



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

GE 1.1.1 - L Gestione Bisogno Sociale

Francesco Colloca
Responsabile Ufficio Agenda Digitale
Direzione Sistemi Informativi

3° Comitato di Sorveglianza | Napoli, 20 giugno 2017

Genova

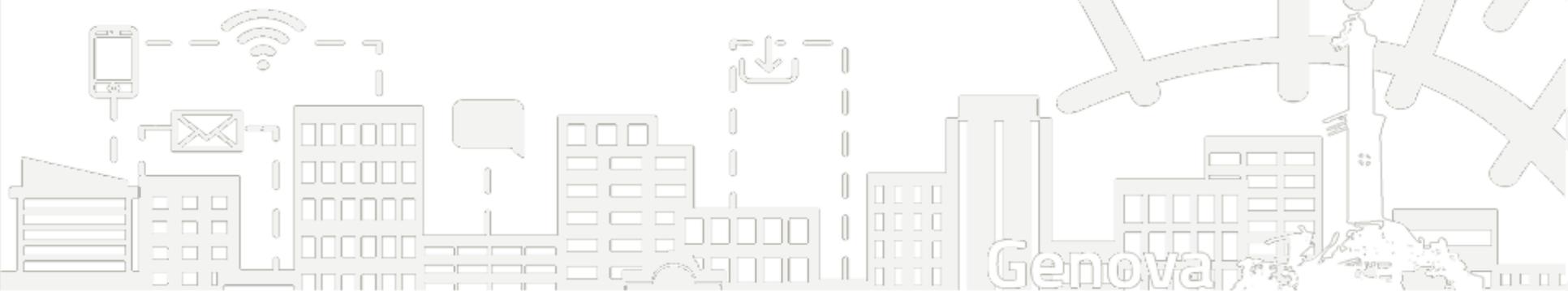
GE 1.1.1- L Gestione Bisogno Sociale

Il percorso di condivisione

Il contenuto informativo da mettere a sistema

L'architettura del sistema

I prossimi passi



Il percorso di condivisione 1/5

- **2013** ricerca di una soluzione che coprisse quella parte di processi relativi all'erogazione di servizi sociali non ancora informatizzata
- **2014** individuazione, attraverso confronto con altri comuni e indagini di mercato, della soluzione ICARE come particolarmente «flessibile¹»
- **2014** sperimentazione per approfondire le caratteristiche della soluzione ICARE sotto il profilo tecnologico
- **2015** esplorazione della possibilità di un riuso da CSI Piemonte della soluzione ICARE scelta per i comuni aderenti al consorzio, a partire da Torino

Il percorso di condivisione 2/5

- **2015¹** a Torino confronto ravvicinato con i servizi sociali di Torino che evidenzia come il sistema sia ancora in fase di implementazione (anche in altre realtà regionali) ma non ancora fruibile²
- **2015** il Pon Metro (a valle delle scelte di indirizzo da parte dell'Amministrazione) fornisce l'occasione per ripensare più complessivamente il progetto iniziale

Il percorso di condivisione 3/5

- **2015** Si verifica che Milano (in riuso da Torino) ha iniziato ad implementare rapidamente e con un investimento importante¹ vari moduli funzionali della piattaforma² su un modello organizzativo assai simile a quello che si intende mettere a punto per Genova
- **2016** A valle di verifiche sulla confrontabilità³ dei rispettivi modelli organizzativi fra i servizi sociali di Milano e Genova si decide di adottare il sistema in riuso da Milano
- **2016** In un primo tempo (grazie a contatti «Pon Metro») si ipotizza un accordo di “riuso aperto” a 3 TO-MI-GE traguardando una cabina di coprogettazione fra le 3 città in modo anche di ottimizzare sia gli investimenti che i costi di manutenzione ordinaria, oltre che naturalmente la progettualità

Il percorso di condivisione 4/5

- **2016** Viste le scadenze elettorali di TO e MI non si riesce a formalizzare in tempo utile l'intesa a 3 e ci si limita ad un riuso bilaterale fra Milano e Genova aperto¹ anche allo scambio delle future rispettive implementazioni
- **2016/7** Milano fornisce i moduli funzionali già realizzati in particolare quelli legati al sistema della domiciliarità²; si procede attraverso Consip ad acquisire la licenza d'uso della piattaforma ICARE ed assegnare il servizio di personalizzazione di tali componenti.
- **2017** ad aggiudicazione avvenuta e lavori iniziati i contatti tecnici fra le città coinvolte sono di fatto operativi.
- A margine si segnala l'interesse di ANCI per l'adozione di una versione semplificata della piattaforma ad uso dei comuni medio piccoli

Il percorso di condivisione - prospettive 5/5

Il percorso di collaborazione attuato “dal basso” tra le tre città ha portato e porterà benefici evidenti sia in termini di uso delle risorse¹ che in termini di qualità progettuale.

I risultati potrebbero essere diffusi ed ampliati nel momento in cui una azione di supporto “centrale” e di standardizzazione del modello potesse mettere a disposizione delle città gli strumenti necessari per realizzare tutte le sinergie possibili tra le ipotesi progettuali in campo.

Il contenuto informativo da mettere a sistema¹ 1/3

SISTEMA DI RILEVAZIONE E GESTIONE DEL BISOGNO SOCIALE (*abitativo² e non*)

- Il sistema si deve basare su un'anagrafe dei bisogni integrata³ all'anagrafe dei portatori di bisogni a sua volta integrata all'anagrafe dei residenti
- l'anagrafe dei bisogni va esplosa nelle dimensioni tecniche⁴:
domanda espressa / situazione rilevata / presa in carico / progetto sociale
- deve poter avere due focus (distinti/integrabili):
 - il singolo
 - il suo nucleo/i (anagrafico / fiscale / relazionale, etc)⁵

Il contenuto informativo da mettere a sistema 2/3

- a valle del progetto va gestita l'erogazione dei servizi/prestazioni individuate per l'utente/nucleo
- I flussi informativi legati all'erogazioni delle varie tipologie di servizi/prestazioni devono produrre :
 - Un feed-back di gestione amministrativa relativo ai costi/tempi delle risorse erogate
 - Un feed-back relativo all'esito «tecnico» della prestazione¹
- Il sistema deve poter essere utilizzato² da tutti gli attori coinvolti: ovviamente dalle varie figure professionali³ pubbliche ma anche dagli operatori del terzo settore cui è spesso affidata l'erogazione ed anche, quanto meno per le richieste di accesso, dagli utenti stessi³

Il contenuto informativo da mettere a sistema 3/3

- Il sistema infatti deve fornire¹ agli utenti servizi on line per l'inoltro di richieste di accesso alle varie tipologie di servizi/agevolazioni (a partire dagli appuntamenti di segretariato sociale) nonché per inoltro on line di documentazione necessari per accedere a detti servizi/agevolazioni.
- Il Sistema inoltre consentirà di interoperare (in cooperazione applicativa là dove disponibile e comunque in maniera massiva) con le altre amministrazioni pubbliche (INPS per ISEE, SIA, Casellario dell'assistenza; Regione per i debiti informativi ca. le prestazioni sociali o per i servizi socio sanitari² etc.; Azienda Regionale Territoriale per l'Edilizia per l'ERP³...)

L'architettura del sistema 1/9

Infrastruttura applicativa	Profilazione Accessi	Configuratore MultiEnte Web	WorkFlowManager Designer	DYNAMIC-FORM (Form Dinamiche)	SMS	Firma Grafometrica	Firma Digitale/PEC
AnagraficaSoggetti	Anagrafica Unica (clienti/enti/rete sociale/ecc.)		Anagrafica Storica	Integrazione con Anagrafi Esterne	Variazioni automatiche da Anagrafi Esterne	Uso Card Digitali (CNS, CRS, ecc.)	
Front-Office e Segretariato Sociale	Sportello Sociale		Segretariato e Accoglienza	Integrazione AGENDE per CUP	Primo Contatto e valutazione del bisogno	Cruscotto Integrato Accessi	
Front-Office Web (on-line)	Sportello On-Line per accesso ai Servizi		Richieste/Domande on-line pubbliche	Area Riservata per Cittadini Accreditati		Accesso Area Riservata con Card Digitali	
Cartella Sociale	Cartella Digitale Integrata e Storica		Presenza in Carico	NVS Nucleo Valutazione Sociale	Diario Sociale	Segnalazioni	
	Relazioni e Valutazioni		Valutazioni Multidimensionali	Integrazione con Aziende Sanitarie	Provvedimenti/Atti Giudiz. Relazioni a Enti/Tribunale	Genogramma	
Situazione Reddittuale	Carta SIA-attivazione ed erogazione (Sostegno per l'Inclusione Attiva)		ISEE	Nuovo ISEE	Indicatori personalizzati (es.max.erogabile)	Gestione Pensioni	
Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi	Gestione integrata processo con WorkFlow Manager		Progettazione Sociale	Carta SIA – progetto sociale (Sostegno per l'Inclusione Attiva)		Progettazione Territoriale	
	Graduatorie/Liste di Attesa		Attività di controllo Interventi Erogati	Rimodulazioni		Rendicontazione (Fornitori, Enti accreditati, ecc.)	
Budget e Amministrazione	Gestione Integrata Budget	Compartecipazione Utenti, Obbligati, Altri Enti		Fatturazione, Ruoli e bollettazione	Gestione Pagamenti	Pagamenti On-Line	Interfaccia Servizi Bancari/Poste/ecc.
Cruscotti e Debiti Informativi	Casellario INPS	Cruscotto Integrato Soggetto e Nucleo (NVS)		Cruscotto Servizi/Interventi	Piano di Zona	Statistiche	Debiti Informativi Regione, Ministeri, ISTAT...

L'architettura del sistema 2/9

Infrastruttura applicativa

Profilazione
Accessi

Configuratore
MultiEnte Web

WorkFlowManager
Designer

DYNAMIC-FORM
(Form Dinamiche)

SMS

Firma
Grafometrica

Firma
Digitale/PEC

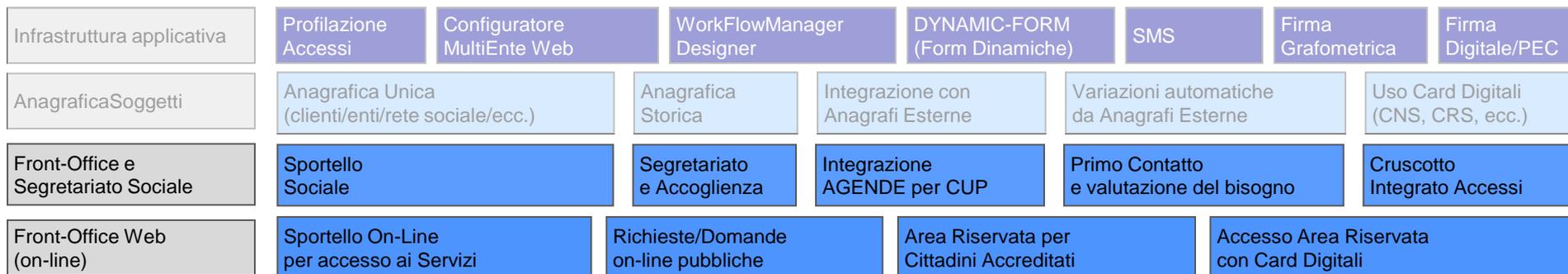
**E' il motore del software:
garantisce le funzioni di base
a partire dal workflow**

L'architettura del sistema 3/9



Sono le funzioni che consentono di gestire le anagrafiche (*persona / nucleo / nuclei...*)

L'architettura del sistema 4/9



funzioni che consentono di gestire la manifestazione soggettiva del bisogno corredate degli strumenti che consentono (*là dove possibile*) l'accesso a distanza

L'architettura del sistema 5/9

Infrastruttura applicativa	Profilazione Accessi	Configuratore MultiEnte Web	WorkFlowManager Designer	DYNAMIC-FORM (Form Dinamiche)	SMS	Firma Grafometrica	Firma Digitale/PEC
AnagraficaSoggetti	Anagrafica Unica (clienti/enti/rete sociale/ecc.)		Anagrafica Storica	Integrazione con Anagrafi Esterne	Variazioni automatiche da Anagrafi Esterne		Uso Card Digitali (CNS, CRS, ecc.)
Front-Office e Segretariato Sociale	Sportello Sociale		Segretariato e Accoglienza	Integrazione AGENDE per CUP	Primo Contatto e valutazione del bisogno		Cruscotto Integrato Accessi
Front-Office Web (on-line)	Sportello On-Line per accesso ai Servizi		Richieste/Domande on-line pubbliche		Area Riservata per Cittadini Accreditati		Accesso Area Riservata con Card Digitali
Cartella Sociale	Cartella Digitale Integrata e Storica		Presenza in Carico	NVS Nucleo Valutazione Sociale	Diario Sociale		Segnalazioni
	Relazioni e Valutazioni		Valutazioni Multidimensionali	Integrazione con Aziende Sanitarie	Provvedimenti/Atti Giudiz. Relazioni a Enti/Tribunale		Genogramma
Situazione Reddittuale	Carta SIA-attivazione ed erogazione (Sostegno per l'Inclusione Attiva)		ISEE	Nuovo ISEE	Indicatori personalizzati (es.max.erogabile)		Gestione Pensioni

Si tratta degli strumenti che consentono di gestire la dimensione tecnica del caso e la sua evoluzione a partire dalla situazione «sociale» e reddituale

L'architettura del sistema 6/9



Sono gli strumenti che consentono di modellare e gestire il flusso delle varie tipologie di servizi e prestazioni, sia rispetto alla dimensione tecnica che rispetto a quella amministrativa/contabile



L'architettura del sistema 7/9

Infrastruttura applicativa	Profilazione Accessi	Configuratore MultiEnte Web	WorkFlowManager Designer	DYNAMIC-FORM (Form Dinamiche)	SMS	Firma Grafometrica	Firma Digitale/PEC
AnagraficaSoggetti	Anagrafica Unica (clienti/enti/rete sociale/ecc.)		Anagrafica Storica	Integrazione con Anagrafi Esterne	Variazioni automatiche da Anagrafi Esterne	Uso Card Digitali (CNS, CRS, ecc.)	
Front-Office e Segretariato Sociale	Sportello Sociale		Segretariato e Accoglienza	Integrazione AGENDE per CUP	Primo Contatto e valutazione del bisogno	Cruscotto Integrato Accessi	
Front-Office Web (on-line)	Sportello On-Line per accesso ai Servizi		Richieste/Domande on-line pubbliche	Area Riservata per Cittadini Accreditati		Accesso Area Riservata con Card Digitali	

La gestione del budget in tutte le sue sfaccettature (la compartecipazione degli «obbligati», l'integrazione col sistema di gestione del bilancio, i pagamenti on line ...)

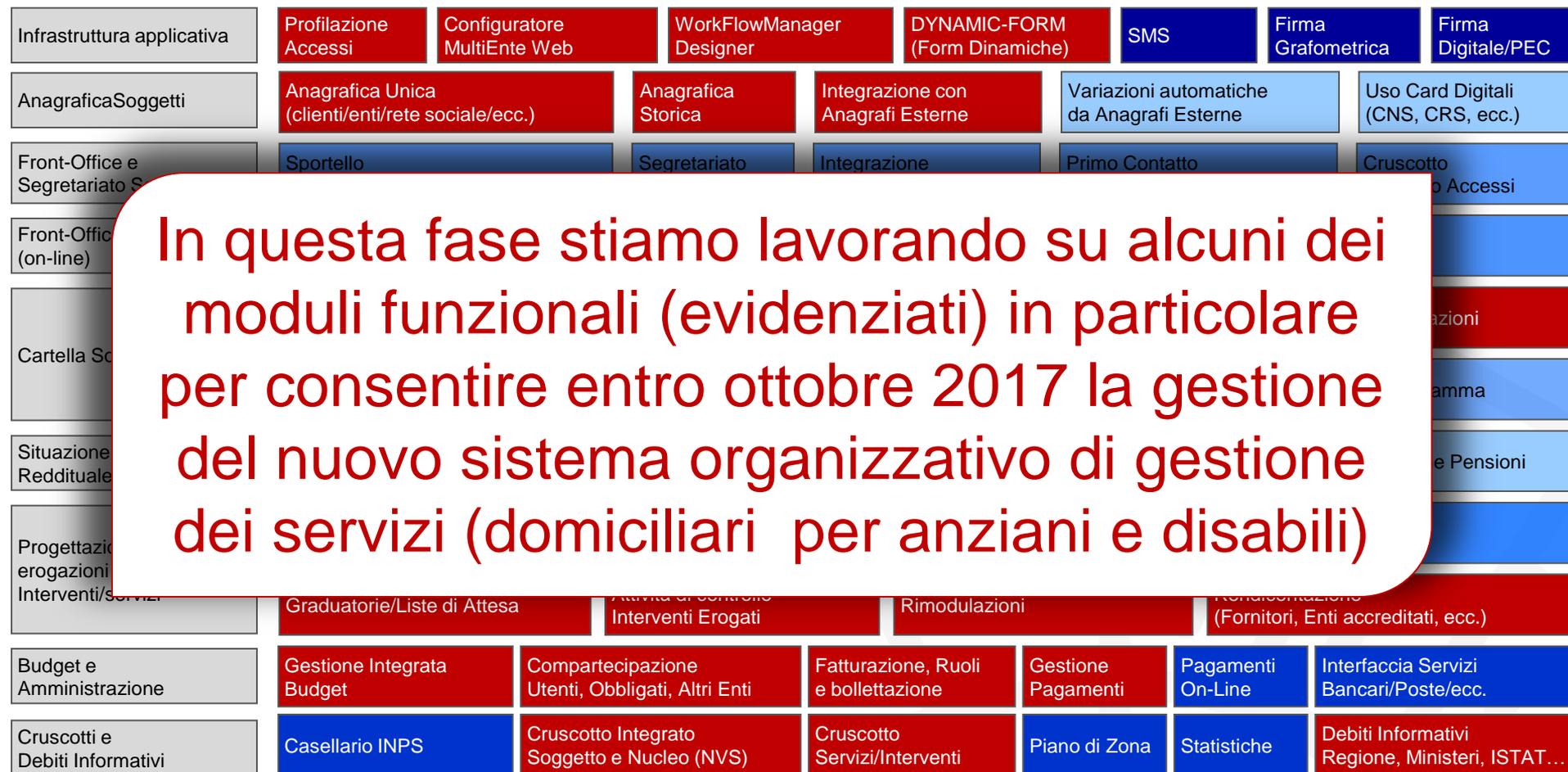
Budget e Amministrazione	Gestione Integrata Budget	Compartecipazione Utenti, Obbligati, Altri Enti	Fatturazione, Ruoli e bollettazione	Gestione Pagamenti	Pagamenti On-Line	Interfaccia Servizi Bancari/Poste/ecc.
--------------------------	---------------------------	---	-------------------------------------	--------------------	-------------------	--

L'architettura del sistema 8/9



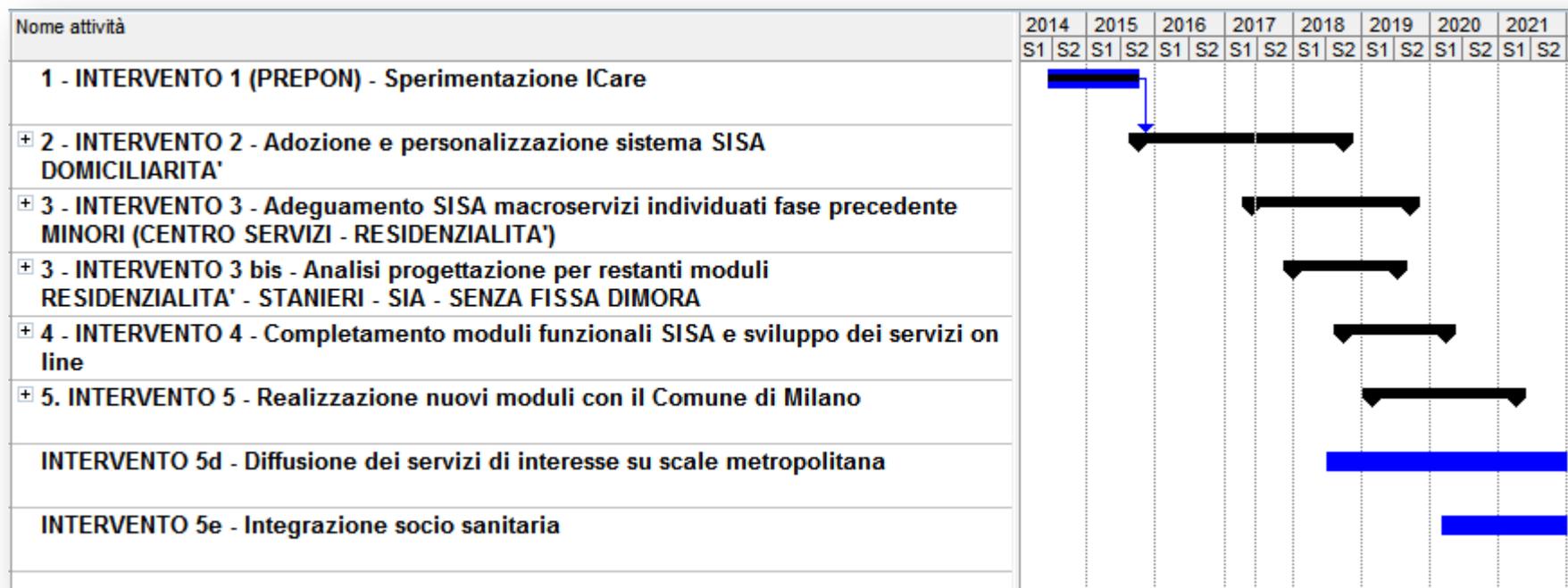
E infine i debiti informativi (in cooperazione applicativa) con le altre amministrazioni: INPS (Casellario dell'assistenza, ISEE...), Regione, ISTAT..

L'architettura del sistema 9/9



In questa fase stiamo lavorando su alcuni dei moduli funzionali (evidenziati) in particolare per consentire entro ottobre 2017 la gestione del nuovo sistema organizzativo di gestione dei servizi (domiciliari per anziani e disabili)

I prossimi passi 1/3



Territorio ASL 3

I prossimi passi 2/3



I prossimi passi 3/3

Per quanto riguarda la diffusione della piattaforma sui comuni di cinta evidenziamo come i servizi sociali (e sociosanitari) sono già erogati all'interno di un modello di governance sovracomunale. Per quanto riguarda i 39 comuni (su 67) che con Genova fanno parte della ASL 3 i distretti sociali (e socio-sanitari) già attualmente operano per ambiti che raggruppano di volta in volta 1 o 2 municipi (dei 9) del Comune di Genova con i comuni delle vallate contigue. Gli operatori quindi sono già abituati a condividere prassi di lavoro così come gli amministratori le decisioni strategiche sui servizi nell'ambito della Conferenza dei Sindaci.

Città Metropolitana ha iniziato a collaborare con il Comune per la diffusione intanto presso i 37 comuni ASL 3.



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Grazie per l'attenzione!

Genova