

I sistemi informativi sociali. L'esperienza della Caritas piemontese

Il sistema informativo adottato dalla Caritas Piemonte nella sua rete di servizi: logiche ed obiettivi

Claudia Calci, | 28 giugno 2017

La consapevolezza di costituire un punto di osservazione privilegiato delle dinamiche che si collocano alla base dei processi di emarginazione ed esclusione sociale a livello locale, ha spinto il sistema [Caritas torinese](#) a progettare e realizzare un Sistema Informativo Sociale per l'analisi dei bisogni dell'utenza che afferisce ai suoi numerosi centri di ascolto, mense, dormitori ed empori solidali, quale punto di partenza per la progettazione di più adeguate strategie di intervento e di contrasto alle povertà.

È stata così realizzata un'applicazione informatica che aiuta ogni singolo centro a tenere in ordine i propri dati e ad essere in rete con gli altri, ad avere una base-dati comune e aggiornabile on-line, ovvero strumento di supporto per un efficace funzionamento della rete dei servizi. L'ambiente di lavoro è un'area riservata il cui scopo è quello di gestire informazioni efficaci per il sistema integrato degli interventi e dei servizi Caritas e in particolare per una lettura più attenta dei bisogni sociali all'interno della quale avviene la raccolta informatizzata dei dati nella garanzia e tutela del diritto alla *privacy*.

L'idea è nata nel 2007 dalla **Caritas Diocesana di Torino** ma si è rapidamente diffusa sul territorio della Regione Ecclesiale Piemontese. Attualmente sono 13 le Diocesi su 17 ad utilizzare il sistema informativo per un [totale di 148 centri](#), abilitati al caricamento dei dati, numero che continua ad essere in crescita.

La scelta del nome dell'applicativo non è dovuta solo a un modo "simpatico" per ricordarne la denominazione, ma vuole anche identificare la **volontà di perseguire una collaborazione fattiva a livello nazionale**. Il sistema di [Caritas Italiana è denominato Os.Po.](#) (Osservatorio Povertà). Da qui **Regione Os.Po.** quindi **R.Os.Po.** Concretamente **l'ulteriore obiettivo del sistema informativo** è consentire all'Osservatorio Caritas Regionale di soddisfare il debito informativo nei confronti di Caritas Italiana, che annualmente richiede una sintesi delle attività nelle varie regioni.

Il punto di forza, a mio avviso, del progetto del sistema informativo è stato quello approcciarsi alla realtà attraverso un metodo "induttivo", partendo cioè dalle esigenze operative di chi ogni giorno aveva necessità di raccogliere informazioni per comprendere più a fondo i bisogni delle persone. Gli operatori che inseriscono i dati sul sistema, sono supportati da: un *help desk* a livello centrale, da *pop up* inseriti direttamente a video che aiutano nelle diverse funzionalità e dalla produzione di [video tutorial](#).

Nella costruzione del sistema, come già affermato, è essenziale la partecipazione di tutti gli attori anche al fine di evitare la sovrapposizione o (addirittura) la contrapposizione di più sistemi.

La complessità del sistema informativo aumenta in ragione non tanto della quantità di informazioni quanto della quantità di operatori e di organizzazioni diverse che vi partecipano.

Va da sé che la buona riuscita è più questione di carattere umano-organizzativo che non tecnico-informatico.

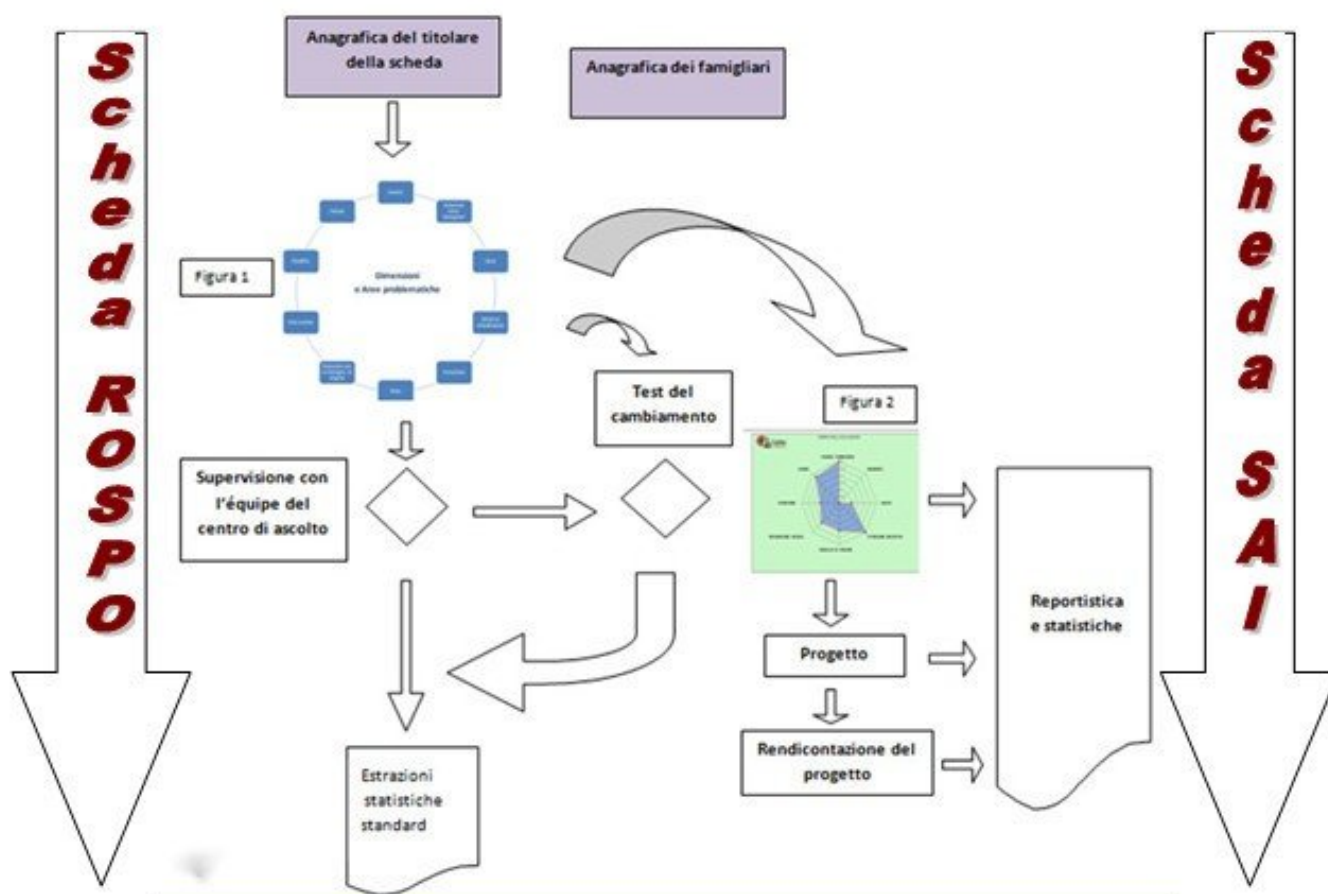
Impostazione metodologica

Il punto di partenza dell'applicativo *web*, è stata la scheda di rilevazione già in uso nel Centro di Ascolto della Diocesi di Torino in versione cartacea. Nel corso del tempo l'adesione e la condivisione con i Centri Parrocchiali ha causato vari adattamenti che ha portato [alla scheda nella versione attuale](#), con la possibilità di sperimentare l'applicativo anche su una [piattaforma test](#) le cui credenziali sono disponibili sul sito della Caritas di Torino.

L'attività di codifica e classificazione degli interventi erogati si è sviluppata cercando la dovuta integrazione tra le esigenze operative interne, la collaborazione sinergica con Caritas Italiana e attraverso indicazioni provenienti da interlocutori sul territorio. In questo modo si è potuto rispondere alle necessità di ogni singolo centro e al tempo stesso costruire un sistema in grado di classificare e aggregare valori ogni qualvolta che si presentasse la necessità di rispondere a restituzioni informative.

L'applicativo in questione dispone di 3 profili utente diversi: referente, operatore e osservatore. Ogni profilo ha diritto di accesso alle varie funzionalità informatiche, diverso rispetto agli altri. Soltanto al profilo utente "referente" è consentito di accedere a tutte le funzionalità e può operare personalizzazioni di sistema in locale. A ciascun operatore (*user*) viene assegnato il profilo di accesso relativo alle mansioni che deve svolgere.

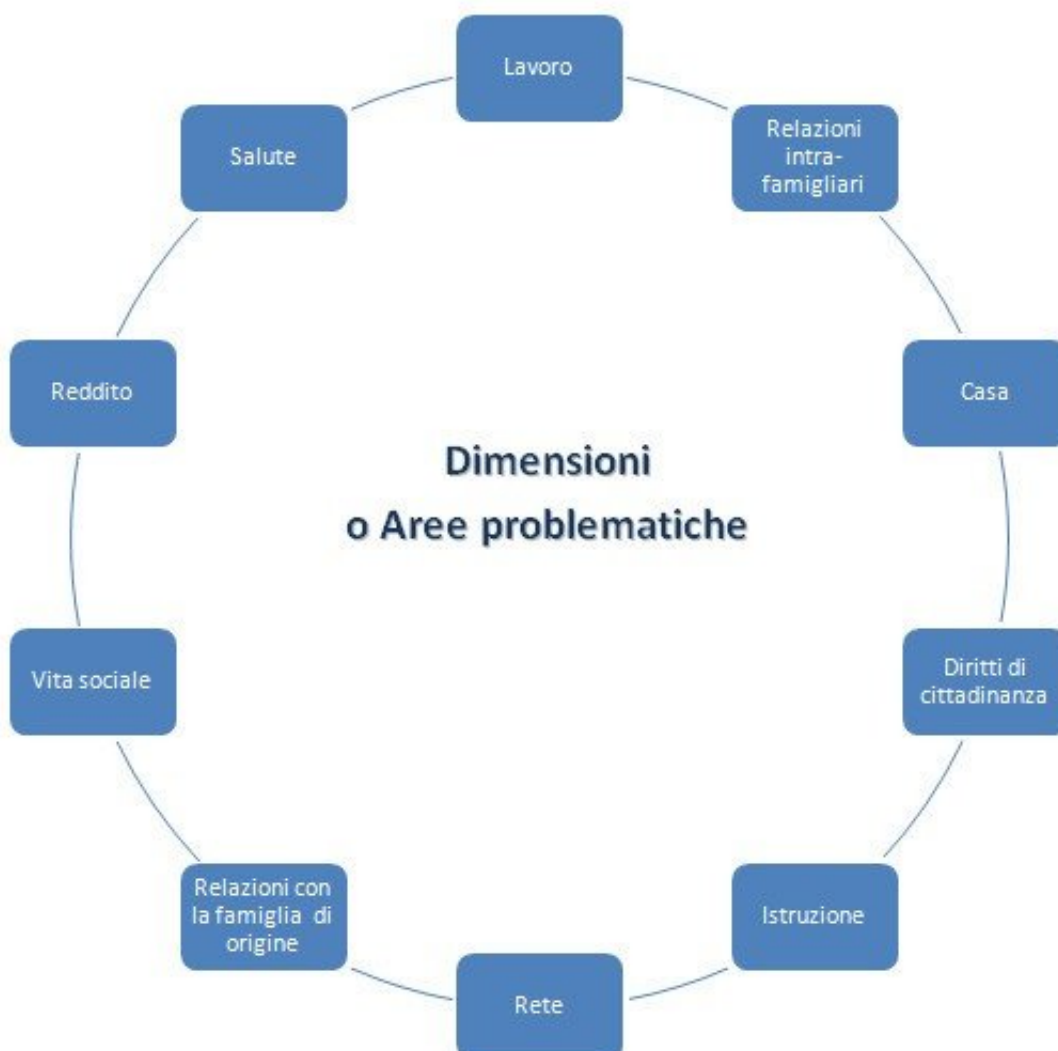
Flusso informativo



Come si evince dal processo del flusso informativo, la prima sezione della scheda R.Os.Po comprende una serie di dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale, data di nascita, genere, nazionalità) del titolare della scheda e dei suoi famigliari

(presenti sullo stato di famiglia); l'acquisizione dei dati anagrafici, ove possibile, avviene tramite la lettura della tessera sanitaria. I nominativi sono condivisi da tutti coloro che sono autorizzati ad accedere tramite il proprio *account* al sistema, questo per evitare prese in carico multiple.

Le sezioni seguenti dell'applicativo si riferiscono alla diagnosi sociale e sono articolate in macro-dimensioni:



Ciascuna dimensione è poi approfondita da informazioni di dettaglio, ciò permette da un lato di compiere un'analisi specifica della situazione di disagio, necessaria per definire l'intervento o il progetto, e, dall'altro, la loro successiva aggregazione in problematiche generali utile per giungere a una sintesi funzionale sia essa per il singolo centro, sia essa territoriale o al livello nazionale.

L'applicativo permette inoltre di aggiornare tutte le diverse sezioni storicizzando le precedenti, in modo da monitorare costantemente la presa in carico del singolo e/o del nucleo familiare.

Le restituzioni informative operative sono rappresentate da procedure automatiche di interrogazione (*query*) della banca dati di sistema. Si può accedere facilmente a numerose visualizzazioni di dati sia in forma analitica che in forma, seppur elementare, aggregata. Ad esempio, si possono eseguire estrazioni su base anagrafica, relative a una specifica tipologia di interventi, incroci su estrazioni di uno specifico nucleo familiare, monitorare gli accessi alle mense e ai dormitori gestiti dalle Caritas. È possibile ottenere una restituzione informativa per singolo centro, a livello diocesano e regionale; quest'ultimo

come già sottolineato va ad alimentare l'attività di raccolta dati di Caritas Italiana.

Scheda Azioni Inclusive (SAI)

Ogni giorno anche i centri di ascolto e di servizio della Caritas devono confrontarsi con il mutamento continuo dell'ambiente interno ed esterno nel quale operano: situazioni sempre più complesse, nuovi tipi di povertà, bisogni sempre più articolati e complessi... Tutto ciò determina una necessità permanente di innovazione, indispensabile se non si vuole soccombere o agire prendendo la scorciatoia dell'assistenzialismo.

Per questo motivo abbiamo voluto aiutare i volontari di alcuni Centri di Ascolto a selezionare dei possibili progetti per accompagnare le persone attraverso azioni inclusive.

Tutti i centri di ascolto che hanno utilizzato la scheda S.A.I., hanno partecipato ad un percorso formativo e, sono stati seguiti da una *counselor* professionale che li ha accompagnati con una supervisione periodica.

A partire dalla raccolta dati ordinaria sul sistema R.Os.Po, abbiamo creato una nuova scheda denominandola S.A.I (Scheda Azioni Inclusive) rendendo i due applicativi interoperabili. L'applicativo contiene tutti i dati della scheda ordinaria e alcuni approfondimenti che danno la possibilità di avere una valutazione multidimensionale del bisogno più accurata.

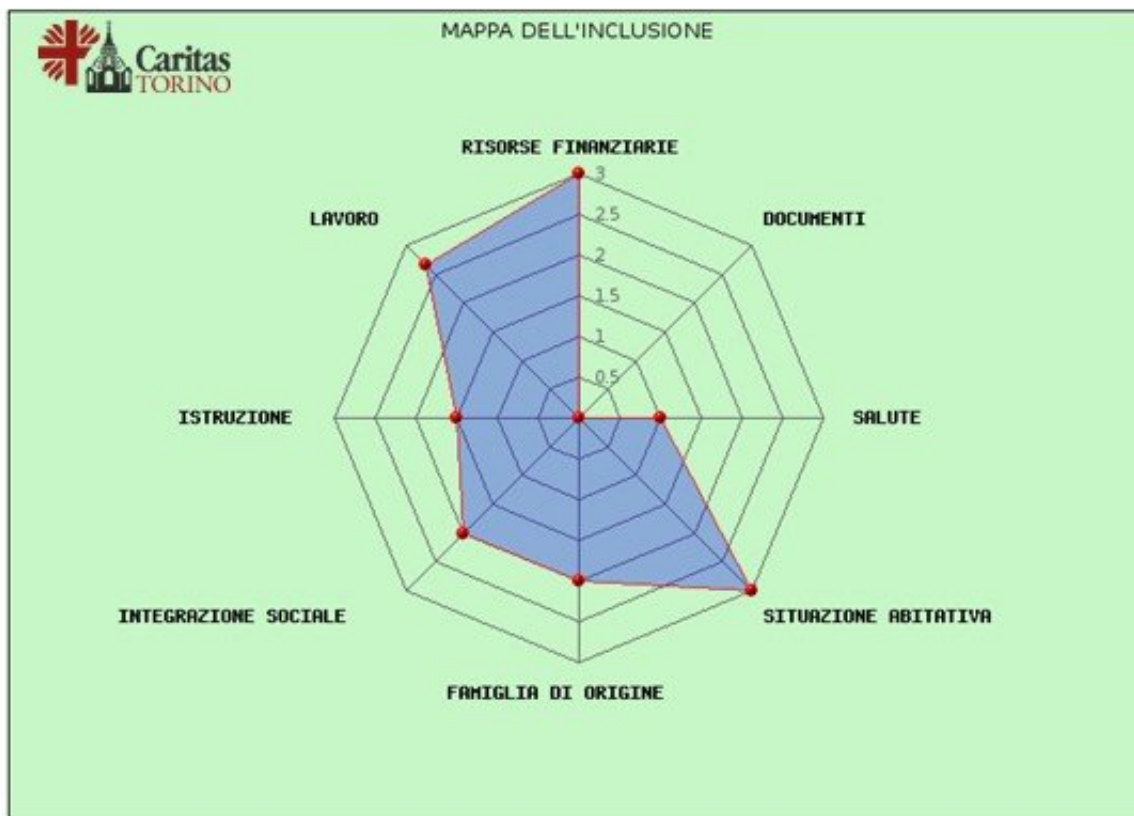
L'équipe del centro di ascolto con il supporto e la supervisione del *counselor*, ha individuato dal database di R.Os.Po alcune situazioni, che rispondevano a criteri stabiliti a priori:

- “se” il destinatario è stato adeguatamente ascoltato in merito al suo disagio/difficoltà;
- “se” è stata sufficientemente indagata la disponibilità a partecipare attivamente alla progettazione;
- “se” si sono individuati gli attori che potrebbero assumere un ruolo attivo in merito alle aree problematiche del progetto;
- “se” abbiamo tenuto conto di cosa il destinatario non può o non è in grado di fare;
- “se” abbiamo aiutato il destinatario a rileggere in modo chiaro e preciso il suo problema tanto da trasformarlo in opportunità e/o limitarne la sfera di influenza.

Valutati e sciolti i “SE” suggeriti poc'anzi, l'équipe del centro, prima di costruire il progetto con la persona e/o con il nucleo familiare, si confronta ancora con alcuni indicatori che abbiamo denominato “propensione al cambiamento” che sono valutati dall'équipe stessa attraverso uno strumento denominato “Test del cambiamento”:

- diminuisce la resistenza al cambiamento;
- diminuiscono le riflessioni sulle caratteristiche del problema;
- emergono affermazioni orientate al cambiamento;
- emergono domande sul cambiamento;
- vengono immaginati nuovi scenari;
- esperienze di azioni di cambiamento prima di iniziare il progetto.

Lo strumento cardine della scheda S.A.I. è la Mappa dell'inclusione, una rappresentazione grafica che, attraverso alcuni indicatori scelti per ogni dimensione (ai quali è stato dato un peso), permette di ottenere una fotografia iniziale della situazione dell'utente, sia esso single o del nucleo familiare. Per esemplificare riporto una mappa (Figura 2). L'esito del grafico va letto sia in riferimento alle singole dimensioni, sia nella sua globalità, tenendo presente che: più le singole dimensioni si avvicinano allo zero, più la persona è da considerarsi inclusa. Possiamo considerarla uno strumento di valutazione *ex ante*.



Essa evidenzia il nesso metodologico e concettuale tra misurazione e valutazione. Misurare e valutare sono sicuramente operazioni concettuali differenti per natura, modalità di attuazione e scopi. In questo caso il sistema informativo può contribuire ad accrescere non solo le possibilità tecniche di misurare ma anche la cultura di una valutazione che usa le "misure" come basi e riferimenti per costruire valori significativi, attribuendo, attraverso di essi, significati alle azioni, nel caso specifico nel costruire un progetto di inclusione attiva con la persona e/o nucleo familiare.

Mi auguro che le istanze di rinnovamento, che a più riprese hanno promosso le capacità di organizzare e utilizzare l'informazione come fattore di qualità, controllo, sviluppo e miglioramento dei processi e degli interventi, aiutino a superare un modello riduzionistico, basato sulla capacità del singolo operatore a trovare soluzioni razionali e percorribili a partire da semplificazioni in componenti analitici di problematiche complesse. Sempre di più è necessario un modello di intelligenza connettiva che si pone come obiettivo primario l'identificazione di conoscenze distribuite (*distributed knowledge*) o condivise da gruppi (*common knowledge*).

È ovviamente un percorso sperimentale, quindi gli esiti di questo cammino sono rimandati alla prossima puntata...

Qui si possono scaricare in pdf:

- la [scheda base del sistema ROSPO](#)
- la [scheda SAI](#)
- Due strutture di possibili report ricavabili: [Report 1](#) e [Report 2](#)