

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini. Sesta Edizione.



DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE	
<i>Titolo del progetto</i>	MAPPATURA DISABILI
<i>Ente proponente</i>	PROVINCIA DI BERGAMO
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	SETTORE POLITICHE SOCIALI
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Camozzi 95 – 24121 Bergamo
RELAZIONE DI PROGETTO (max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
<p>N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.</p>	
La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.	

TITOLO

Mappatura disabili

TEMPI

Data di avvio
Settembre 2006

Data (prevista) di conclusione

Per il primo obiettivo: dicembre 2007 (si veda più avanti alla voce *Obiettivi*)

Per il secondo obiettivo: dicembre 2008 (si veda più avanti alla voce *Obiettivi*)

INTRODUZIONE

Destinatari

Ambiti Territoriali e Comuni della provincia di Bergamo.

Contesto

Il progetto è nato da una presa di conoscenza relativa ad un precedente percorso di ricerca sul sollievo disabili. Durante quella ricerca è emerso in modo evidente che i diversi Ambiti Territoriali avevano livelli di informazione assolutamente eterogenei sul numero di soggetti disabili presenti sul loro territorio. Le cause della eterogeneità sono state identificate nelle diverse storie dei territori: là dove erano presenti assistenti sociali da molto tempo, quindi con una conoscenza personale dei casi, c'era anche una consapevolezza del bisogno effettivo. In tutti quei territori in cui la presenza delle assistenti sociali o non era presente o lo è stata in modo discontinuo non esiste, se non su materiale cartaceo, una conoscenza che vada oltre i soggetti in carico o che spontaneamente si sono rivolti ai servizi.

Sono stati gli Ambiti stessi, quindi, ad esplicitare il bisogno di uno strumento che aiutasse in primo luogo a costruire l'anagrafe dei soggetti disabili presenti sul territorio, in secondo luogo a poter mantenere aggiornati i dati oltre che renderli facilmente consultabili e confrontabili.

Breve descrizione del servizio se esistente

Agli Ambiti è stato offerto uno strumento di rilevazione, denominato "Scheda Utente", cioè un modulo da compilare per descrivere il profilo delle persone disabili, e insieme a questo un software per la gestione delle Schede Utente.

Le caratteristiche dello strumento di rilevazione dipendono in larga misura dal percorso condiviso con cui esso è stato costruito (si veda più avanti alla voce *Analisi preliminari*):

- è **pratico e insieme moderno**, perché a partire dalle prassi e dalle modalità di lavoro esistenti introduce nello stesso tempo i concetti e i termini che l'International Classification Functioning, Disability and Health (ICF) definisce come indispensabili.
- è **snello ed essenziale**, per facilitare il lavoro degli operatori nella compilazione e nell'aggiornamento delle schede, perché si limita a un insieme di informazioni che sono state riconosciute da tutti come indispensabili nelle programmazioni di Ambito
- è **utile a fini di previsione** perché, richiedendo al compilatore una valutazione della situazione futura del disabile, consente di costruire una fotografia del fabbisogno di servizi necessari in un arco temporale di medio periodo
- è **unico** per tutto il territorio della Provincia, in quando è stato adottato da tutti gli Ambiti Territoriali, anche perché risultato di un lavoro comune, così da garantire uniformità delle informazioni e comparabilità interterritoriale dei dati raccolti.

Per quanto riguarda il software di gestione delle Schede utente messo a disposizione degli operatori degli Ambiti, si tratta di un applicativo web, che, a fronte del vincolo di richiedere una connessione internet, gode dei seguenti vantaggi:

- **non richiede alcun tipo di installazione o aggiornamento**, liberando così gli operatori da qualunque preoccupazione di carattere tecnico
- **non richiede il salvataggio dei dati** da parte degli operatori, in quanto esso viene effettuato dal personale dei Sistemi Informativi della Provincia
- **sostiene il lavoro quotidiano degli operatori**, perché comprende una sezione “Diario” dove è possibile registrare note e commenti sull’attività svolta così come allegare documenti e relazioni di lavoro
- **permette la consultazione dei dati in tempo reale a più livelli**, cioè, oltre agli operatori, anche ai funzionari degli Uffici di Piano e a quelli della Provincia, per la creazione di statistiche aggregate.

E’ disponibile un accesso di prova all’applicativo web all’indirizzo indicato sulla scheda di iscrizione utilizzando i seguenti nomeutente/password: prov01/euro-pa.

Inoltre: per la consultazione della “Scheda Utente” e la descrizione delle funzionalità dell’applicativo web, si invita a leggere gli allegati alla presente relazione.

Motivazioni

Tra i compiti istituzionali della Provincia vi è il sostegno agli Ambiti Territoriali.

Per gli Ambiti una mappatura della situazione esistente è una condizione *sine qua non* per una programmazione mirata e pochi Ambiti erano forniti di uno strumento per realizzarla.

Del resto l’avvio di singole iniziative avrebbe portato ad una duplicazione del lavoro sia relativamente alla progettazione e costruzione della scheda di rilevazione sia alla elaborazione del software.

Produrre uno strumento di mappatura condiviso ha significato sollevare ogni Ambito territoriale dall’onere di realizzarlo in proprio, consentendo un risparmio di energie e di risorse umane oltre che economiche.

L’uniformità di strumenti e procedure consente:

- una valutazione, attraverso il confronto con gli altri Ambiti, della propria progettualità;
- la possibile assunzione di progettualità di dimensione sovrazonale.

Inoltre, non essendoci una definizione di disabilità condivisa, i dati raccolti dai singoli operatori possono talvolta differire in modo anche significativo (criticità questa evidenziata anche da ricerche nazionali). Il predisporre indicatori tratti dall’ICF per guidare la compilazione dovrebbe, se non annullare, quantomeno ridurre i margini interpretativi soggettivi.

Analisi preliminari

- Richiesta agli Ambiti Territoriali dei dati quantitativi in loro possesso e relativa analisi
- Lettura dei documenti inerenti il tema prodotti a livello nazionale e regionale (ISTAT, www.disabilitaincifre.it, IRER Lombardia)
- Lettura di tutte le precedenti ricerche sui disabili realizzate negli Ambiti Territoriali delle provincia
- Stesura preliminare di un elenco di informazioni da includere nella “Scheda Utente” sul quale tutti i funzionari/responsabili degli Ambiti potessero concordare, tenuto conto delle prassi di lavoro già in essere e degli orientamenti dell’ICF
- Approfondimento analitico per esplicitare la corrispondenza e/o il collegamento tra le informazioni inserite nella “Scheda Utente” e i termini e i concetti proposti dall’ICF
- Adeguamento finale della “Scheda Utente” a seguito delle considerazioni emerse in base al punto precedente

Obiettivi

Il progetto è nato sostanzialmente con due obiettivi.

Il primo è quello di dotare gli Ambiti Territoriali degli strumenti necessari per descrivere il profilo delle persone disabili e i loro bisogni seguendo un percorso condiviso da tutti e coerente con i più moderni orientamenti metodologici sulla disabilità. In base alle attività già svolte, questo obiettivo può considerarsi già raggiunto con la costruzione della Scheda Utente e l'implementazione del relativo software di gestione.

Il secondo è quello di far avviare in tutti gli Ambiti Territoriali della provincia una mappatura esaustiva delle persone disabili usufruendo degli strumenti messi a disposizione, per disporre del dato quantitativo sul numero dei disabili in provincia relazionato alle progettualità in essere e agli ipotetici bisogni futuri. La mappatura dovrebbe auspicabilmente:

- riguardare tutti i soggetti disabili, e non soltanto quelli presi in carico dai servizi sociali territoriali, in modo da arrivare a una conoscenza sempre più vicina ai reali bisogni del territorio e non limitata solo a chi sa chiedere
- svolgersi senza soluzione di continuità, cioè tradursi in un processo di monitoraggio costante nel tempo, così da costituire la base per una pianificazione degli interventi in campo sociale più mirata e consapevole.

Questo secondo obiettivo è in fase di realizzazione in questi mesi.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia e procedure

Il percorso ha previsto parti di lavoro condiviso e parti di ricerca. Per quanto riguarda il lavoro condiviso sono stati attivati gruppi di lavoro (focus group).

All'inizio del lavoro, ha operato un focus group i cui prodotti hanno costituito il punto di partenza per il lavoro di ricerca successivo. Questo è sfociato nella produzione di uno strumento che è stato poi nuovamente sottoposto ad un confronto in un focus group.

La fase finale ha previsto una formazione per gli operatori con metodologia attiva e di simulazione.

Soggetti coinvolti

Provincia di Bergamo, Settore Politiche Sociali – Ambiti Territoriali della provincia – Comuni della provincia (attraverso i rispettivi Ambiti Territoriali)

Materiali predisposti

A conclusione del percorso di costruzione della "Scheda Utente" e di implementazione del software, ai funzionari e agli operatori degli Ambiti Territoriali che hanno partecipato alle giornate di formazione sono stati consegnati, tra gli altri, i seguenti documenti:

- Concetto di disabilità e ICF
- Sintesi dei capitoli ICF
- Scheda utente
- Note metodologiche per la compilazione
- Protocollo operativo del Progetto
- Documenti vari relativi all'assolvimento degli obblighi del D.Lgs.196/2001 (lettera di consegna delle credenziali di autenticazione, fac-simile lettera di nomina di incaricato, eccetera)

Fasi di realizzazione

- Stesura preliminare della Scheda Utente insieme ai funzionari dei territori dove era già stata realizzata una rilevazione sui disabili

- Approfondimento analitico per verificare ed esplicitare la corrispondenza tra le informazioni e la terminologia usati nella Scheda e quelli adottati dall'ICF, con stesura definitiva della Scheda Utente
- Proposta di adesione al progetto ai responsabili di tutti gli Ambiti Territoriali della provincia, con possibilità di scegliere diversi livelli di partecipazione (adozione della sola "Scheda Utente", adozione della "Scheda utente" e contestuale avvio di una rilevazione con strumenti propri, adozione della "Scheda utente" ed avvio della rilevazione con lo strumento informatico messo a disposizione della Provincia)
- Realizzazione del software in collaborazione con il Settore Sistemi Informativi della Provincia
- Formazione degli operatori incaricati al trattamento dei dati in incontri dove è stata sviluppata sia la parte teorica e metodologica sia la parte pratica attraverso esercitazioni interattive sull'uso del software
- Assistenza agli operatori e monitoraggio dello stato avanzamento lavori

Aspetti innovativi da segnalare

- **Sviluppo del progetto dal basso** (buona prassi): strumenti e finalità sono stati concordati con alcuni dei soggetti destinatari, che sulla base delle esperienze già realizzate potevano fornire utili indicazioni sul percorso da seguire, e poi proposti ed estesi agli altri lasciando ampia libertà di decidere modalità di applicazione e tempi di lavoro
- **Introduzione di nozioni e termini propri dell'ICF**; seppur dichiarato da tutti, l'adeguamento all'ICF degli strumenti di mappatura esistenti si presentava lacunoso
- **Fruibilità dei dati a diversi livelli, in tempo reale**: individuale, per la gestione delle schede, della storia e dei servizi usufruiti dal singolo disabile; in forma aggregata da parte degli Uffici di Piano e della Provincia

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

- Adozione da parte degli Ambiti Territoriali della "Scheda Utente" predisposta dalla Provincia per la descrizione delle persone disabili e la rilevazione dei loro bisogni.
- Uso degli strumenti di rilevazione messi a disposizione dalla Provincia a tutti gli Ambiti Territoriali per censire e per mantenere aggiornata l'anagrafe dei disabili in provincia di Bergamo che includa sia le persone in carico ai servizi sia le persone non in carico.

Criteri di valutazione

Un primo criterio di valutazione del progetto, che riguarda l'obiettivo già raggiunto, è dato dal numero di adesioni alla proposta fatta dalla Provincia di adozione degli strumenti di rilevazione. L'adesione di tutti gli Ambiti Territoriali, inclusi quelli che già disponevano di un proprio strumento di rilevazione, è stata interpretata come conferma della validità del progetto e dello strumento di rilevazione. Il software è un gestionale molto semplice, costruito su misura della "Scheda Utente" approvata da tutti. Pertanto non si è ritenuto che la valutazione del software dovesse rientrare nelle attività del progetto anche se si è tenuto conto dei commenti degli operatori apportando tutte le modifiche suggerite.

Un secondo criterio di valutazione, che riguarda l'obiettivo ancora da raggiungere, è dato dal numero di Ambiti Territoriali che alla fine del 2008 avrà completato o almeno avviato il censimento dei disabili residenti sul loro territorio, e per ciascuno di essi dal computo della percentuale di "Schede Utente" relative a persone disabili non in carico ai Servizi, per verificare l'eshaustività della rilevazione.

Strumenti e metodologie di valutazione

I criteri precedenti sono abbastanza semplici da non richiedere metodologie di valutazione particolari. Per quanto riguarda il calcolo degli indicatori di cui al secondo criterio prima descritto (numero di disabili censiti e percentuale dei disabili censiti non in carico ai Servizi Sociali) come strumento verrà impiegato lo stesso software di gestione che è già operativo.

RISORSE

Costo complessivo del progetto

La spesa sostenuta per il progetto è stata di € 75700,00, che risulta così dettagliata:

- 1) € 10.000,00 acquisto software di base
- 2) € 8.000,00 incarico di consulenza a Simona Colpani (per 180 h)
- 3) € 1.300,00 incarico di consulenza a Lucio Moioli(per 30 h)
- 4) € 8.000,00 incarico di consulenza ad Antonio Rinaldi (per 120 h)
- 5) € 1.200,00 collaborazione Ottaviano Moraca, Tecnico Sistemi Informativi (per 20 h)
- 6) € 1.200,00 collaborazione Paola Mangili, Responsabile Sistemi Informativi (per 20 h)
- 7) € 2.000,00 collaborazione Fiorenza Bandini, Posizione Organizzativa Settore Politiche Sociali (per 20 h)
- 8) € 2.000,00 costi comuni
- 9) € 42.000,00 costi stimati sostenuti dagli Ambiti(€ 3.000,00 X 14 Ambiti)

Fonti di finanziamento

Risorse interne del Settore Politiche Sociali della Provincia di Bergamo, cui vanno sommati i costi sostenuti dagli Ambiti Territoriali che collaborano nella “mappatura disabili”.

Risorse umane impegnate:

- *numero:* quattro collaboratori del Settore Politiche Sociali della Provincia, oltre alle figure professionali degli Ambiti Territoriali
- *professione:* statistico e informatico (Antonio Rinaldi), pedagoga esperta area disabilità e formatrice (Simona Colpani), ricercatore area disabilità ed esperto di servizi e organizzazioni per la disabilità (Lucio Moioli)
- *formazione prevista* Una giornata di formazione è stata riservata a tutti i destinatari del progetto, gli operatori degli Ambiti Territoriali e/o dei Comuni della provincia

Risorse tecnologiche:

- *attivate*
- *da attivare*

Il software è stato sviluppato con la piattaforma IN:DE (www.progamma.com), ed è di proprietà della Provincia. La banca dati e il relativo software di gestione sono installati su una macchina Windows della Provincia, adibita a webserver Apache Tomcat.

Per collegarsi alla banca dati ciascun operatore deve essere dotato di personal computer con una connessione a Internet avente banda preferibilmente pari almeno a quella delle ADSL base (640/256 Kbs). L'applicazione funziona all'interno di qualunque browser (per esempio, IExplorer, Firefox o Opera), non importa su quale sistema operativo, e con tutte le usuali risoluzioni video (a partire da 800x600).

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Positività e criticità

Positività:

- **Condivisione di un percorso comune per la realizzazione del progetto**, nato dall'esigenza informativa di cui gli stessi amministratori e funzionari locali hanno preso coscienza
- **Valorizzazione delle esperienze già realizzate sul territorio**, e quindi un lavoro che gli operatori hanno vissuto come proprio, facilitandone l'assunzione e condivisione
- **Conseguimento di un'uniformità di linguaggio e di strumenti**, ottenuta a seguito dell'adozione da parte di tutti gli Ambiti Territoriali degli strumenti di rilevazione proposti col progetto,
- **Un ausilio all'attività quotidiana degli assistenti sociali**, realizzato integrando il programma con una scheda diario dove inserire note di lavoro e allegare documenti.
- **Un aiuto concreto nella programmazione dei servizi** e nella pianificazione territoriale data dai Piani di Zona, grazie all'inserimento nella "Scheda Utente" di una sezione dedicata ai "Servizi Domani" che permette di costruire una base di previsione per le future necessità dei disabili a livello di singolo territorio.

Criticità:

- **La resistenza di alcuni operatori a modificare le proprie modalità di lavoro**, che prevedevano esclusivamente la registrazione delle informazioni su supporti cartacei, per "affidarsi" al computer;
- **Le legittime preoccupazioni degli operatori circa la salvaguardia della riservatezza dei dati**, suscitate da un sistema di gestione informatica dove non si può "toccare con mano" e "mettere sotto chiave" materialmente i documenti di lavoro personali
- **Le restrizioni apportate dall'ultima finanziaria**, che ha messo in difficoltà diverse Amministrazioni Locali obbligando a tagliare anche sul personale amministrativo dei Servizi Sociali

Comunicazione interna ed esterna

La comunicazione interna si è svolta attraverso una serie di riunioni tra i responsabili del Progetto, facenti capo al Settore Politiche Sociali della Provincia.

Gli stessi responsabili hanno poi:

- incontrato i funzionari degli Ambiti Territoriali dove erano già state realizzate delle rilevazioni
- incontrato tutti i responsabili degli Ambiti Territoriali per presentare il progetto e proporre quindi gli strumenti di rilevazione costruiti
- organizzato e condotto delle giornate di formazione dedicate agli operatori territoriali

I livelli politici locali (ASL, Assemblea dei Sindaci) sono stati informati dell'andamento del progetto in modo ufficiale attraverso lettere e/o incontri.

Inoltre, il primo numero del 2008 (in uscita a marzo) della newsletter dell'Osservatorio Politiche Sociali (il periodico informativo del Settore) sarà interamente dedicato all'illustrazione del progetto.

Successive implementazioni

L'attenzione principale dei responsabili del progetto è rivolta al raggiungimento degli obiettivi già esplicitati in questa relazione, che già paiono abbastanza ambiziosi.

Se ci saranno successive implementazioni, coerentemente con il lavoro già svolto, esse non prescindono da un coinvolgimento dei responsabili e degli operatori territoriali. Sono già state richieste alcune personalizzazioni al software di gestione, per venire incontro a specifiche esigenze di alcuni Ambiti Territoriali, che verranno realizzate nelle prossime settimane. Tutte le altre eventuali estensioni del software di gestione verranno concordate con gli operatori territoriali in base alle loro osservazioni e ai loro suggerimenti. Peraltro il software è di proprietà della Provincia ed è stato costruito con un prodotto RAD (Rapid Application Development) che ne rende abbastanza agevole e veloce l'estensione.