

	<p><i>IL PROCESSO DEL SISTEMA INFORMATIVO CENTRALE (S.I.C.)</i></p> <p>Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese"</p>	<p>Processo SIC Vers. 2006</p>
---	---	------------------------------------

DEFINIZIONI OPERATIVE DEL SISTEMA INFORMATIVO CENTRALE (S.I.C.)

Il **Sistema Informativo Centrale**, strutturato e implementato dall'Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese", è finalizzato a garantire il principio di partecipazione e cittadinanza sociale ai cittadini del proprio territorio di riferimento, coinvolgendo i soggetti presenti nelle diverse fasi progettuali e di realizzazione dei servizi e garantendo il diritto di accesso alle informazioni e l'attivazione di meccanismi di valutazione della qualità dei servizi di tutela dei cittadini.

Più in generale, il Sistema Informativo è alla base di tutte le funzioni proprie dell'Ambito Sociale, quali:

- l'analisi della domanda sociale e dei bisogni espressi dal territorio;
- la programmazione degli interventi e dei servizi sociali;
- la gestione dei servizi;
- la valutazione dei servizi erogati;
- la qualità del sistema.

Tutte le funzioni dell'Ambito sono permeate dalle finalità del Sistema Informativo, il che rende il Sistema alquanto complesso nella sua architettura, poiché prevede più livelli e all'interno dello stesso livello più strumenti.

I livelli del Sistema Informativo sono stati definiti attraverso l'identificazione dei diversi interlocutori comunicativi che possono intervenire durante l'espletamento delle funzioni sociali di Ambito. In tale ottica, i livelli individuati sono tre:

1. le comunicazioni/informazioni interistituzionali (tra Enti);
2. le comunicazioni/informazioni entro l'Ambito Sociale;
3. le comunicazioni/informazioni al cittadino.

Per ogni livello verranno definiti e descritti:

- gli interlocutori del livello;
- l'oggetto della comunicazione;
- e gli strumenti propri del Sistema Informativo che intervengono.

I. LE COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI INTERISTITUZIONALI (tra Enti)

Il primo livello è quello finalizzato alla realizzazione del processo comunicativo ed informativo tra Enti/Istituzioni che collaborano con l'Ente di Ambito Sociale alla programmazione e realizzazione delle Politiche sociali nel territorio di riferimento.

Gli interlocutori

Le Istituzioni che collaborano con l'Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" sono:

1. la Regione Abruzzo
2. Provincia di Chieti
3. la A.S.L di Chieti-Ortona, i Distretti Sanitari di Base e il Centro di Salute Mentale;
4. le Scuole di ogni ordine e grado del territorio;
5. il Mondo del lavoro;
6. le Associazioni del territorio.

Oggetto della comunicazione: le azioni in integrazione

L'oggetto della comunicazione con i vari enti e istituzioni del territorio cambia a seconda delle finalità proprie di ciascun Ente. Di conseguenza verranno descritte secondo gli interlocutori individuati.

1. Regione Abruzzo

Tutte le comunicazioni formali ed informali finalizzate alla programmazione, gestione, rendicontazione, valutazione e monitoraggio del Piano di Zona dei servizi ed interventi sociali, dei progetti secondo legislazione nazionale e regionale.

2. Provincia di Chieti

Tutte le comunicazioni formali ed informali finalizzate alla programmazione e gestione, di azioni ed interventi a carattere provinciale.

3. A.S.L di Chieti-Ortona, Distretti Sanitari di Base, Centro di Salute Mentale

La collaborazione tra l'Ente di Ambito Sociale e i referenti della A.S.L., dei Distretti Sanitari di Base e del Centro di Salute Mentale, si esplica in base a quanto previsto e sottoscritto nell'Accordo di Programma e successive iniziative realizzate in integrazione. In particolare, l'integrazione socio-sanitaria è realizzata attraverso i seguenti prodotti:

- **Ambulatorio per Immigrati STP** (Stranieri Temporaneamente Presenti). Servizi di assistenza e accompagnamento per immigrati e senza fissa dimora.
- **Ambulatorio psico-geriatrico** per l'assistenza all'anziano "fragile" con disturbi psico-comportamentali.
- **Ambulatorio di alcoologia** per un servizio di assistenza a soggetti con problematiche alcool correlate.
- **Èquipe multidisciplinare** per la valutazione multidimensionale del bisogno e la predisposizione del P.A.I. per tutti gli utenti di Assistenza Domiciliare (A.D. - A.D.I. - A.D.D. - A.D.S.M.).
- **Interventi Educativi Finalizzati (I.E.F.)** per gli utenti dei servizi di Centro Sociale per portatori di handicap, Integrazione scolastica per i ragazzi diversamente abili e Assistenza Domiciliare per Minori.
- **Progetti di inserimento sociale** e lavorativo per gli utenti dei Servizi di Lavoro Guidato (Borse Lavoro).

- **Rete di supporto psicologico** finalizzata ad un intervento di sostegno alla famiglia e alla genitorialità (Terapia familiare per famiglie con minori a rischio, portatori di handicap, immigrate e Terapia individuale al minore).

4. ISTITUZIONI SCOLASTICHE

La collaborazione tra l'Ente di Ambito Sociale e le Istituzioni Scolastiche si esplica in base a quanto previsto e sottoscritto nel Protocollo di collaborazione. In particolare, la collaborazione è finalizzata ai seguenti prodotti:

- Partecipazione ai **Gruppi H** per la predisposizione dei Piani Educativi Individualizzati (P.E.I.) degli utenti del Servizio di Integrazione scolastica per ragazzi diversamente abili;
- **Commissione Accoglienza-Interculturale** (prima in Italia costituita da un gruppo interistituzionale) che ha stilato un protocollo di accoglienza per i minori stranieri;
- Apertura di **Sportelli psico-pedagogici** (Punto Ascolto) nelle Scuole del territorio per l'individuazione del disagio;
- **Progetti di prevenzione e integrazione sociale** con il gruppo classe gestiti da una Psicologa Scolastica;
- Attività di **Orientamento scolastico e professionale**;
- **Attività psico-socio-mototria** nelle Scuole Materne ed Elementari e Attività psicomotoria a piccoli gruppi di studenti delle Scuole Medie.

5. MONDO DEL LAVORO

La collaborazione tra l'Ente di Ambito Sociale e il Mondo del lavoro avviene attraverso modalità plurime e differenziate data la diversità degli interlocutori e le finalità preposte. In particolare, la collaborazione con il Mondo del lavoro è realizzata attraverso i seguenti prodotti:

- **Banca Dati** dei curricula dei giovani del territorio per far incontrare la domanda con l'offerta di lavoro;
- **Vetrina delle offerte di lavoro** provenienti dal Centro per l'Impiego, Agenzie di lavoro interinale e Aziende del territorio;
- **Corsi di formazione** e aggiornamento professionale per gli operatori di Segretariato Sociale, dei Centri di Aggregazione, di Assistenza Domiciliare...;
- **Convegni/seminari** sul lavoro e sull'inclusione lavorativa delle fasce deboli.

6. ASSOCIAZIONI DEL TERRITORIO

Comunicazioni finalizzate alla collaborazione per la realizzazione di interventi per la comunità.

Rete attivata per la realizzazione dei progetti di servizio individualizzato: il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) per gli utenti del servizio di Assistenza Domiciliare, l'Intervento Educativo Finalizzato (I.E.F.) per i minori con disagio e/o disabili, il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) per i portatori di handicap.

Gli strumenti propri del Sistema Informativo

Strumenti formali/informali scritti e verbali

- Normativa nazionale e regionale
- Bollettino Ufficiale Regione Abruzzo
- Accordo di Programma
- Accordo di collaborazione

- Protocollo d'intesa
- Rapporto di lavoro
- Modulistica per l'esplicazione delle funzioni di Ambito
- Gruppo di Piano
- Tavolo del gruppo tecnico
- Riunioni tecniche con i Distretti Sanitari di Base
- Riunioni tecniche con Presidi delle Scuole del territorio
- Riunioni con il mondo del lavoro
- Riunioni con le associazioni del territorio

Strumenti Informatici

- Portale - in fase di realizzazione è la "Porta unica di accesso"

II. LE COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI ENTRO L'AMBITO SOCIALE

Il secondo livello è quello finalizzato alla realizzazione dei servizi ed interventi sociali del Piano di Zona dell'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese".

Gli Interlocutori

Gli interlocutori del secondo livello del Sistema Informativo sono:

1. i Referenti Politici
2. i Referenti per la gestione amministrativa
3. i Referenti per la gestione dei servizi ed interventi sociali
4. i Referenti operativi

Oggetto della comunicazione: i servizi e gli interventi erogati

Le comunicazioni entro tale livello sono finalizzate alla pianificazione, programmazione, gestione, valutazione e monitoraggio dei servizi e degli interventi sociali erogati, relativi alle sette aree di intervento dell'Ambito, quali:

- Servizi ed interventi generali;
- Servizi per la famiglia;
- Servizi per l'infanzia, gli adolescenti e i giovani;
- Servizi per disabili;
- Servizi per la salute mentale;
- Servizi per anziani;
- Servizi per immigrati;
- Piano per l'infanzia e l'adolescenza (L. 285/97);
- Altri progetti ed interventi sociali.

Gli strumenti propri del Sistema Informativo

Gli strumenti del sistema informativo utilizzati a tale livello di comunicazione/informazione sono illustrati secondo gli interlocutori individuati.

1. i Referenti Politici: comunicazione fra i Sindaci delle 10 Amministrazioni componenti l'Ambito Sociale.

Strumenti formali/informali scritti e verbali

- Tavolo Conferenza dei Sindaci;

- Verbali delle riunioni;
- Comunicazioni/Informazioni del Responsabile Amministrativo del Piano di Zona.
- Comunicazioni/Informazioni del Coordinatore Tecnico di Piano.

Strumenti Informatici

- Portale - Area riservata agli amministratori con le comunicazioni e i documenti di loro pertinenza

2. i Referenti per la gestione amministrativa: comunicazione fra i soggetti con vari livelli di responsabilità amministrativa.

Strumenti formali/informali scritti e verbali

- Contratti di lavoro con gli operatori del Piano di Zona
- Buste paga
- Modulistica per la gestione presenze/assenze
- Certificazioni
- Protocollo

Strumenti Informatici

- Banca dati - Dati anagrafici degli operatori; Contratti; Time report; Pianificazione settimanale e mensile delle attività; Confronto tra la pianificazione mensile e il time report relativo.
- Forum - spazio telematico di comunicazione e scambi informativi in rete.

3. i Referenti per la gestione dei servizi ed interventi sociali: comunicazione fra i soggetti con vari livelli di responsabilità tecnica.

Strumenti formali/informali scritti e verbali

- Incontri settimanali degli organi di staff con il Cordinatore tecnico del Piano di Zona.
- Modulistica per la gestione delle attività formative: Richiesta delle esigenze formative; Elenco iscritti/partecipanti al corso; Registro del corso (formazione esterna/interna); Scheda di autovalutazione della formazione; Attestato di frequenza.
- Strumenti per la gestione delle attività di monitoraggio e valutazione: Modulistica; Griglie di Monitoraggio e istruzioni; Schede di Valutazione finale delle azioni; Analisi dei Costi/Benefici; Valutazione/Autovalutazione degli operatori; Soddisfazione dei cittadini-utenti.
- Strumenti per la gestione delle attività del Sistema Informativo Centrale.
- Strumenti per la gestione delle attività in integrazione socio-sanitaria.
- Strumenti per la gestione delle attività in collaborazione con le Scuole.

Strumenti Informatici

- Banca dati - Dati anagrafici degli utenti; Richieste servizi; Assegnazione dei servizi; Partecipazione attività consolidate; Valutazione multidimensionale utenti di assistenza domiciliare (Dati generali; Profilo; Aggiornamento; Graduatoria; Rete dei servizi utenti);
- Forum - spazio telematico di comunicazione e scambi informativi in rete.

4. i Referenti operativi: comunicazione fra i vari soggetti con diversi livelli di responsabilità operative delle azioni sociali.

Strumenti formali/informali scritti e verbali

- Incontri periodici di coordinamento delle azioni.

- Modulistica per la gestione delle attività socio-educative: programmazione delle attività, richiesta materiale, relazione, elenco iscritti/partecipanti, registro presenze, Scheda di visita del Coordinatore, Scheda di Customer satisfaction.
- Modulistica per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare: Cartella di rilevazione multidimensionale, Questionario di Autocertificazione della rete familiare; Scheda calcolo punteggi; Verbale per la riunione dell'équipe multidisciplinare; Scheda di Pianificazione dell'assistenza domiciliare (P.A.I.), richiesta di sostituzione dell'operatore domiciliare, Scheda di visita domiciliare, Scheda di Customer satisfaction.
- Modulistica per la gestione delle attività specialistiche: Appuntamenti e colloqui; Scheda segnalazione dei casi sociali; Scheda di monitoraggio dei casi sociali; Interventi Educativi Finalizzati (I.E.F.).

Strumenti Informatici

- Sito web www.eas28.it dell'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese"
- Ogni sportello di Segretariato Sociale territoriale ha la sua postazione informatica collegata in rete con SIC di Ortona.
- Gli Sportelli di Segretariato Sociale hanno in rete, nell'area riservata di lavoro, la modulistica e tutti gli strumenti di lavoro predisposti per la realizzazione delle attività.
- Banca dati delle offerte di lavoro per gli operatori degli Sportelli Punto Giovani.
- Forum - spazio telematico di comunicazione e scambi informativi in rete per gli operatori.

III. LE COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI AL CITTADINO

Il terzo livello è quello finalizzato propriamente alla partecipazione e alla cittadinanza sociale dei cittadini dell'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese".

Gli interlocutori

La comunicazione con gli utenti/cittadini è una comunicazione a 2 vie, di conseguenza gli interlocutori del terzo livello sono sia i cittadini e sia l'Ente di Ambito Sociale.

Oggetto della comunicazione: Comunicazione sociale

In ottemperanza del sesto principio fondamentale del Sistema dell'ambito sociale "Partecipazione e cittadinanza sociale" (Carta per la Cittadinanza Sociale), l'Ambito Sociale si è impegnato a coinvolgere i soggetti presenti all'interno del territorio comunitario, dalle associazioni fino ai cittadini e ai cittadini-utenti, nelle diverse fasi progettuali e di realizzazione dei servizi, in un'ottica di trasparenza e partecipazione sociale.

In tale ottica, inoltre, nei rapporti tra Amministrazione e cittadini sono garantiti il diritto di accesso alle informazioni e l'attivazione di meccanismi di valutazione della qualità dei servizi di tutela degli utenti.

Gli strumenti propri del Sistema Informativo

Strumenti formali/informali scritti e verbali

1. L'Ambito informa il Cittadino attraverso:
 - Segretariati Sociali in tutti i Comuni
 - Sportelli Punto Giovani in tutti i Comuni
 - Sportelli Informa Immigrati in tutti i Comuni

- Carta dei Servizi (15.400 copie spedite alle famiglie dell'Ambito)
 - Giornale ambito trimestrale "NoiInsieme"
 - Forum territoriali
 - Schede di rilevazione statistica
2. Il Cittadino comunica con l'Ambito attraverso:
- Scheda di suggerimenti e reclami
 - Questionario sulla soddisfazione dei servizi ed interventi sociali

Strumenti Informatici

- Sito internet www.eas28.it
- E-mail pianodizona@eas28.it

Ogni Comune è dotato di un collegamento Internet tramite linea analogica o ISDN al Portale dell'Ente. Il collegamento di Accesso remoto è utilizzato dall'amministratore di rete per due operazioni fondamentali quali il backup dei dati e la manutenzione remota delle postazioni stesse. Pertanto in questo caso costituisce un collegamento di servizio.

2. Gli Strumenti

Per strumento si intende un dispositivo di natura hardware o software a disposizione di operatori e utenti per l'utilizzo e la gestione del sistema informativo.

2.1 Hardware

Nei 9 Comuni le postazioni sono dotate di un PC, di una stampante e di un modem per l'attivazione dei collegamenti in rete. Le caratteristiche hardware sono riportate in TAB. 1.

2.2 Software

Nel corso degli anni il SIC si è dotato di alcuni programmi in grado di informatizzare alcune procedure seguite dagli operatori.

- Rilevazione delle presenze di Sportello. Si tratta di un foglio di calcolo attraverso il quale vengono elaborati statistiche e grafici in merito ai servizi offerti agli utenti.
- Archiviazione e gestione Curricula. Si tratta di un semplice database in grado di archiviare, di effettuare ricerche e di stampare curricula degli utenti in cerca di offerte di lavoro.
- AgendATO. Esso costituisce il database per l'archiviazione e la gestione dei dati relativi agli utenti e agli incontri del Segretariato Sociale dell'Ambito Territoriale "Ortonese" N. 28. I dati elaborati sono il frutto dell'esperienza e delle esigenze degli operatori del Segretariato del Comune di Ortona che hanno collaborato alla realizzazione del software.
- Il Portale. Si tratta dello strumento più importante di cui l'Ente si è dotato. Esso non solo consente all'utente privato l'accesso a documenti, dati, modulistica, informazioni, avvisi, novità, bandi e concorsi, ma è diventato lo strumento fondamentale per la gestione dei dati. Il contenuto del Portale è esplicitato in TAB2 con il riferimento alle operazioni ed in TAB3 per quanto riguarda l'accessibilità dei dati stessi.

3. I dati

I dati costituiscono gli elementi che hanno un contenuto informativo.

3.1 Schede Informative

Schede informative sui servizi, indicazione delle procedure, modulistica da utilizzare sono a disposizione di tutti gli utenti che accedono al Portale.

3.2 Schede di documentazione

Rappresentano tutte le informazioni elaborate dall'Ufficio di Piano e messe a disposizione degli operatori per la loro attività.

3.3 Database

Attraverso il Portale viene gestito un database aggiornato e consultabile in tempo reale per il monitoraggio dei servizi offerti nel piano.

TABELLE

ENTE DI AMBITO SOCIALE N. 28				
UFFICIO	POSTAZIONE	HARDWARE	S.O.	ANTIVIRUS
Comuni Ente ARI – ARIELLI – CANOSA S. CRECCHIO – FILETTO – GIULIANO T. – ORSOGNA – POGGIOFIORITO - TOLLO	Segretariato Punto Giovani Immigrati	Intel P4 RAM 128 MB	Windows 2000 Pro ver. 5.00.2195 SP4	*
Segretariato Sociale	Coordinamento	Intel P4 RAM 128 MB	Windows 2000 Pro ver. 5.00.2195 SP4	*
Punto Giovani	Coordinamento	AMD Athlon XP 2600+ RAM 256 MB	Windows 2000 Pro ver. 5.00.2195 SP4	*
Immigrati	Coordinamento	AMD Athlon XP 1600+ RAM 128 MB	Windows 2000 Pro ver. 5.00.2195 SP4	*
Ufficio di Piano	Server	Intel P4 – 3 GHz RAM 1 GB	Windows XP Pro ver. 2002 SP2	*
	Coordinamento	AMD Athlon XP 2000+ - 1.67 GHz RAM 256 MB	Windows XP Pro ver. 2002 SP2	*
	Segreteria 1	AMD Athlon - 1.25 GHz RAM 256 MB	Windows XP Home ver. 2002 SP2	*
	Segreteria 2	Intel P4 – 2.66 GHz RAM 256 MB	Windows XP Pro ver. 2002 SP2	*
	Stampante	AMD Athlon XP 2000+ - 1.53 GHz RAM 256 MB	Windows XP Pro ver. 2002 SP2	*
* Tutte le postazioni sono dotate di software antivirus <i>Mcafee Virus Scan – ver 9.1</i> con aggiornamento automatico (di norma almeno settimanale)				

TAB1. Caratteristiche hardware della rete.

CATEGORIA	DATI	OPERAZIONI		
		INSERIMENTO	MODIFICA	VISUALIZZAZIONE
Operatori	DATI ANAGRAFICI	X	X	X
	TIME REPORT	X	X	X
	CONTRATTI	X	X	X
	PIANIFICAZIONE SETTIMANALE	X		X
	PIANIFICAZIONE MENSILE		X	X
	CONFRONTO PIANIFICAZIONE MENS / TIME REPORT			X
Utenti	DATI ANAGRAFICI	X		X
	RICHIESTA SERVIZI	X		X
	ASSEGNAZIONE DEI SERVIZI	X		
	PARTECIPAZIONE ATTIVITA' CONSOLIDATE	X		X
Valutazione Multidimensionale	DATI GENERALI	X	X	
	PROFILO	X	X	
	AGGIORNAMENTO	X	X	
	GRADUATORIA SENZA AGG			X
	GRADUATORIA CON AGG			X
Servizi Assistenziali	RETE DEI SERVIZI UTENTI	X		
Varie	ESTRAZIONE DATI ANAGRAFICI UTENTE / OPERATORI			X

TAB2. I dati e le operazioni nel Portale.

CATEGORIA	DATI	ACCESSIBILITA'	
		PUBBLICO	RISERVATO
Info	ORGANIGRAMMA	X	
	ORARIO	X	
	MODULISTICA	X	X
	TERRITORIO	X	
	MODELLO OPERATIVO	X	
Schede Servizi	SERVIZI ED INTERVENTI GENERALI	X	*
	AREA FAMIGLIA	X	*
	AREA INFANZIA, ADOLESCENTI E GIOVANI	X	*
	AREA DISABILITA'	X	*
	AREA ANZIANI	X	*
	AREA SALUTE MENTALE	X	*
	AREA IMMIGRATI	X	*
Monitoraggio e valutazione	SERVIZI ED INTERVENTI SOCIALI	X	
	INFANZIA E ADOLESCENZA	X	
	PROGETTO TAKIMI	X	
Cartadella Cittadinanza	DOWNLOAD	X	
Noinsieme	NUMERO 0	X	
	NUMERO 1	X	
Normativa	REGIONALE	X	
	NAZIONALE	X	
Link	SOCIALE	X	
	AMBITI TERRITORIALI (download)	X	
Contatti	SCRIVI AL PIANO	X	X
	FORUM		X

TAB3. I dati e l'accessibilità nel Portale.