2005 integrata con osservazioni e proposte a cura dei responsabili di sezione e di G. Castellani</p>	

VALLE D'AOSTA	<ol style="list-style-type: none"> 1. disporre di informazioni sull'attività del servizio sociale professionale; 2. possibilità di monitorare/storicizzare le richieste, le prestazioni; 3. disporre di dati ed informazioni utili e necessarie ai fini della programmazione e della valutazione a livello professionale, amministrativo e politico; 4. disporre di dati ai fini di analisi (bisogni) sulla popolazione che accede al sistema regionale dei servizi sociali. 	<p>Progettazione della scheda nuova cartella sociale da informatizzare</p> <p>E' stato scelto di progettare autonomamente ed internamente la cartella sociale da informatizzare affinché vi fosse la più ampia condivisione possibile dei contenuti e degli obiettivi da perseguire con l'introduzione di questo strumento, che deve essere prima di tutto uno strumento utile all'attività del servizio sociale professionale.</p> <p>Si precisa che in Valle d'Aosta le assistenti sociali che operano sul territorio sono dipendenti dell'Amministrazione regionale (Servizio Famiglia e Politiche giovanili), ad eccezione delle assistenti sociali del Comune di Aosta, le quali hanno competenza nel settore degli anziani residenti sul territorio comunale.</p>	regionale
VENETO	<p>Sistema di rilevazione dei bisogni dell'utenza per presa in carico ai servizi sociali e sociosanitari.</p>	<p>E' in fase realizzativa una cartella sociale informatizzata presso l'azienda ULSS n. 15 di Cittadella (PD) (1)</p> <p>(1) Riguarda la presa in carico degli utenti sulla base dei loro bisogni (un lavoro essenziale a tale scopo è stata la codifica dei bisogni per categoria e delle prestazioni che agli utenti possono essere offerte) e con riferimento alle seguenti aree: assistenza domiciliare integrata, servizio sociale professionale, segretariato sociale, a cui si sta aggiungendo l'area delle prestazioni connesse alla residenzialità delle persone non autosufficienti)</p>	regionale
			Territorio dell'ULSS n. 15 (che interessa n. 28 comuni)

REGIONI	attori coinvolti	fasi realizzazione	tempi
LAZIO	<p>Saranno coinvolti nella progettazione e nella realizzazione la Regione, la società Laziomatica (ad intero capitale regionale), le cinque Province del Lazio, il Comune di Roma, nonché i Distretti ed i Municipi pilota.</p>	<p>E' prevista una fase di studio e progettazione (da completarsi entro giugno 2006) ed una prima attivazione della cartella negli ambiti territoriali pilota entro il dicembre 2006.</p>	Vedi "Fasi di realizzazione".
MARCHE	<p>Regione, Servizi Sociali Professionali, ASUR, Servizi Sanitari Territoriali, Ordine degli Assistenti sociali</p>	<p>La Regione ha attivato un tavolo tecnico costituito da assistenti sociali rappresentativi del territorio e dei diversi Enti di riferimento (Regione, Servizi Sociali Professionali, ASUR, Servizi Sanitari Territoriali, Ordine degli Assistenti sociali) cui è affidato il compito di valutare le esperienze (progetti e sperimentazioni avviate nel territorio regionale) sin qui realizzate e di definire specifiche raccomandazioni per avviare un percorso di implementazione della cartella sociale informatizzata in tutto il territorio regionale sia nei servizi sociali sia nei servizi sanitari.</p>	///
SICILIA			
UMBRIA	<p>OSSERVAZIONI: Si precisa che nel corso di attuazione del primo Piano Sociale Regionale 2000-2002 sono state avviate le sperimentazioni di alcuni strumenti di rilevazione (non ancora informatizzati) riconducibili alla cartella sociale. In particolare si segnala "La scheda di accoglienza sociale" utilizzata in forma sperimentale dagli Uffici della Cittadinanza (nuova tipologia di servizio prevista dal Piano per l'accesso alla rete dei servizi e delle prestazioni sociali) come strumento di rilevazione e gestione dei contatti e delle prese in carico. Diversi ambiti territoriali hanno avviato sulla base di questa sperimentazione autonome esperienze di informatizzazione della scheda, che sono ancora in fase di testatura.</p>		
VALLE D'AOSTA	<p>Dirigente e funzionari del Servizio Famiglia e Politiche giovanili; assistenti sociali regionali operanti sul territorio; collaboratrice della Direzione Politiche Sociali; referenti dell'Ufficio risorse informative socio-sanitarie della Direzione risorse; referente del Dipartimento Sistema Informativo della Regione Autonoma Valle d'Aosta; responsabile per la scheda sull'assistenza economica consulenza del Dipartimento di Scienze sociali dell'Università degli Studi di Torino; referente dell'Osservatorio Regionale Epidemiologico e per le Politiche</p>	<p>Progettazione e condivisione della nuova cartella sociale</p>	<p>Secondo semestre 2002 – 31 marzo 2005</p>

	sociali	Sperimentazione cartacea da parte di un gruppo di assistenti sociali della nuova cartella da informatizzare e verifica (con revisioni in progress)	1° aprile 2005 – 30 settembre 2005
		Valutazione della sperimentazione anche attraverso la progettazione di una raccolta delle informazioni delle cartelle sociali compilate	22 ottobre 2005 – inizio 2006
		Informatizzazione della cartella sociale	Inizio 2006 - non è possibile attualmente definire una precisa tempistica
VENETO	Operatori sociali e sociosanitari dell'Azienda ULSS	1^ fase di elaborazione (partendo dalla codifica) 2^ fase di sperimentazione 3^ fase di realizzazione operativa (che deve ancora partire)	Inizio previsto per il prossimo anno

NOMI E RECAPITI DEI REFERENTI

REGIONE	REFERENTE	DIRIGENTE
EMILIA ROMAGNA	Marisa Lama 051 6397419 Mlama@Regione.Emilia-Romagna.it	Marisa Lama Servizio Sistema Informativo Sanità e Politiche sociali Regione Emilia-Romagna
FRIULI VENEZIA GIULIA	Fiorella Balestrucci 040/3775646 fiorella.balestrucci@regione.fvg.it	D'Eliso Isabella 040/3775659 isabella.deliso@regione.fvg.it
LAZIO	Francesco Bucci 06/51688479 francescobucci@regione.lazio.it	Francesco Bucci 06/51688479 francescobucci@regione.lazio.it
LIGURIA	Mariella Certo 010 5484874 maria.certo@regione.liguria.it	Elena Ricci 010 5485234 ricci@regione.liguria.it
LOMBARDIA	Cesarina Colombini 02.67653545 Cesarina_colombini@regione.lombardia.it	Cristina Colombo 02.67655714 cristina_colombo@regione.lombardia.it
MARCHE	Federico Palazzo 071-8064193 federico.palazzo@regione.marche.it Beatrice Carletti 071-8064033 beatrice.carletti@regione.marche.it	Paolo Mannucci 071-8064305 paolo.mannucci@regione.marche.it
PIEMONTE	Giovanna Tresso 011 4322267 giovanna.tresso@regione.piemonte.it	Giovanna Tresso 011 4322267 giovanna.tresso@regione.piemonte.it
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO	Dr. Margarete Ritsch 0471-411587 margarete.ritsch@provincia.bz.it	Dr. Karl Tragust 0471 – 411520 karl.tragust@provincia.bz.it
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	Dott.ssa Cinzia Boniatti 0461/494144 cinzia.boniatti@provincia.tn.it	Dott. Luciano Malfer 0461/494112 luciano.malfer@provincia.tn.it
SARDEGNA	Rossana Demontis 070 6065431 rdemontis@regione.sardegna.it	Remo Siza 070 6065401 rsiza@regione.sardegna.it
SICILIA	Saverino Richiusa 091.7074437 s.richiusa@regione.sicilia.it	Silvana La Rosa 091.7074431
TOSCANA	Giovanna Faenzi 0554-3833022 giovanna.faezi@regione.toscana.it	Giovanna Faenzi 0554-3833022 giovanna.faezi@regione.toscana.it
UMBRIA	Giovanni Castellani 075.5045319 giovannicastellani@tiscali.it	Adriana Lombardi 075.5045686 alombardi@regione.umbria.it
VALLE D'AOSTA	Patrizia Scaglia 0165 527005 e-mail: p.scaglia@regione.vda.it	Patrizia Scaglia 0165 527005 e-mail: p.scaglia@regione.vda.it
VENETO	Dr. Francesco Comin 0412791372 francesco.comin@regione.veneto.it	Dr. Claudio Beltrame 0412791372 claudio.beltrame@regione.veneto.it