

Come costruire il Sistema Informativo Unico dei servizi sociali (SIUSS) – (III)

Maurizio Motta, | 17 ottobre 2018

In presenza del REI continuano ad essere operanti molte altre prestazioni nazionali per il sostegno del reddito e, per quanto è noto ad oggi, è prevedibile che molte permarranno anche dopo l'avvio del Reddito di Cittadinanza, ciascuna dedicata ad una particolare tipologia di utenza, con diversi criteri di accesso e tempi di fruibilità. Ricordiamone qui solo alcune: assegno dei comuni ai nuclei familiari poveri con tre figli minori o per un nuovo nato, assegno al nucleo familiare, bonus bebè, contributo per spese per l'affitto pagato dell'abitazione negli anni precedenti, bonus energia elettrica e gas (per disagio economico), assegno sociale, integrazione al trattamento minimo delle pensioni, maggiorazione sociale delle pensioni e loro "quattordicesima", contributo economico per i genitori separati che non ricevono gli alimenti dall'ex coniuge.

Certo ci si augura che un reddito minimo nazionale riesca a ricomporre al suo interno questa "babele di interventi", ma sino a quando essa rimane operante permane questa doppia criticità:

- si tratta di un sistema che impone ai poveri di essere costantemente competenti su che cosa possono richiedere; ma le famiglie povere non possono conoscere tutte le possibili prestazioni e come accedervi, con il grave effetto che proprio i più fragili non riescono a fruirne. Ossia c'è il rischio che agli interventi per i poveri arrivino gli utenti più capaci di navigare nella mappa dei luoghi e delle scadenze, e che le risorse pubbliche contro la povertà finiscano di essere fruite non dai più fragili e meno autonomi (ai quali dovrebbero essere invece per definizione dirette), perché proprio questi non sono in grado di conoscere i canali di accesso ed arrivare a presentare le richieste;
- gli operatori di front office (pubblici o del terzo settore) non sono in grado di essere pienamente aggiornati sulla mappa di tutti gli interventi esistenti, né di descriverli in modo adeguato alle persone che potrebbero utilizzarle.

E' dunque utile che il SIUSS preveda anche uno strumento dedicato a queste criticità? Per rifletterci consideriamo questi due aspetti:

1) Gli operatori che oggi lavorano in front office che ricevono famiglie povere (nei servizi sociali dei Comuni o dei loro Enti gestori, nei centri di ascolto di associazioni) hanno ben chiara l'esigenza di informare in modo completo su tutti gli interventi che la famiglia potrebbe richiedere, inclusi quelli messi in opera da altri servizi od Enti. Ma per poter informare devono costruirsi una propria mappa delle offerte, con varie modalità (schede, appunti, file di servizio o di singoli operatori, cataloghi e software locali, fotocopie di norme e circolari). Con due conseguenti limiti:

- l'utilizzo di una simile mappa è molto dipendente dalle scelte e possibilità personali dei singoli operatori o servizi. E non è detto si riesca a garantire la socializzazione tra tutti gli operatori che potrebbero utilizzarla;
- sono evidenti le difficoltà di mantenere sempre aggiornato il "catalogo" delle offerte, che deve contenere non solo le prestazioni di specifica competenza di quel servizio (ad esempio le prestazioni del Comune), ma anche di altri soggetti (ad esempio le prestazioni INPS e quelle nazionali, i vari "bonus" e sgravi tariffari).

2) Lo strumento da costruire non può essere un testo scritto, ossia un catalogo cartaceo statico delle offerte disponibili, per due motivi:

- le prestazioni sono (purtroppo) molto diversificate per tipologia di possibili beneficiari, e sovrapposte: alcune sono fruibili solo da anziani, altre da anziani e minori, altre da nuclei solo se con minori, etc. Ciò implica che se l'operatore dispone solo di un catalogo stampato, pur con un indice ben articolato, gli è quasi impossibile ricostruire l'elenco delle misure che si attagliano alla persona o nucleo che ha di fronte, stante il caotico intreccio di possibili destinatari. Così come è quasi impossibile spiegare dove e quando quello specifico cittadino può richiedere le diverse prestazioni, a meno che l'operatore ricopi su un testo da consegnare ciò che ogni scheda del catalogo cartaceo riporta.
- Inoltre lo scenario delle prestazioni disponibili è soggetto a molte variazioni.

Dunque occorre un elenco dinamico per garantire agli operatori un buon aggiornamento a cura di un gestore dedicato, evitando che tale compito ricada (come ora accade) solo su interventi locali di manutenzione delle informazioni.

Uno strumento utile dovrebbe perciò essere un "**catalogo strutturalmente dinamico**" delle misure di contrasto alla povertà[*note*]Le ipotesi qui esposte sono anche state articolate in M. Motta, *REI. Contrasto alla povertà e reddito minimo*, Maggioli editore, Santarcangelo di Romagna (RN), 2018. E nel capitolo IX di AA.VV., *Il Reddito d'inclusione sociale (REIS). La proposta dell'Alleanza contro la povertà in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2016[/*note*], fondato su un data base che aiuti gli operatori di tutti i front office a:

- conoscere con facilità (e con costante aggiornamento) la mappa delle diverse prestazioni che sono disponibili, ovunque, per i cittadini;
- trasmettere meglio queste informazioni alle famiglie povere.

Lo strumento dovrebbe consentire all'operatore di:

1. inserire in una maschera le caratteristiche principali del nucleo che deve informare (numero e requisiti dei diversi componenti: età, eventuale disabilità, permesso di soggiorno, durata della residenza, etc.)
2. e ricavarne un catalogo "su misura" delle prestazioni fruibili, ossia quelle (e solo quelle) che possono essere richieste in quel momento da quella persona/nucleo, potendo stamparlo; incluse le informazioni dedicate a "dove, come e quando si possono richiedere quegli interventi".

Un simile strumento potrebbe far venire in mente questi possibili rischi:

- una dilatazione del tempo che va dedicato ad ogni utente ricevuto, se ai contenuti attuali del colloquio si aggiungono contenuti informativi ulteriori;
- il rischio di far individuare il front office che riceve il nucleo come il responsabile di tutte le prestazioni che vengono descritte, attribuendo a chi ha fornito l'informazione le disfunzioni che il cittadino incontra nei successivi percorsi ("*voi mi avete detto che se andavo là potevo avere...e invece poi mi hanno detto...*").

Queste possibili preoccupazioni vanno tuttavia valutate considerando che:

- già attualmente gli operatori svolgono funzioni ampie di "segretariato sociale", ma con strumenti poco efficaci e che implicano un faticoso lavoro locale di costruzione e manutenzione;
- il segretariato sociale è uno dei pochi livelli essenziali che già la normativa prevede debba esistere, e peraltro questo dovrebbe essere un ruolo di elezione dei servizi sociali di front office;
- lo strumento potrebbe essere utilizzato da molti front office dedicati al rapporto con utenza fragile, tendenzialmente da tutti i luoghi di incontro con la povertà (Centri d'ascolto, Associazioni, CAF, Patronati, Comuni, Ambiti). E anche le offerte attivate da questi attori del welfare potrebbero essere man mano incluse tra le schede descrittive del catalogo.

Il catalogo potrebbe essere organizzato in modo articolato su più livelli:

1. il catalogo base delle prestazioni nazionali, gestito e aggiornato dal livello statale;
2. la possibilità di aggiungere ulteriori schede sulle prestazioni locali (attivate dalle Regioni e/o dagli Enti locali[*note*]Ad esempio: voucher per spese scolastiche, fondo per le morosità incolpevoli in alloggi ERP, riduzione del pagamento della fornitura di acqua, assistenza economica dei comuni (o loro Enti gestori), riduzioni tariffarie di vario tipo (ad esempio sui trasporti locali)[/*note*]), mantenendo la stessa struttura e funzionalità di ricerca. Ovviamente da redigere e mantenere aggiornate con responsabilità locali.

Ogni prestazione può essere descritta nel data base in una scheda (breve ma minuziosa) che contenga:

- di che cosa si tratta, chi ne può fruire, con quali criteri di accesso ed erogazione, come si riceve;
- dove, come e quando si può richiedere (con la possibilità di stampare la relativa modulistica per la richiesta);
- ulteriori informazioni eventuali per gli operatori (indirizzi web, normativa).

Di fronte al nucleo da informare l'operatore potrebbe popolare una maschera che descrive il nucleo e lo profila, oppure cercare parole chiave e tag significativi (ad esempio per tipo di utenza), e ricavarne informazioni per sé (da descrivere agli utenti) e soprattutto una stampa mirata da consegnare al cittadino.

Ma che c'entra tutto ciò con il SIUSS? Ecco alcune ragioni:

1. attivare e mantenere un simile catalogo a cura di un livello nazionale (appunto come strumento entro il SIUSS) costa molto meno che produrlo in modo autonomo in ogni territorio. Va segnalato questo strumento, in parte sperimentato in alcuni Comuni, non implica rilevanti costi di gestione corrente, perché il sistema non deve gestire elaborazioni e processi, ma solo presentare risposte componendole in base alle schede del catalogo. Implica invece la costruzione del data base e dei suoi output, e soprattutto la garanzia che qualcuno abbia la responsabilità di un costante aggiornamento;
2. si tratta di uno strumento che sarebbe utile usare in tutti i front office del welfare per i poveri, evitando disomogeneità nella capacità di fornire ai poveri le informazioni su ciò che possono richiedere.

Sperando che chi lavora per il SIUSS possa tenere in considerazione le esigenze qui esposte, merita segnalare ancora un aspetto: una possibile funzionalità potrebbe consistere nella possibilità per i servizi di front office, quando ricevono un nucleo in povertà, di introdurre nel sistema sia le caratteristiche del nucleo (il profilo dei suoi componenti) sia la sua condizione economica (ad esempio l'ISEE e l'ISRE). E di ottenere dal sistema il riscontro che questo profilo e quella condizione economica consente a quel nucleo di accedere a specifiche prestazioni. Dopo di che si potrebbe proseguire senza interruzione attivando quelle prestazioni, registrando la richiesta ed avviando l'istruttoria.

Questa funzionalità tuttavia si fonda su tre presupposti:

- che il sistema disponibile per gli operatori possa verificare con precisione se il nucleo possiede tutti i requisiti di dettaglio per accedere a specifiche prestazioni. Cosa non semplice stante le grandi differenze presenti nelle molte prestazioni;
- che si possa introdurre nel sistema (ricevendola dai richiedenti) anche la valutazione della condizione economica utile per le prestazioni (ad esempio l'ISEE e l'ISRE). Il che richiede che il cittadino già disponga dell'ISEE, e che presenti documentazione adeguata ai diversi criteri sulla condizione economica in differenti prestazioni;
- che quel servizio possa attivare concretamente gli interventi; ossia che il sistema di cui dispone sia utilizzabile per registrare la richiesta e scatenare l'istruttoria conseguente.

E' certo un'ottima soluzione, ma realisticamente applicabile a poche prestazioni. Dunque non va esclusa anche una funzionalità che dal profilo del nucleo non consenta di arrivare anche a registrare la richiesta e a "far partire" l'istruttoria dell'intervento. Ossia che si limiti ad informare il cittadino di che cosa potrebbe richiedere dove e come; ma con precisione e:

- sulla totalità delle prestazioni a sostegno del reddito, e non solo su quelle che quello specifico servizio può gestire;
- senza pretendere che il cittadino esibisca documentazione sulla sua condizione economica; e quindi fornendo le informazioni anche a chi non ha ancora l'ISEE.

Peraltro la funzione 1) capace di gestire richieste/interventi (anche se non su tutte le prestazioni) e la 2) mirata a esporre il catalogo delle prestazioni che quel nucleo potrebbe richiedere, non sono di per sé antagoniste e potrebbero essere compresenti negli strumenti offerti dal SIUSS ai servizi di front office.

Nella prossima uscita di questa serie di articoli sul SIUSS discuteremo di come potrebbero essere impostati altri strumenti per gli operatori di front office[[note](#)]Qui i link agli altri articoli della serie: [parte I](#); [parte II](#). [parte IV](#)[/[note](#)].