

AGENDA DIGITALE DEL VENETO 2020

Il digitale per il miglioramento e lo sviluppo dei servizi sociali

Bassano del Grappa 6 marzo 2017

Le azioni regionali in essere per lo sviluppo e la diffusione della cultura digitale nei servizi sociali

*Antonella Pinzauti – Direttore Direzione Servizi Sociali
Area Sanità e Sociale – Regione Veneto*

Sperimentazioni e buone prassi consolidate di digitalizzazione dei servizi sociali

- l'utilizzo oramai consolidato della PEC per tutte le comunicazioni ufficiali sia in entrata che in uscita anche nel settore dei servizi sociali, nonostante le molteplici difficoltà incontrate con gli interlocutori più informali e meno strutturati quali ad esempio le associazioni di volontariato o i servizi per la prima infanzia;
- la digitalizzazione di tutte le attività d'ufficio (comunicazioni, autorizzazioni, eventuali contributi, ecc.) nel settore dei nidi in famiglia che interessa 346 nidi con oltre 1600 bambini, mediante il sito www.venetoperlafamiglia.it;
- l'oramai consolidato servizio di telecontrollo e telesoccorso che attualmente interessa oltre 21.000 anziani;
- la digitalizzazione di tutte le procedure inerenti i bandi per il servizio civile, sia quelli nazionali gestiti comunque dalla Regione che quelli totalmente regionali, che attualmente interessano 160 enti accreditati con oltre 1.000 giovani volontari, mediante il sito <https://sistemaunicoscnserviziocivile.it/LogOn.aspx> ;
- la sperimentazione di un progetto di telelavoro all'interno della Direzione Servizi sociali, finalizzato alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, confermato nonostante le difficoltà di integrare questo genere di sperimentazione con le prassi consolidate nella pubblica amministrazione.
- Il progetto ADAPT

PROGETTO ADAPT (Accessible Data for Accessible Prototypes in Social Sector)

- ADAPT intende realizzare ed integrare:
 1. un'infrastruttura a supporto del Fascicolo Socio Sanitario Elettronico (FSSE), estendendo il FSE con informazioni sociali e con meccanismi in grado di supportare la gestione di processi socio-assistenziali integrati, per:
 - classificazione dei cittadini sulla base di reali bisogni socio assistenziali,ottimizzazione delle risorse disponibili per il loro sostegno;
 - continuità assistenziale, in termini di ambienti di vita e di contesto sociale.
 1. un intervento sui contesti abitativi per categorie di cittadini parzialmente o non autosufficienti per offrire:
 - ambienti tecnologicamente evoluti dedicati all'inclusione e al mantenimento dell'autonomia, senza ridurre l'efficacia dell'assistenza e della riabilitazione.

PROGETTO ADAPT (Accessible Data for Accessible Proto-Types in Social Sector) - STRUMENTO INFORMATICO PER LA GESTIONE DEL PAI

- Strumento di connessione/ricomposizione (non di gestione)
- collegamento dell'anagrafe regionale con il fascicolo (socio)sanitario elettronico, per la lettura dei dati già conosciuti dal sistema di presa in carico e per il caricamento dei dati di valutazione sociosanitaria (SVaMA, ecc)
- possibilità di redazione di una scheda di selezione/spunta e inserimento di valori delle singole componenti delle prestazioni, con lo scopo di ricomporre in un unico documento (stampabile) le sintesi dei bisogni rilevati, la descrizione delle prestazioni programmate, la valorizzazione anche per stima delle stesse e del budget (pubblico per attore e della famiglia) per farvi fronte. Questi valori possono quindi essere riaggregati per attore, per territorio, per tipologia assistenziale, in genere per ogni tipo di indicatore che possa essere utile per la futura programmazione.
- Le informazioni provenienti dagli strumenti informatici gestionali devono poi essere ricondotte nel FSSE, ed eventualmente incrociate per una verifica sull'utente, oltre che essere lette in forma aggregata a livello di sistema.

Obiettivi dell'innovazione digitale nei servizi sociali

- rafforzare i servizi pubblici affinché possano svolgere in modo più efficace il loro ruolo di governance del sistema di *welfare* locale, puntando a modalità meno onerose (per esempio attraverso il rafforzamento di punti unici di accesso localizzati nel territorio come il segretariato sociale);
- reinventare le comunità per migliorare la collaborazione delle persone in rete: le reti digitali e i *social network* consentono a soggetti diversi di entrare in relazione e eventualmente di trasformare queste relazioni in un rapporto di aiuto e di sostegno. A questo livello il digitale non viene più inteso solo come un possibile contesto di criticità (dipendenza da internet, gioco d'azzardo on line, cyber bullismo), ma costituisce un potenziale attraverso cui sostenere ed attivare le comunità locali e le reti sociali;
- reinventare servizi/ interventi a finalità sociale meglio rispondenti ai bisogni di categorie fragili;
- rendere il cittadino il fulcro dei processi, incontrando i suoi bisogni, ed offrendogli strumenti perché riesca ad assumere un ruolo maggiormente attivo nella gestione della propria salute. In questa prospettiva, i cittadini non sono considerati utenti finali dei servizi digitali, ma co-protagonisti dei processi di assistenza e cura.

Criticità

- le carenze dell'informazione a disposizione degli utenti, sia in merito all'intero processo di digitalizzazione, che per quanto riguarda specifiche sperimentazioni e realizzazioni;
- le carenze in termini di competenze tecnologiche ed in particolare informatiche;
- Mancanza di risorse tecnologiche per alcune fasce di popolazione;
- la scarsa considerazione del ruolo che anche nel processo di digitalizzazione spetta al fattore umano, e principalmente alla relazione interpersonale ed al contatto diretto, almeno nelle fasi di avvio;
- la complessità del quadro sociale di riferimento, in particolare per quanto riguarda le differenze di genere e di generazione.

Opportunità del digitale nei servizi sociali

- processo di trasformazione dei servizi sociali e sociosanitari capace di far lavorare in modo più efficiente ed efficace gli operatori e le strutture, e di produrre effetti positivi dal punto di vista della umanizzazione, della qualità e della efficacia dei servizi, ottimizzando l'allocazione delle risorse ed innalzando la redditività sociale
- l'accesso ai servizi più comodo e funzionale alle esigenze dei cittadini
- componente strategica di un processo sociale di elevata innovazione del modo di fare assistenza
- rinnovare le pratiche socio-assistenziali e socio-sanitarie, realizzando contesti tecnologici praticabili con cui attivare la partecipazione attiva dei cittadini e degli operatori

Rischi

- rischio di generare una sorta di “esclusione digitale”
- aspetti legati alle dinamiche di marginalizzazione potenziale e di rischio di esclusione
- barriere di accesso legate alla diversa capacità di utilizzo del web e delle tecnologie digitali
- Standardizzazione delle risposte
- Percezione di isolamento

Proposte

- buon uso della tecnologia con relativo adeguamento organizzativo di culture professionali e approcci sociali.
- progettare delle politiche capaci di comunicare l'esistenza, le funzionalità ed i relativi vantaggi della digitalizzazione dei servizi sociali e socio-sanitari, e di farlo soprattutto ed in particolare nei confronti delle generazioni più anziane, le quali non possono essere considerate escluse a priori.
- tentativo di gettare le basi per la creazione di una cultura diffusa dell'innovazione che sia socialmente inclusiva, affermando con forza quanto sia necessaria la cooperazione tra utenti e operatori dei servizi sociali e socio-sanitari nei processi di innovazione digitale
- individuazione di strumenti concreti per il coinvolgimento attivo dei cittadini nella co-progettazione dei servizi,
- Istituzione di sistemi di monitoraggio e miglioramento progressivo delle innovazioni introdotte;
- Progettazione di percorsi dedicati alle fasce di popolazione meno digitalmente acculturate, impiegando operatori formati ad hoc o progettando adeguate campagne di promozione;
- introdurre soluzioni in grado di offrire una presa in carico totale, immediata e completa della persona fragile, semplificando ed unificando il più possibile l'accesso ai servizi e riducendo gli spostamenti delle persone

Oggi: costruzione partecipata e condivisa dell'Agenda Digitale del Sociale.

- Come migliorare la comunicazione, incentivare la collaborazione tra gli Operatori abilitando in modo efficiente il flusso informativo.
- Come implementare un sistema incentrato sul cittadino assistito, in termini di raccolta del dato sociale e socio-sanitario, rispetto della privacy e condivisione dell'informazione tra gli specialisti con i quali in cittadino entra in contatto
- Abilitare il disegno di modelli di assistenza sociale e socio-sanitaria fondati sulla gestione di processi e percorsi assistenziali, in grado di raccordare tutte le componenti che partecipano in modo multidisciplinare alla cura del cittadino.
- capacità di ampliare il suo bacino di utilizzatori, senza generare nuove disuguaglianze
- Mantenere la personalizzazione dell'intervento



Grazie per l'attenzione

Antonella Pinzauti – Direttore Direzione Servizi
Sociali Area Sanità e Sociale - Regione Veneto

- Utenti vanno educati, mancano risorse tecnologiche
- **Percezione di isolamento** tossicodipendente che fa lavoro da casa ci vogliono forme di accompagnamento
- Personalizzazione
- **Accessibilità** del web, dei documenti, formazione a distanza, corretta identificazione del messaggio
- È il docente che fa la didattica inclusiva
-
- Gestione complessa ed interdisciplinare
- Non ci sono risposte che si possono standardizzare
- Creare reti di supporto informali
- Informal caregiver dotarli di strumenti e commissionare ricerca e sviluppo su come supportarli
- Formo operatori per utilizzare al meglio lo strumento
- Elementi di serietà nel sistema
- Regole nell'uso dello strumento soprattutto a tutela dei nostri utenti fragili
- Controllo del linguaggio
- Riconoscibilità del mittente
- La civiltà si esprime anche attraverso gli strumenti
- Azione di miglioramento va gestita a partire da interno istituzioni
- Creare una comunità competente per arrivare all'inclusione

