

IL DIRETTORE GENERALE ALLA SANITÀ E
ALLE POLITICHE SOCIALI
MARIELLA MARTINI

TIPO ANNO NUMERO

REGIONE EMILIA-ROMAGNA: GIUNTA

PG.2012. 0079631
del 28/03/2012



Ai Responsabili dei Servizi Sociali dei
Comuni

Ai Responsabili degli Uffici di Piano

E p.c.

Ai Responsabili degli Uffici di Supporto
delle CTSS

Ai Responsabili dei Servizi Sociali delle
Amministrazioni Provinciali

LORO SEDI

CIRCOLARE N. 4


**Oggetto: Specifiche per il sistema informativo Integrazione Applicativi Sportello Sociale (IASS).
Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli Sportelli Sociali.**

Il Programma regionale di promozione e sviluppo degli sportelli sociali, approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 432/08, è lo strumento che indirizza e sostiene la costruzione e il consolidamento di Sportelli sociali in Emilia Romagna.

Questi si connotano come punti unitari di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari, nei quali il cittadino deve trovare risposta ai bisogni di informazione, ascolto – orientamento, registrazione e primo filtro della domanda di accesso ai servizi e può essere avviato verso percorsi di valutazione e presa in carico, secondo il modello dell'integrazione gestionale e professionale (rif. art. 7, L.R. 2/2003). L'accesso attraverso lo sportello sociale è l'inizio del percorso che il cittadino fa nel sistema dei servizi, per questo è estremamente importante che la domanda sia registrata correttamente e che, se necessario, attraverso lo sportello sociale si dia avvio alla valutazione del bisogno ed all'eventuale presa in carico.

La Regione a partire dal 2009 ha implementato un sistema regionale di rilevazione della domanda espressa agli Sportelli sociali (come previsto al punto 2.7, Allegato A, DGR 432/08). A tal fine ha avviato il collegamento al sistema regionale degli applicativi locali in uso. Il sistema denominato IASS integra gli applicativi gestionali locali che registrano gli accessi agli sportelli sociali e riversa nel sistema regionale alcuni dati relativi alle persone che accedono agli sportelli e alla domanda, di orientamento o assistenza, che esse pongono.

L'istituzione del sistema IASS, che si affianca ai sistemi regionali già in essere o in fase di implementazione, rappresenta un'ulteriore fase per lo sviluppo di un sistema informativo regionale sociale e socio-sanitario integrato, basato su dati riferiti alla singola persona.


Viale Aldo Moro 21
40127 Bologna

tel 051.527.7161/7162
fax 051.527.7056

dgsan@regione.emilia-romagna.it
PEC: dgsan@postacert.regione.emilia-romagna.it

All'Ufficio di Piano distrettuale è assegnata (DGR 1004/2007), tra le altre, la funzione di raccordare e utilizzare le rilevazioni sulla domanda e sull'offerta, anche con riferimento all'attività degli sportelli sociali, nonché la funzione di monitorare l'andamento del benessere e della salute, con riferimento alle determinanti ed agli indicatori presi in considerazione nella programmazione.

E' opportuno quindi che lo Sportello sociale fornisca periodicamente all'Ufficio di Piano dati ed elaborazioni relativamente alle richieste pervenute allo sportello sociale, al tipo di orientamento dato o di avvio a percorsi assistenziali, utili ai fini delle scelte di programmazione, nell'ambito dei Piani distrettuali per la salute e per il benessere sociale.

Il sistema di rilevazione regionale IASS mette a disposizione della Regione, Province, CTSS e ambiti distrettuali una serie di Report di analisi, che consentono di comparare la domanda espressa nei differenti territori. Si ritiene quindi che possa costituire un utile strumento, a tutti i livelli territoriali, per migliorare la conoscenza del contesto e orientare la programmazione regionale e locale in area sociale e socio-sanitaria.

I fruitori di queste elaborazioni, possono accedere al sistema registrandosi con le credenziali rilasciate dai referenti regionali.

Con la presente circolare sono state sistematizzate le informazioni richieste agli Sportelli Sociali, a conclusione di un percorso, avviato nel 2009, che ha coinvolto alcuni Uffici di Piano e Province allo scopo di definire le informazioni sull'accesso agli sportelli richieste dalla Regione, con particolare attenzione al nomenclatore regionale della "domanda espressa".

Si richiede, quindi, agli Uffici di Piano degli ambiti distrettuali che non hanno ancora acquisito applicativi di Sportello Sociale già integrati con il sistema regionale, di comunicare per mail, entro il 30 giugno p.v., al referente regionale (Milena Michielli, mmichielli@regione.emilia-romagna.it), un Piano di adeguamento da concordare con la Regione, in cui si chiede di specificare le modalità ed i tempi per adeguarsi e rispondere al fabbisogno informativo definito dalla presente circolare.

Per le specifiche tecniche, tempi e modalità di trasmissione, si rimanda al disciplinare tecnico che fa parte integrante della presente Circolare.

Cordiali saluti

Mariella Marfisi



Allegati N. 1

*Servizio Coordinamento Politiche Sociali e Socio Educative.
Programmazione e sviluppo del sistema dei servizi.*

Il Dirigente Responsabile del Servizio

Maura Forni

Servizio Sistema Informativo Sanità e Politiche Sociali

Il Dirigente Responsabile del Servizio

Eleonora Verdini

ALLEGATO TECNICO

IASS

INTEGRAZIONE APPLICATIVI SPORTELLO SOCIALE

Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli Sportelli Sociali

Indice

Premessa	2
Finalità	2
1. AMBITO di APPLICAZIONE	3
2. CONTENUTI e CODIFICA delle VARIABILI	3
Sezione I – TESTATA.....	3
Sezione II – CONTATTO.....	4
Sezione III – ANAGRAFICA	4
Sezione IV – DOMANDA ESPRESSA.....	5
Sezione V – ESITO.....	6
3. CONTROLLI	7
4. ARCHITETTURA e MODALITA' di TRASMISSIONE	10
5. SCADENZE e PIANO di ADEGUAMENTO	11
6. GLOSSARIO e INDICAZIONI	12
Nomenclatore regionale.....	12
Target	12
Domanda espressa.....	12
7. RITORNO INFORMATIVO	13
Referenti regionali	13

Premessa

Il Programma regionale di promozione e sviluppo degli sportelli sociali, approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 432/08, è lo strumento che indirizza e sostiene la costruzione e il consolidamento di sportelli sociali in Emilia Romagna.

Questi si connotano come punti unitari di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari, nei quali il cittadino deve trovare risposta ai bisogni di informazione, ascolto – orientamento, registrazione e primo filtro della domanda di accesso ai servizi e può essere avviato verso percorsi di valutazione e presa in carico, secondo il modello dell'integrazione gestionale e professionale. L'accesso attraverso lo sportello sociale è l'inizio del percorso che il cittadino fa nel sistema dei servizi, per questo è estremamente importante che il suo bisogno sia registrato correttamente e che, se necessario, attraverso lo sportello sociale si dia avvio alla valutazione del bisogno reale e alla successiva eventuale presa in carico. I dati di registrazione dell'accesso attraverso lo sportello sociale devono, mediante adeguati sistemi informativi, collegarsi alle informazioni relative alla valutazione, alla presa in carico e ai servizi e interventi erogati e costituire progressivamente i contenuti di una "cartella integrata" dell'assistito, che segua tutto il percorso del cittadino nel sistema dei servizi.

La Regione a partire dal 2009 ha implementato un sistema regionale di rilevazione della domanda espressa agli Sportelli sociali (come previsto al punto 2.7, Allegato A, DGR 432/08). A tal fine ha avviato con risorse proprie il collegamento al sistema regionale degli applicativi locali in uso. Il sistema denominato IASS integra gli applicativi gestionali locali che registrano gli accessi agli sportelli sociali e riversa nel sistema regionale alcuni dati relativi alle persone che accedono agli sportelli e alla domanda, di orientamento o assistenza, che esse pongono.

Stato di avanzamento Sistema IASS

Nel primo semestre 2012 sarà ultimata l'integrazione dei 33 ambiti distrettuali dotati di un applicativo di registrazione degli accessi agli sportelli sociali. Resteranno per ora fuori dal collegamento 5 ambiti distrettuali che, contravvenendo alle indicazioni regionali, non hanno ancora provveduto a dotarsi di un sistema di registrazione degli accessi agli Sportelli sociali. Invitiamo pertanto questi ambiti distrettuali a dotarsi al più presto di un sistema di rilevazione degli accessi coerente con le indicazioni formulate dalla Regione nella DGR 432/08 che raccomanda:

"... la connessione sistematica dei punti di accesso alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio, anche attraverso sistemi informativi condivisi. Il percorso di accesso al sistema integrato deve poter essere registrato e monitorato dai servizi che concorrono al suo svolgimento, nel rispetto delle norme a tutela della privacy.

Allo sportello sociale spetta il compito di compilare una scheda di accesso che contiene un set minimo di informazioni sull'utente e sulla richiesta e di avviare eventualmente alle fasi di valutazione e presa in carico che saranno svolte dalle strutture professionali integrate. (...) La scheda di primo accesso è la base per l'avvio del percorso del cittadino nel sistema dei servizi ed è visibile agli operatori dei servizi che successivamente procederanno alla presa in carico e alla definizione dei singoli servizi da erogare. I dati di primo accesso e le informazioni relative a presa in carico e interventi erogati al singolo e al suo nucleo familiare costituiscono i contenuti di una "cartella integrata dell'assistito", le cui singole parti sono inserite e visibili solo agli operatori autorizzati in conformità alle specifiche competenze e a quanto previsto dalle norme della privacy.

Al fine di evitare duplicazioni di dati è opportuno che la "cartella integrata dell'assistito" colleghi tra loro i dati relativi agli interventi erogati, dati che provengono sia dai sistemi informativi regionali che locali attivati."

Integrazione Sportello Sociale e altri Sportelli Tematici

Richiamiamo inoltre la necessità, già espressa nella citata DGR 432/08, di raccordo tra gli sportelli sociali e altri sportelli presenti sul territorio con connotazione più tematica (es. Sportelli informativi stranieri, Informahandicap, Centri provinciali per l'adattamento domestico, Sportelli per la mediazione culturale e socio-sanitaria presenti negli istituti penitenziari, ecc.). Il tema si pone in relazione alla opportunità che tali Sportelli possano fungere parzialmente da Sportello sociale ed essere quindi collegati al sistema di registrazione degli accessi per la parte di informazione e orientamento che svolgono nei confronti dei cittadini. La DGR 432/08 precisa infatti che:

"... Lo sportello sociale si connota come punto unitario di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari. E' pertanto attraverso lo sportello sociale che si avviano percorsi di accesso ai servizi. Nell'arco del triennio gli sportelli tematici esistenti su un territorio devono integrarsi e coordinarsi nella rete degli sportelli sociali, connotandosi sempre più come punti di informazione e accesso di carattere specialistico per l'avvio di procedure con alto contenuto tecnico (es. Centri per l'adattamento domestico), per la valutazione e presa in carico o per attività di promozione sociale con riferimento ad alcune categorie di cittadini (es. Sportelli informativi stranieri). Gli sportelli tematici pubblici possono svolgere la funzione di sportello sociale qualora il cittadino si rivolga direttamente a loro e per la parte di servizi da essi erogati. Qualora invece si evidenzino o giungano richieste per bisogni multipli, quando non di specifica pertinenza degli sportelli tematici, si impegnano a fornirne segnalazione allo Sportello sociale per l'avvio degli adeguati percorsi di accesso. Inoltre contribuiscono all'aggiornamento della banca dati sui servizi della rete locale.

E' opportuno che vengano attivate azioni formative, a carattere integrato, rivolte agli operatori dei differenti sportelli con finalità di conoscenza reciproca e di condivisione di ruoli, funzioni e regole operative."

Finalità

La disponibilità di dati completi, tempestivi ed omogenei sugli utenti che accedono agli sportelli sociali e sul bisogno da essi espresso, è ritenuta indispensabile al fine di attuare razionali ed efficaci politiche di assistenza e permettere di programmare adeguatamente le risorse a disposizione del sistema regionale e degli Enti Locali per le politiche di welfare.

Come richiamato al punto 2.6, Allegato A della DGR 432/08 lo sportello si configura come un importante fonte di informazione sul bisogno espresso dai cittadini. All'Ufficio di Piano distrettuale è assegnata (Del. GR 1004/2007), tra le altre, la funzione di raccordare e utilizzare le rilevazioni sulla domanda e sull'offerta, anche con riferimento all'attività degli sportelli sociali, nonché la funzione di monitorare l'andamento del benessere e della salute, con riferimento alle determinanti ed agli indicatori presi in considerazione nella programmazione.

E' opportuno quindi che lo Sportello sociale fornisca periodicamente all'Ufficio di Piano dati ed elaborazioni relativamente alle richieste pervenute allo sportello sociale, al tipo di orientamento dato o di avvio a percorsi assistenziali.

Questi dati potranno essere elaborati a cura dell'Ufficio di Piano e costituire uno degli elementi di lettura del bisogno espresso e dei tempi e dei modi di accoglimento e gestione della domanda di servizi, utile ai fini delle scelte di programmazione, nell'ambito dei Piani distrettuali per la salute e per il benessere sociale.

Il sistema di rilevazione regionale consente l'elaborazione dei dati di accesso su scala regionale garantendo anche la possibilità di comparazione tra ambiti distrettuali e provinciali. Si ritiene quindi che possa costituire un utile strumento, a tutti i livelli territoriali, per migliorare la conoscenza del contesto e orientare la programmazione locale.

Le finalità possono essere sintetizzate in:

- analisi delle caratteristiche dell'utenza che accede agli sportelli sociali e delle modalità di accesso;
- analisi della domanda espressa dai cittadini agli sportelli sociali e dei principali esiti dell'accesso;
- disponibilità di dati individuali per analisi incrociate con dati contenuti in altre banche dati del sistema informativo socio-sanitario;
- supporto nell'indirizzare le politiche regionali e locali, per meglio soddisfare i bisogni dei cittadini e per programmare le risorse;
- supporto informativo alla redazione di report ed indicatori analitici e sintetici.

1. AMBITO di APPLICAZIONE

Sono oggetto del Sistema IASS i dati riguardanti i cittadini che si rivolgono agli Sportelli Sociali. In particolare il sistema rileva i dati di tipo anagrafico che qualificano l'utente, dati sul soggetto segnalante, sulla domanda espressa e sull'esito dell'accesso allo sportello sociale.

Le informazioni richieste dal Sistema IASS sono riconducibili alle seguenti Sezioni:

- Sezione I - TESTATA
- Sezione II - CONTATTO
- Sezione III - ANAGRAFICA
- Sezione IV - DOMANDA ESPRESSA
- Sezione V - ESITO

2. CONTENUTI e CODIFICA delle VARIABILI

Di seguito si descrivono brevemente i contenuti e relative codifiche delle informazioni richieste.

La Tabella TCOMNOS è reperibile sul sito della regione Emilia Romagna all'indirizzo <https://siseps.regione.emilia-romagna.it/flussi>, sotto l'Area Politiche Sociali e integrazione socio-sanitaria alla voce **Integrazione Applicativi Sportello Sociale - IASS**.

Sezione I - TESTATA

Codice Distretto

Identifica il distretto socio-sanitario di appartenenza dello Sportello Sociale.

Codifica: Codice a 3 cifre del distretto (rif. file TCOMNOS).

Codice Comune

Identifica il Comune di appartenenza dello Sportello Sociale (rif. file TCOMNOS).

Codifica: Codice ISTAT a 6 cifre, di cui le prime 3 indicano la provincia e le altre 3 il comune.

Totale Schede Inviato

Corrisponde al numero totale delle schede inviate presenti nel messaggio di trasmissione. Deve essere ≥ 0 .

Totale Schede Non Inviato

Corrisponde al numero totale delle schede Non inviate, quindi scartate dall'applicativo. Deve essere ≥ 0 .

Si presuppone che gli applicativi locali effettuino i medesimi controlli che sono effettuati dal sistema centrale (si veda capitolo 3) e quindi: nel caso che nessuna scheda superi i controlli in locale, dovrà essere trasmesso un messaggio non contenente alcun dettaglio e con numero schede inviate = 0 e valorizzazione del numero di schede non trasmesse. Il numero di schede NON Inviato è riferito al singolo invio e non cumulativo degli invii precedenti.

Associazione Distretti - Comuni

A livello centrale è prevista una tabella di relazione Distretti e Comuni facenti parte del distretto. Sulla base di tale tabella saranno effettuati i controlli di CONGRUENZA tra i campi [Codice Distretto] e [Codice Comune] indicati nel flusso dati. Si faccia riferimento alla Tabella TCOMNOS.

Sezione II – CONTATTO

Campo Identificativo univoco della scheda (Campo Chiave)

Il codice univoco della Scheda di accesso allo Sportello Sociale sarà generato dall'applicativo gestionale locale con i seguenti campi:

- Codice ISTAT comune a 6 cifre (rif. file TCOMNOS);
- Codice entità inviante (assegnato dall'applicativo - nessuna codifica predefinita);
- Progressivo, univoco nell'ambito dell'entità inviante, generato dall'applicativo.

L'univocità è da intendersi sulla globalità delle schede inviate e non su quelle del singolo messaggio.

Non sono ammessi caratteri che potrebbero essere interpretati come separatori, tipo | # * & % \$

Data compilazione scheda

Corrisponde alla data in cui la scheda viene registrata localmente; può non coincidere con la data di contatto.

Codifica: Scrivere nella forma ggmmaaaa.

Data contatto

Corrisponde alla data del contatto. Può coincidere o essere precedente alla data di compilazione della scheda.

Codifica: Scrivere nella forma ggmmaaaa.

Modalità di contatto

Indica se la persona si è rivolta direttamente allo Sportello oppure ha utilizzato un'altra modalità di contatto, tra cui telefono, mail o altro. E' possibile selezionare un solo valore.

Codifica:

MDC.001	SPORTELLO
MDC.002	TELEFONO
MDC.003	MAIL
MDC.004	ALTRO

Segnalato da

Identifica la tipologia di soggetto che ha segnalato la domanda/il bisogno, oppure chi si è rivolto allo Sportello Sociale. E' possibile selezionare un solo valore.

Codifica:

SGN.001	Diretto interessato
SGN.002	Familiare
SGN.003	Vicino di casa/amico
SGN.004	MMG/PLS
SGN.005	Volontariato/Terzo settore
SGN.006	Patronato
SGN.007	AUSL
SGN.008	Centro per l'impiego
SGN.009	Organi giudiziari
SGN.010	Scuola
SGN.011	Altro
SGN.012	NON dichiarato

Sezione III – ANAGRAFICA

La Sezione Anagrafica riporta i dati relativi al soggetto interessato, non al soggetto segnalante.

Soggetto interessato

Identifica se viene riportato il nominativo del soggetto interessato.

Codifica:

SIN.001	Nominativo
SIN.002	Non nominativo

Nome

Indicare il Nome del soggetto interessato se Soggetto interessato è Nominativo.

Cognome

Indicare il Cognome del soggetto interessato se Soggetto interessato è Nominativo.

Codice Fiscale

Codice fiscale del soggetto interessato (16 caratteri), attribuito dal Ministero delle Finanze ovvero riportato nella Tessera sanitaria.

Per gli stranieri non residenti (domiciliati in Italia) ma iscritti al servizio sanitario nazionale utilizzare il codice fiscale calcolato dalla routine di calcolo.

Per gli stranieri temporaneamente presenti, non in possesso di tessera sanitaria, riportare il codice regionale STP a 16 caratteri (Straniero Temporaneamente Presente) o ENI (Europei non iscritti) a 16 caratteri, ai sensi del D.P.R. 31/8/1999 n. 394 e della circolare del Ministero della Sanità 24/4/2000, n. 5, o il codice PSU (permesso di soggiorno per motivi umanitari) o il codice AS (migranti del Nord Africa richiedenti asilo politico)

Sesso

Indica il sesso del soggetto interessato.

Codifica:

- M = Maschio
- F = Femmina

Età

Indica l'età espressa in anni e non in fasce di età.

Codifica: Per età inferiore ad un anno codificare 0. Deve essere calcolata con riferimento alla data del contatto.

Cittadinanza

Riportare la cittadinanza tenendo presente che sarà riferita al nome del Paese di provenienza secondo la codifica ISTAT.

Codifica: codice a 3 cifre (file TCOMNOS). Per gli apolidi codificare 999. Per non definito codificare 000.

Sezione IV – DOMANDA ESPRESSA

Nella Sezione Domanda Espressa potranno essere selezionati:

- un solo Target di popolazione (quello prevalente)
- una o più tipologie di Domanda espressa

Target di popolazione

Indicare il Target prevalente del soggetto interessato (rif. Cap. 6. Glossario e Indicazioni).

Codifica:

- DMT.001 Famiglie e minori
- DMT.002 Giovani
- DMT.003 Disabili
- DMT.004 Dipendenze
- DMT.005 Anziani
- DMT.006 Immigrati
- DMT.007 Povertà e disagio Adulto

Domanda espressa

Indicare le domande espresse riferite al bisogno del soggetto interessato. (rif. Cap. 6. Glossario e Indicazioni)

Codifica: Il codice DBM.004 non è ammesso senza specifica.

DMB.001	Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale
DMB.002	Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno (economico, lavorativo, psicologico, ecc.)
DMB.003	Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo
DMB.004.001	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Invalidità civile
DMB.004.002	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Adattamento domestico
DMB.004.003	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia
DMB.004.004	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Asilo politico
DMB.004.005	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE)
DMB.005	Aiuto per inserimento lavorativo
DMB.006	Attività di socializzazione persone con disagio mentale
DMB.007	Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)
DMB.008	Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc.)
DMB.009	Informazioni e orientamento sul Servizio Civile
DMB.010	Inserimento in centri diurni
DMB.011	Interventi di mediazione culturale
DMB.012	Nidi/servizi integrativi prima infanzia
DMB.013	Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)
DMB.014	Ospitalità in strutture residenziali
DMB.015	Richiesta avvio iter per pratiche di adozione
DMB.016	Richiesta avvio iter per pratiche di affidamento
DMB.017	Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora

DMB.018	Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono
DMB.019	Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)
DMB.020	Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc.
DMB.021	Sollievo alla famiglia per brevi periodi
DMB.022	Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)
DMB.023	Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)
DMB.024	Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)

Sezione V – ESITO

La Sezione Esito dell'accesso contiene le informazioni relative alla conclusione del contatto.

Risposta diretta

Indica se il contatto è terminato fornendo una risposta diretta.

Codifica:

S = SI

N = NO

Avvio procedimento per atti di competenza dello sportello sociale

Indica se è stato avviato un procedimento per atti di competenza dello Sportello Sociale.

Codifica:

S = SI

N = NO

Materiale consegnato sono ammesse più scelte

Indica se è stato consegnato del materiale (Moduli, Schede Informativa ...). Sono ammesse più risposte.

Codifica:

- EMC.001 Modulo
- EMC.002 Scheda informativa
- EMC.003 Depliant/volantino
- EMC.004 Altro

Avvio richiesta di valutazione

Indica se è stata avviata la richiesta di valutazione da parte del Servizio sociale professionale oppure da parte di altro Servizio competente. I campi [Avvio richiesta di valutazione] e [Avvio procedimento per atti di competenza dello sportello sociale] possono essere valorizzati contemporaneamente.

Codifica:

- ARV.001 Servizio sociale professionale
- ARV.002 Altri servizi competenti

Data primo colloquio con assistente sociale

Corrisponde alla data fissata per l'eventuale primo colloquio con l'assistente sociale. Può essere presente solo se è valorizzato anche il campo [Avvio richiesta di valutazione].

Codifica: Scrivere nella forma ggmmaaaa.

Invio ad altro servizio competente

Indica se la richiesta è stata inoltrata ad altro Servizio competente. Quindi se il campo è valorizzato SI esclude ogni altra informazione della sezione esito, quindi devono essere [Risposta diretta = NO], [Avvio procedimento per atti di competenza dello sportello sociale = NO] e non devono essere valorizzati [Materiale consegnato] e [Avvio richiesta di valutazione] e [Data primo colloquio con assistente sociale]. Viceversa se [Risposta Diretta] oppure [Avvio procedimento per atti di competenza dello sportello sociale] oppure [Avvio richiesta di valutazione] valorizzati SI allora [Invio ad altro servizio competente = NO].

Codifica:

S = SI

N = NO

3. CONTROLLI

Legenda per la lettura della tabella

Nome campo: Termine che identifica il campo

Tipo: Definisce il formato del campo:
AN = alfanumerico;
N = numerico.

Lunghezza: Numero massimo di caratteri del campo.

Note: Note relative al campo.

Grado di obbligatorietà: codice che identifica l'obbligatorietà o meno del campo.

- OBB = Campo *obbligatorio*. Se non valorizzato al bisogno, o valorizzato in modo errato, può determinare lo scarto della singola entità cui si riferisce il dato (è specificato nei livelli di controllo).
- FAC = Campo *facoltativo*.

Controlli

I controlli sono eseguiti dal Sistema Centrale, ma si presuppone che gli stessi siano effettuati anche dagli applicativi locali;

- **PRS** = PRESENZA : significa che non è ammesso il campo vuoto
- **CNS** = CONSISTENZA : significa che, se valorizzato, deve assumere uno dei valori ammessi o rispondere al formato richiesto
- **QDR** = QUADRATURA : significa che il numero indicato deve coincidere con il numero di elementi di dettaglio trasmessi
- **CNG** = CONGRUENZA : indica un vincolo ulteriore rispetto ad altro campo .
- **KEY** = CODICE UNIVOCO, non sono ammessi duplicati

La sequenza dei controlli , nel caso di più controlli sullo stesso campo, è: PRESENZA / CONSISTENZA / CONGRUENZA/QUADRATURA/KEY.

Il fallimento di un controllo interrompe la sequenza di controlli sulla specifica scheda da parte del sistema centrale.

Azioni

A seguito dei controlli, il Sistema Centrale effettua le seguenti azioni:

- **SEGNALA:** un qualunque controllo non superato produce una segnalazione che alimenta una banca dati degli errori in modo che sia possibile ottenere report relativi agli errori per ciascuna scheda , report consultabili da utenti abilitati. Sarà così settato uno stato della scheda:
 - V = Valida se tutti i controlli sono stati superati positivamente
 - W = Warning se uno o più controlli (non scartanti) non sono stati superati
 - S = Scartata se uno dei controlli Scartanti non è stato superato.
- **SCARTO:** significa che la scheda non viene memorizzata nella banca dati. Lo scarto è abilitato solo in alcuni casi (si veda tabelle seguenti) , mentre in tutti gli altri casi le schede verranno sempre memorizzate anche se presentano anomalie.

Se si registra un errore scartante sulla testata del messaggio , le singole schede non verranno controllate e saranno automaticamente scartate.

L'esito dell' invio della scheda verrà fornito in modalità sincrona e farà riferimento all'esito dell' acquisizione del dato e ad un primo esito sulla validità dei dati trasmessi.

Pertanto l'applicativo inviante riceverà un messaggio di ritorno che indica l'avvenuto ricevimento e il risultato dei primi controlli che verranno eseguiti conformemente a quanto indicato nelle tabelle seguenti. In caso di mancata comunicazione con il sistema centrale, l'invio dovrà essere ripetuto successivamente.

Non è però previsto un re-invio al sistema centrale da parte dell'applicativo locale dopo un'eventuale correzione qualora la scheda risulti già trasmessa e memorizzata nel sistema centrale (stati V e W). Pertanto, nel caso al sistema centrale pervenga una scheda già presente sul DB verrà generato un errore e la scheda non verrà memorizzata nel sistema.

La risposta consentirà di individuare quali schede sono state memorizzate sul sistema centrale e quali no (stati V,W,S).

Per le specifiche dello schema XML del messaggio di invio e per quello di risposta, si rimanda "*Specifiche Web Service e schema XML*" scaricabile al link <https://siseps.regione.emilia-romagna.it/flussi>, sotto l'Area *Politiche Sociali e integrazione socio-sanitaria* alla voce **Integrazione Applicativi Sportello Sociale – IASS.**

Sezione I - TESTATA

Nome campo	Tipo	Lun	Note	Grado di obb.	Controlli	Azioni
Codice Distretto	A	3	Codifica Distretto (file TCOMNOS)	OBB	PRS CNS	SEGNALA SCARTO se: • manca il codice distretto (PRS) • codice non è uno della RER (CNS)
Codice Comune	A	6	Codice ISTAT a 6 cifre: 3 per la provincia e 3 per il comune (file TCOMNOS)	OBB	PRS CNS CNG	SEGNALA SCARTO se: • manca il codice comune (PRS) • il codice non è uno della RER (CNS) • il codice comune non è uno di quelli del distretto indicato (CNG)
TotSchedeInviato	N	3	Deve essere riportato il numero totale delle schede presenti nel messaggio ; DEVE ESSERE ≥ 0	OBB	PRS CNS QDR	SEGNALA
TotSchedeNon Inviato	N	3	Deve essere riportato il numero totale delle schede scartate a monte dall'applicativo ; DEVE ESSERE ≥ 0	OBB	PRS CNS	SEGNALA

Sezione II - CONTATTO

Nome campo	Tipo	Lun	Note	Grado di obb.	Controlli	Azioni
Identificativo univoco della scheda	A	100	Codice comune + Codice entità inviante + Progressivo univoco all'interno di "Entità inviante" (Codice entità e progressivo sono assegnati dall'applicativo locale e senza codifica predefinita)	OBB	PRS CNS CNG KEY	SEGNALA SCARTO se: • non è presente l'identificativo (PRS) • il codice comune non è uno della RER (CNS) • il codice comune non è uno di quelli del distretto indicato (CNG) • l'identificativo scheda è già presente nel DB (KEY)
Data compilazione scheda	A	8	E' la data in cui la scheda viene registrata localmente; può non coincidere con la data di contatto. Formato: ggmmaaaa	OBB	PRS CNS CNG	SEGNALA SCARTO se: • non è presente la data (PRS) • la data non è nel formato corretto (CNS) • se data compilazione scheda ≤ Data Sistema (CNG)
Data contatto	A	8	E' la data del contatto. Può coincidere o essere precedente alla data compilazione scheda Formato: ggmmaaaa	FAC	CNS CNG	SEGNALA data contatto ≤ data compilazione scheda (CNG)
Modalità di contatto	A	11	Elenco valori	OBB	PRS CNS	SEGNALA SCARTO se: • il campo non è valorizzato (PRS) • il campo è valorizzato ma non è uno dei valori ammessi (CNS)
Segnalato da	A	11	Elenco valori	OBB	PRS CNS	SEGNALA

Sezione III – ANAGRAFICA

Nome campo	Tipo	Lun	Note	Grado di obb.	Controlli	Azioni
Soggetto interessato	A	11	Elenco valori	OBB	PRS CNS	SEGNALA
Nome	A	100	Nome del soggetto	OBB ¹	PRS ¹	SEGNALA
Cognome	A	100	Cognome del soggetto	OBB ¹	PRS ¹	SEGNALA
Codice Fiscale	A	16	Codice fiscale del soggetto interessato	OBB ¹	PRS ¹ CNS	SEGNALA
Sesso	A	1	Valori ammessi: M = Maschio F = Femmina	OBB	PRS CNS	SEGNALA
Età	N	3	Età espressa in anni : 0 per età inferiore ad un anno (calcolata rispetto alla data del contatto)	OBB ¹	PRS ¹ CNS	SEGNALA
Cittadinanza	A	3	Codice ISTAT (file TCOMNOS) (999) apolide (000) non definito	OBB	PRS CNS	SEGNALA

Sezione IV – DOMANDA ESPRESSA

Nome campo	Tipo	Lun	Note	Grado di obb.	Controlli	Azioni
Target di popolazione	A	11	Elenco valori	OBB	PRS CNS	SEGNALA SCARTO se: • il campo non è valorizzato (PRS) • il campo è valorizzato ma non è uno dei valori ammessi (CNS)
Domanda Espressa (campo ripetibile)	A	11	Elenco valori	OBB	PRS CNS	SEGNALA SCARTO se: • il campo non è valorizzato (PRS) • il campo è valorizzato ma non è uno dei valori ammessi (CNS)

Sezione V – ESITO

Nome campo	Tipo	Lun	Note	Grado di obb.	Controlli	Azioni
Risposta diretta	A	1	S = SI N = NO	OBB ²	PRS CNS CNG	SEGNALA
Avvio procedimento per atti di competenza dello sportello sociale	A	1	S = SI N = NO	OBB ²	PRS CNS CNG	SEGNALA
Materiale consegnato	A	11	Campo ripetibile Elenco valori	FAC	CNS CNG	SEGNALA
Avvio richiesta di valutazione	A	11	Elenco valori	FAC	CNS CNG	SEGNALA
Data primo colloquio con assistente sociale	A	8	Formato: gmmmaaaa	FAC	CNS CNG	SEGNALA
Invio ad altro servizio competente	A	1	S = SI N = NO	OBB ²	PRS CNS CNG	SEGNALA

¹ se soggetto interessato NOMINATIVO

² Obbligatorio valorizzare il campo

4. ARCHITETTURA e MODALITA' di TRASMISSIONE

Il Sistema IASS consente di registrare all'interno del Sistema centrale regionale un insieme omogeneo di informazioni relative all'accesso dei cittadini allo Sportello Sociale trasmessi dai singoli distretti socio-sanitari regionali.

I dati anagrafici trasmessi, riguardanti il soggetto interessato, sono trattati nel rispetto delle regole relative alla "privacy" declinate dalla legge 196/2003 e succ. mod. e sono memorizzati criptati .

Attraverso l'uso di un identificativo univoco del soggetto interessato sarà possibile associare i dati presenti nel sistema centrale con tutte le banche dati regionali che supportano tale identificativo.

Il sistema centrale è stato implementato su di una opportuna infrastruttura collocata presso la Regione; in grado di acquisire, archiviare centralmente ed elaborare il set minimo di dati contenuti nella scheda di primo accesso allo Sportello Sociale.

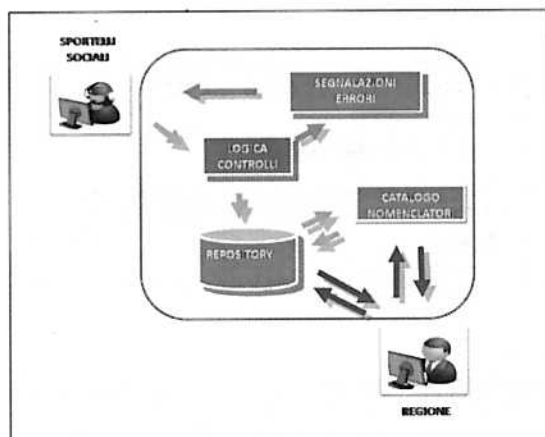


Figura 1 – Architettura del Sistema Centrale

L'infrastruttura di comunicazione tra il sistema centrale regionale e gli applicativi in uso presso i distretti è basata su Web Service e la comunicazione è monodirezionale dal sistema gestionale di sportello sociale al sistema regionale centrale ovvero sarà l'applicativo esterno ad invocare il web service e ad ottenere la relativa risposta.

Sono state definite le specifiche per l'integrazione degli applicativi in uso presso i distretti per l'estrazione dei dati di interesse e per l'implementazione del modulo di comunicazione con il sistema centrale ai fini della trasmissione dei dati.

Per le specifiche del WSDL si rimanda al documento **"Specifiche Web Service e schema XML"** scaricabile al link <https://sisepts.regione.emilia-romagna.it/flussi>, sotto l'Area Politiche Sociali e integrazione socio-sanitaria alla voce **Integrazione Applicativi Sportello Sociale – IASS**.

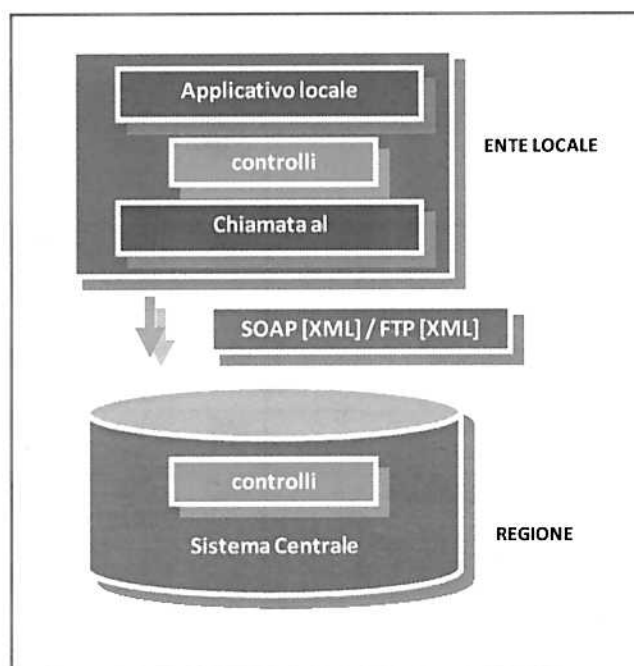


Figura 2 - Schema di comunicazione

Gli applicativi esterni trasmettono via Web Service messaggi XML che potranno contenere una o più schede di primo accesso. Si raccomanda la trasmissione giornaliera delle schede dagli applicativi locali per consentire un invio di schede più corrette dal punto di vista dei contenuti e del controllo qualità del dato.

Ai fornitori degli applicativi in uso presso i distretti che sono già stati integrati e comunicano con il sistema centrale è stata rilasciata da parte della Regione la **Certificazione applicativo IASS – compliant** a seguito dell'avvenuto collaudo e test realizzati dalla società CUP 2000. E' possibile richiedere ai referenti regionali l'elenco dei fornitori integrati a cui è stata rilasciata la certificazione.

I distretti che utilizzano altri applicativi non certificati dalla Regione dovranno procedere alla **trasmissione dati via web Service**, rivolgendosi ai referenti regionali per effettuare il collaudo e test ed ottenere la Certificazione applicativo IASS – compliant. Per le specifiche tecniche per l'integrazione degli applicativi si veda il documento "*Specifiche Web Service e schema XML*" scaricabile al link <https://siseps.regione.emilia-romagna.it/flussi>, sotto l'Area *Politiche Sociali e integrazione socio-sanitaria* alla voce **Integrazione Applicativi Sportello Sociale – IASS**.

5. SCADENZE e PIANO di ADEGUAMENTO

Gli Uffici di Piano degli ambiti distrettuali che NON hanno acquisito un applicativo fra quelli certificati IASS – compliant, dovranno comunicare, entro il **30 Giugno 2012**, con e-mail al referente del Servizio Sistema Informativo Sanità e Politiche Sociali (mmichielli@regione.emilia-romagna.it) un **Piano di adeguamento**, da concordare con la Regione in cui si chiede di specificare le modalità ed i tempi per adeguarsi e rispondere al tracciato record definito dalla presente circolare.

Il Piano di adeguamento dovrà prevedere l'inizio della trasmissione dati entro il 31 dicembre 2013.

SCADENZE

I dati trasmessi saranno consolidati e quindi resi definitivi a cadenza semestrale, rispettivamente in data **30 giugno e 31 dicembre**.

Poiché la trasmissione dati da **APPLICATIVI CERTIFICATI IASS – COMPLIANT**, avviene in **modalità sincrona (giornaliera)**, dovranno essere rispettate le scadenze per il solo re-invio delle schede scartate dal sistema centrale regionale, nello specifico:

- Il re-invio di una scheda scartata (stato S) dal sistema centrale, da parte dell'applicativo locale dopo un'eventuale correzione, sarà possibile entro il **10 Settembre** dell'anno in corso per le schede con Data compilazione riferita al 1° semestre (1° gennaio - 30 giugno), ed entro il **28 Febbraio** dell'anno successivo a quello di rilevazione per le schede con Data compilazione riferita al 2° semestre (30 giugno - 31 dicembre).

6. GLOSSARIO e INDICAZIONI

Nomenclatore regionale

Il set di dati richiesto da IASS costituisce il "nomenclatore regionale" sui dati di accesso agli Sportelli sociali. Per potere inviare i dati a IASS è necessario l'impegno dei singoli ambiti distrettuali a definire il raccordo tra le voci di registrazione degli accessi in uso a livello locale (*Nomenclatore locale*) ed il *Nomenclatore regionale*. Questo serve per garantire una maggiore comparabilità, significatività e quindi una lettura più accurata dei dati. La Regione dal canto suo si impegna a tenere monitorate queste "transcodifiche" e ad aggiornare il proprio nomenclatore qualora si rendesse necessario per una più puntuale rilevazione dei dati.

Per nomenclatore si intende una qualsiasi tabella di codifica/associazione della base dati.

A livello centrale esistono funzionalità che consentono ai referenti regionali, di gestire le tabelle contenenti i nomenclatori e in generale le codifiche, mediante inserimento, modifica e cancellazione.

La gestione di queste informazioni è nodale perché ad ogni modifica del nomenclatore da parte della Regione i vari applicativi locali dovranno aggiornarsi in modo che i loro nomenclatori locali e i corrispondenti regionali siano sempre allineati, condizione vincolante all'invio dei dati.

E' stata infine prevista sul sistema centrale una apposita area in cui i responsabili di distretto possono inserire documenti elettronici che riportano i loro nomenclatori locali e l'associazione con quelli regionali. Al momento del caricamento nell'area di un documento partirà una notifica di avvenuta pubblicazione verso i referenti regionali. Ogni distretto vede solo i documenti inseriti dal proprio distretto, mentre i referenti regionali vedranno tutti i documenti inseriti.

Queste funzionalità di recupero del nomenclatore regionale e di caricamento del proprio nomenclatore locale, sono a disposizione di ciascun ambito distrettuale, e sono fruibili accedendo al sistema collegandosi all'applicativo al seguente indirizzo <https://sanita.regione.emilia-romagna.it/sportellosociale/sa/> registrandosi con le credenziali fornite dai referenti regionali.

Gli applicativi locali certificati IASS-Compliant hanno pertanto predisposto una funzionalità di estrazione in formato elettronico dei nomenclatori locali affinché la loro pubblicazione possa poi essere eseguita da parte dei responsabili di distretto.

Per facilitare il raccordo tra i nomenclatori locali e quello regionale di seguito si forniscono alcuni chiarimenti di interpretazione.

Target

1) Il sistema chiede, tra i dati obbligatori di registrazione dell'utente, di individuare un Target di appartenenza o per ciclo di vita (minori, giovani, anziani) o per condizione prevalente (disabile, immigrato, ecc.). Si ritiene opportuno che l'operatore selezioni il Target di appartenenza secondo il criterio della prevalenza, ovvero avendo preventivamente definito quale sia la condizione che in maniera prevalente influisce sul bisogno espresso dall'utente e sulla conseguente risposta.

Si riportano di seguito alcuni esempi:

- se per un *nucleo familiare* è prevalente la necessità di un supporto da parte dei servizi in relazione alla presenza di un *componente anziano non autosufficiente* si classificherà la richiesta sotto il target "Anziani";
- *il sostegno ad un nucleo familiare di immigrati con minori* è da inserire in "Famiglia e Minori" e non "Immigrazione";
- se un *minore necessita di interventi per motivi legati ad una disabilità*, risulta utente dell'area "Disabili".

2) Il Target Immigrati è da considerarsi un target di tipo residuale atto a identificare problematiche connesse alla specifica situazione di immigrato (ad es. supporto nella richiesta di permesso di soggiorno, asilo, corsi di lingua italiana ecc.). Sono quindi da preferirsi altri Target che meglio identifichino il bisogno prevalente del singolo utente o del suo nucleo familiare, indipendentemente dalla sua condizione di immigrato.

3) per omogeneità con l'organizzazione prevalente dei servizi si ritiene che nel Target "Famiglia e Minori" debbano essere ricompresi solo i nuclei familiari con figli minori. Nel caso nel nucleo non siano presenti figli minori è da preferirsi il Target "Povertà e disagio adulti" oppure altri target che descrivano meglio il bisogno prevalente di quel nucleo.

Domanda espressa

Per quanto riguarda l'identificazione della Domanda espressa si rimanda all'**Allegato A – NOMENCLATORE TIPOLOGIA DOMANDA ESPRESSA/RICHIESTA/SEGNALAZIONE**, nel quale si è cercato di dettagliare meglio le possibili richieste e segnalazioni che corrispondono a ciascuna voce sintetica di domanda espressa definita nel nomenclatore IASS. Per il dettaglio delle richieste e segnalazioni sono state considerate, come punto di partenza, le voci classificate nel *Nomenclatore interregionale degli interventi e dei servizi sociali*³ ulteriormente dettagliate per adeguarle alla nostra realtà regionale. L'elencazione delle possibili richieste/segnalazioni non è ovviamente da considerarsi esaustiva di tutte le possibili richieste che pervengono dai cittadini, riteniamo però che le possibilità indicate nell'Allegato A coprano la maggior parte della casistica e che quindi possano essere utili per orientare la classificazione delle richieste a livello locale.

³ Il *Nomenclatore interregionale degli interventi e dei servizi sociali* è stato approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome il 29 ottobre 2009 (scaricabile al link [http://www.regioni.it/upload/DOCCRP10\)NOMENCLATORE_SERVIZI_SOCIALI.pdf](http://www.regioni.it/upload/DOCCRP10)NOMENCLATORE_SERVIZI_SOCIALI.pdf))

Nel corso del 2011 è stata apportata una modifica al nomenclatore, nella sezione della "Domanda espressa" precedentemente caricato su IASS, in quanto, su segnalazione di alcuni ambiti distrettuali già collegati si è rilevato che non erano contemplate alcune richieste che invece si presentano con frequenza allo Sportello Sociale. In particolare il "supporto alla compilazione della certificazione ISE/ISEE" e la richiesta diretta di un "colloquio con il servizio sociale professionale".

Non sono state aggiunte nuove voci ma sono state inserite queste due richieste in campi già presenti come si può evincere dall'allegato A, nello specifico il "supporto alla compilazione della certificazione ISE/ISEE" inserito alla voce "DMB.004.005 - Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE)", e la richiesta diretta di un "colloquio con il servizio sociale professionale" alla voce "DMB.024 - Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)".

7. RITORNO INFORMATIVO

A partire dai dati raccolti il sistema IASS elabora una serie predefinita di **Report di analisi**. In particolare è possibile ricostruire la distribuzione degli accessi per ambito distrettuale, sesso, classe di età, cittadinanza, target e domanda espressa del soggetto interessato, la modalità di contatto e tipo di segnalazione, nonché l'esito dell'accesso.

I Report possono essere personalizzati selezionando alcuni parametri (principalmente temporali: trimestri e anni di riferimento, e di dimensione territoriale: distretto, provincia, regione).

Queste analisi consentono a Regione, Province/CTSS e ambiti distrettuali di comparare la domanda espressa nei differenti territori, costituendo così un'importante base informativa per la programmazione regionale e locale in area sociale e socio-sanitaria.

I fruitori di queste elaborazioni, regione e ambiti distrettuali possono accedere al sistema collegandosi all'applicativo al seguente indirizzo <https://sanita.regione.emilia-romagna.it/sportello sociale/sa/> registrandosi con le credenziali fornite dai referenti regionali.

I soggetti che possono accedere al sistema sono:

- Utenti a livello regionale** con funzioni di amministrazione;
- Utenti a livello regionale** con funzioni di monitoraggio e controllo;
- Utenti a livello distrettuale** con funzioni di monitoraggio e controllo;
- Applicativi gestionali di Sportello** per l'invio delle schede di accesso.

Ad esclusione degli applicativi di Sportello Sociale, i restanti attori avranno accesso al sistema e alle sue funzionalità tramite interfaccia web.

Mentre l'autenticazione degli utenti regionali e distrettuali è in carico al sistema di autenticazione della RER, gli applicativi esterni certificati IASS – Compliant, invece, utilizzeranno i certificati forniti dai referenti regionali per autenticarsi al momento della connessione al web service regionale e trasmettere i dati.

Referenti regionali

Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali	
Servizio Coordinamento Politiche Sociali e Socio Educative. Programmazione e sviluppo del sistema dei servizi	Servizio Sistema Informativo Sanità e Politiche Sociali
Francesca Ragazzini Tel. 051-5277358 fragazzini@regione.emilia-romagna.it	Milena Michielli Tel. 051-5277419 mmichielli@regione.emilia-romagna.it Pierluigi Brina Tel. 051-5277423 pbrina@regione.emilia-romagna.it

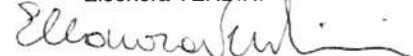
Servizio Coordinamento Politiche Sociali e Socio Educative. Programmazione e sviluppo del sistema dei servizi

Maura FORNI



Servizio Sistema Informativo Sanità e Politiche Sociali

Eleonora VERDINI



ALLEGATO A – NOMENCLATORE TIPOLOGIA DOMANDA ESPRESSA/RICHIESTA/SEGNALAZIONE

CODICE	DESCRIZIONE CAMPO "Domanda Espressa"	Include le RICHIESTE/SEGNALAZIONI relative a
DMB.001	Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	Informazioni su: attività ricreative, sociali e culturali come i centri di aggregazione giovanile, centri sociali anziani, centri interculturali, centri estivi, progetti per adolescenti, opportunità di aggregazione/integrazione sociali, ludiche, culturali, centri documentazione e biblioteche, corsi di lingua italiana per stranieri, orti, lavori socialmente utili, ginnastica anziani, soggiorni climatici e termali e organizzazione vacanze, attività sportive e di tempo libero rivolte a persone disabili, servizio aiuto alla persona (SAP), mediazione sociale, associazionismo e volontariato ...
DMB.002	Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno(economico, lavorativo, psicologico, ecc)	Segnalazioni relative a donne vittime di violenza; supporto psicologico, di servizio sociale, lavorativo, informazioni su centri antiviolenza, ecc.
DMB.003	Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	Soluzioni abitative temporanee per donne vittime di violenza (eventualmente con minori a carico)
DMB.004.001	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: invalidità civile	Informazioni e supporto per compilazione domande ed eventuale presentazione diretta sull'invalidità civile e sulle certificazioni di non autosufficienza
DMB.004.002	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Adattamento domestico	Informazioni e supporto per compilazione domande ed eventuale presentazione diretta sull'adattamento domestico e sui Centri specializzati (CADD)
DMB.004.003	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	Informazioni e supporto per compilazione domande ed eventuale presentazione diretta sulla regolarizzazione documenti per soggiornare in Italia (permesso di soggiorno, acquisizione cittadinanza, iscrizione anagrafe)
DMB.004.004	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Asilo politico	Informazioni e supporto per compilazione domande e eventuale presentazione diretta su richiedenti asilo e beneficiari di protezione internazionale
DMB.004.005	Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE)	Altre informazioni, supporto per compilazione domande ed eventuale presentazione diretta, altre istruttorie. Sono incluse in questa voce le certificazioni ISE e ISEE, l'Amministratore di sostegno, le certificazioni per disabilità (L.104/92), le richieste di idoneità degli alloggi ...
DMB.005	Aiuto per inserimento lavorativo	Interventi per favorire l'inserimento lavorativo per persone svantaggiate, Borse lavoro comunali/AUSL, inserimento lavoro adulti, disabili, orientamento al centro per l'impiego, aiuto per ricerca lavoro e orientamento assistenti familiari, agevolazioni lavorative per disabili e familiari, percorsi di formazione professionale
DMB.006	Attività di socializzazione persone con disagio mentale	Informazioni su luoghi e attività organizzate per la socializzazione di persone con disagio psichico

CODICE	DESCRIZIONE CAMPO "Domanda Espresa"	Include le RICHIESTE/SEGNALAZIONI relative a
DMB.007	Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)	Informazioni su assistenza domiciliare socio-assistenziale ed integrata (SAD, ADI) e assistenza socio-educativa, assegno di cura (disabili e anziani), consegna pasti a domicilio, lavanderia a domicilio, igiene della persona, telesoccorso e teleassistenza, consegna farmaci e spesa a domicilio, intervento domiciliare socio-riabilitativo, stimolazione cognitiva, podologia, fornitura ausili, protesi, presidi sanitari, contributo assistenti familiari, servizi di prossimità/buonvicinato/gruppi di autoaiuto/banche del tempo ...
DMB.008	Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc.)	Informazione su interventi di sostegno economico: assegno per il nucleo familiare, assegno ad integrazione del reddito, buoni spesa, buoni pasto, assegno di maternità, contributo famiglie numerose, borse di studio, fornitura gratuita o semi di libri di testo, diritto allo studio, esenzione/riduzione rette servizi educativi e scolastici (mensa, trasporti, centri estivi e servizi integrativi), contributi economici (alimentari, utenze-bollette, tasse rifiuti, tributi), contributi economici per l'alloggio, contributi economici per cure e prestazioni sanitarie (esenzioni ticket, acquisto protesi e ausili, cure odontoiatriche ecc.), contributi per vacanze-soggiorni di sollievo, prestito sull'onore, credito di emergenza/microcredito, contributo affido familiare, integrazione/esenzione rette per asili nido, servizi integrativi, centri diurni, strutture residenziali e semiresidenziali, contributi una tantum/straordinari, family e social card, contributi per trasporto pubblico, mobilità (ex buoni taxi), eliminazione barriere architettoniche (L.R.13/89), contributo per rimpatrio o traslazione salme
DMB.009	Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	Informazioni in merito al Servizio Civile e all'associazionismo, volontariato
DMB.010	Inserimento in centri diurni	Informazioni su inserimento in strutture semiresidenziali per anziani, centri socio-occupazionali per disabili; centri socio-riabilitativi per disabili, strutture semiresidenziali e diurne per minori
DMB.011	Interventi di mediazione culturale	Informazioni in merito al servizio di mediazione linguistica e culturale, in ambito scolastico, sociale e lavorativo
DMB.012	Nidi/servizi integrativi prima infanzia	Informazione e/o richiesta di Iscrizione a Nidi/servizi integrativi prima infanzia
DMB.013	Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)	Informazione e aiuto per reperimento di soluzioni abitative temporanee per adulti (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia), centri di accoglienza notturna ...
DMB.014	Ospitalità in strutture residenziali	Informazioni su inserimento in strutture residenziali per anziani, disabili, minori, adulti (strutture di primo e secondo livello); Centri e alloggi d'accoglienza per cittadini stranieri immigrati;

CODICE	DESCRIZIONE CAMPO "Domanda Espressa"	Inclube le RICHIESTE/SEGNALAZIONI relative a
DMB.015	Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	Informazioni e richieste avvio istruttorie per adozione; servizi di supporto a famiglie adottive
DMB.016	Richiesta avvio iter per pratiche di affidamento	Informazioni e richieste avvio istruttorie per affidamento familiare; servizi di supporto a famiglie affidatarie
DMB.017	Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	Informazioni su richieste di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora
DMB.018	Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono, interventi di protezione sociale (vittime di tratta/accattonaggio/ adozione illegale)..
DMB.019	Servizi di supporto (Mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	Informazione e avvio richiesta servizi di supporto: mensa e trasporto scolastico, Trasporto sociale, Accessibilità, Mobilità per le persone invalide e disabili ecc.
DMB.020	Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc.	Informazioni su accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, distribuzione beni di prima necessità (pasti, medicinali, vestiario, ecc.), disponibilità di docce o locali per provvedere all'igiene personale ...
DMB.021	Sollievo alla famiglia per brevi periodi	Informazioni e richieste relative ai ricoveri temporanei di sollievo, ed altri progetti atti a sostenere la famiglia che assiste una persona non autosufficiente (Caffè Alzheimer ...)
DMB.022	Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)	Informazioni su intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, accesso ad alloggi ERP, ecc.
DMB.023	Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)	Informazioni su sostegno alla coppia in fase di separazione o già separata (anche con figli minori), sostegno alle funzioni genitoriali, attività del Centro per le famiglie, ecc.
DMB.024	Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	Informazioni su interventi di sostegno destinati a soggetti a rischio di emarginazione e alle loro famiglie, erogati a domicilio, in strutture o in luoghi di aggregazione spontanea, per il raggiungimento della massima autonomia personale e sociale, tra cui gli interventi socio-educativi ed il sostegno socio-educativo scolastico, il supporto di tipo psicologico, formativo, relazionale. Richiesta di avvio al servizio sociale professionale, consulenza legale e tutela. Comprende anche il Pronto intervento sociale e l'Unità di strada, le informazioni sulle attività di prevenzione e sensibilizzazione (es. prevenzione ondate di calore), i Consultori (familiari, giovani, donne, pediatrici) e gli Sportelli Tematici, Telefonia sociale ed i Centri di ascolto ...