

Comune di Milano



Sistema SISA

Quick Assessment Funzionale

***Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale (DITeD)
del Comune di Milano***



Acronimi

SISA – Sistema informativo Socio-Assistenziale
SIPO – Sistema Informativo Servizi Demografici
PID – Progetto intervento domiciliare.
ISEE – L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente
DSU – Dichiarazione Sostitutiva Unica
DITeD – Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale
PSI – Programmi sanitario integrati
SIB – Sistema Bilancio
CELAV – Centro di Mediazione al Lavoro
CASC – Centro Aiuto Stazione Centrale

Indice delle figure

Figura 1 Overview sistema SiSA.....	5
Figura 2 Modello logico informativo	28
Figura 3 Mappatura applicativa.....	30

Indice

1. Introduzione e scopo del documento	4
2. Overview Sistema SiSA.....	5
3. Stakeholders e ruoli	9
4. Dettaglio Macro-funzionalità	11
4.1. Il percorso Socioassistenziale	12
5. User journey	14
5.1 Gestione Soggetto.....	14
5.1.1. Registrazione Soggetto.....	14
5.1.2. Visualizzazione Soggetto	14
5.1.3. Accoglienza.....	16
5.1.4. Scheda di Primo Accesso	16
5.1.5. Conferma e Allegati	17
5.1.6. Registrazione Appuntamenti.....	17



Piattaforma SiSA – Assessment funzionale

Data documento: 28-01-2022

Versione 1.0

Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale
(DITeD)

5.1.7. Cartella Soggetto	17
5.1.8. Rete Personale e Sociale	19
5.2 Gestione Pratiche	20
5.2.1. Elenco pratiche e attivazione	20
5.2.2. Attivazione Pratica	21
5.2.3. Casi in carico - Interventi	21
5.2.4. Monitoraggio e cruscotti	23
5.3 Gestione Fornitori	24
5.3.1. Anagrafica fornitore “Strutture Residenzialità”	24
5.3.2. Contratti e Listini	25
5.3.3. Rendicontazioni	25
5.4 Gestione Contabile	25
5.4.1. Budget Finanziario e Budget Operativo	26
5.4.2. Erogazioni e Pagamenti	27
5.4.3. Fatture	27
6. Modello logico informativo	28
7. Mappa applicativa	30
8. Allegato 1: Processi gestiti all’interno della Piattaforma	32



1. Introduzione e scopo del documento

SiSA è il Sistema informativo Socio-Assistenziale in uso presso il Comune di Milano dal 2015, nato dal riuso del sistema nato con il comune di Torino. Ad oggi, SiSA integra diversi servizi offerti ai cittadini che si articolano nelle aree principali nel seguito elencate:

- Area Residenzialità
- Area Diritti e Inclusione
- Area Domiciliarità
- Area Monitoraggio Interventi e Servizi
- Area Salute e Servizi di Comunità
- Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali

SiSA è basato sulla piattaforma ICARE di Atena Informatica, concessa esclusivamente in licenza d'uso.

Lo scopo del documento è descrivere SiSA e le sue caratteristiche principali da un punto di vista funzionale. Nel documento verranno descritte le macro-funzionalità del sistema, il framework dei processi, la mappatura degli stakeholder e verranno individuate le relazioni più significative con gli altri sistemi relazionati al sistema, sia interni al comune di Milano che esterni, unitamente al modello logico-informativo del sistema, particolarmente importante per poter comprendere appieno la natura del sistema e le entità coinvolte.

In chiusura verranno analizzati nel dettaglio anche alcuni requisiti non funzionali.

2. Overview Sistema SiSA

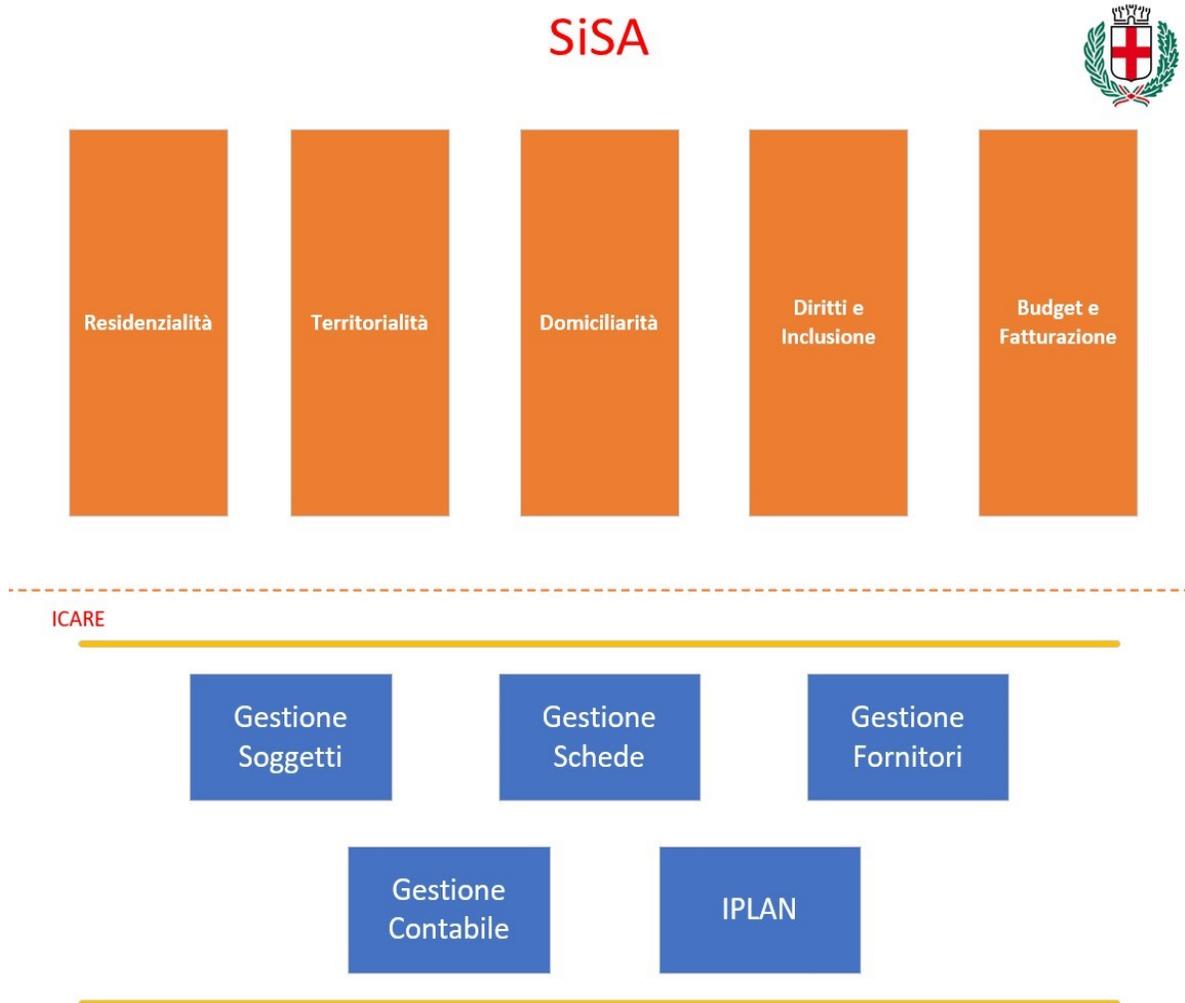


Figura 1 Overview sistema SiSA

Il Sistema Socio-Assistenziale in uso presso il Comune di Milano si basa sulla Piattaforma ICARE, un framework composto da diversi moduli e sviluppato da Atena Informatica. Tutte le funzionalità e i processi in essere su SiSA si appoggiano al framework definito dalla piattaforma ICARE.

ICARE è composto da numerosi moduli, ma per descrivere il sistema sono state intercettate le principali macro-funzionalità e raccolte nei macro-blocchi visibili in figura, che verranno descritte nel prosieguo.



Per completezza vengono riportati i moduli principali su cui si basa ICARE accompagnati da una breve descrizione:

Modulo	Descrizione
Anagrafica soggetti	Contiene tutti i moduli riconducibili all'anagrafica di soggetti come beneficiari, enti, rete sociale e integrazioni con anagrafiche esterne recuperate dal sistema.
Situazione Reddituale	Moduli che gestiscono la situazione reddituale degli utenti, per esempio collegamento al sistema ISEE di INPS oppure moduli per la gestione delle pensioni.
Cartella Sociale	Sono i moduli che contengono informazioni rispetto allo storico degli interventi, le prese in carico, il nucleo di valutazione sociale (NVS), le segnalazioni, il diario sociale, i provvedimenti e gli atti giudiziari, le valutazioni fino ad arrivare al genogramma degli utenti.
Gestione Stranieri	Moduli relativi all'accoglienza dei migranti e ai relativi progetti con successiva gestione sul territorio.
Front-Office e Segretariato Sociale	Moduli relativi allo sportello sociale e all'accoglienza e gestione del segretariato sociale territoriale.
Front-Office web	Moduli relative a sportelli online per accesso ai servizi ed aree riservate.
Progettazione ed erogazioni interventi/servizi	Il vero fulcro del sistema, dove vengono gestiti tutti i processi di progettazione sociale, gestione liste di attesa e graduatoria unitamente a rendicontazione e controllo degli interventi erogati.
Servizi Scolastici	Moduli relativi alla gestione di alcuni servizi scolastici sul territorio, e all'interscambio di dati con gli uffici scolastici.
Uff.Casa/ERP/Patrimonio	Moduli per gestione immobili, assegnazione e controllo idoneità alloggi.
Budget e amministrazione	Gestione integrata del budget per interventi, fatturazione e gestione pagamenti anche online con interfacciamento Servizi Bancari/Poste.



Cruscotti e Debiti Informativi	Moduli che permettono di gestire la reportistica e i cruscotti disponibili a sistema implementati per i vari servizi ed interventi.
Infrastruttura Applicativa	Moduli di gestione dell'infrastruttura applicativa. Tra questi è presente il modulo che permette di creare una profilazione degli accessi fine e consistente.

In parallelo ai moduli ICARE è stato implementato il sistema **IPLAN**, un Calendario digitale utilizzato in maniera trasversale attraverso tutte le fasi del processo di accoglienza e di sviluppo del progetto socioassistenziale, su cui il sistema SiSA si appoggia nella creazione e gestione di appuntamenti e disponibilità.

Le funzionalità principali IPLAN sono due:

- creazione nuova disponibilità: gli utenti che prestano servizi possono inserire nuove disponibilità di giorni, rispetto a determinate categorie disponibili, con opzioni su ricorrenza e orari.
- creazione nuovo evento: viene inserito l'appuntamento stabilito durante le fasi di accoglienza e di indirizzamento, basandosi sulle disponibilità presenti a calendario.

Queste sono le componenti di base cui è stato costruito il sistema nella sua interezza. Non tutti questi moduli, tuttavia, sono utilizzati attualmente all'interno del sistema SiSA e in generale l'utilizzo dei diversi moduli non appare contingentato o sempre esplicito durante l'utilizzo della piattaforma.

Per far fronte ai bisogni specifici del Comune di Milano, infatti, sono state costruite diverse componenti e diverse sequenze o processi che possono attraversare più moduli pure restando nell'ambito dell'operazione che si sta eseguendo. In altri casi, invece, alcuni moduli sono stati "spacchettati" e divisi in entità più piccole per permettere completa divisione dei compiti e un'assegnazione puntuale delle varie funzionalità all'utente in base al gruppo di appartenenza ed al ruolo svolto all'interno delle unità presenti nel Comune di Milano.

Per questo motivo proseguiremo nella narrazione del sistema astraendo rispetto alla piattaforma di riferimento e concentrandoci sui blocchi principali e le macro-funzionalità che sono state delineate all'interno del sistema, utilizzate per costruire i principali processi che rappresentano i servizi erogabili tramite SiSA.

I servizi socioassistenziali erogabili sono divisi per aree e tematiche in base al campo di applicazione degli stessi. Il Comune di Milano ha infatti definito quattro principali aree di applicazione principali dei provvedimenti socioassistenziali a cui va aggiunta un'area trasversale relativa alle tematiche di budget e fatturazione:



Piattaforma SiSA – Assessment funzionale

Data documento: 28-01-2022

Versione 1.0

*Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale
(DITeD)*

Area	Descrizione
Residenzialità	Comprende residenzialità minori e famiglie, accoglienza adulti, residenzialità anziani e persone con disabilità e la residenzialità sociale temporanea.
Territorialità	Comprende Pronto intervento, servizi sociali di I e II livello, servizi territoriali, e gestione emergenze abitative.
Domiciliarità	Comprende sostegno al reddito, titoli sociali, interventi per domiciliarità, cultura della salute, servizi diurni.
Diritti ed Inclusione	Comprende inclusione e sostegno per immigrazione, lavoro.
Budget e fatturazione	Fatturazione passiva per fornitori, gestione budget per progetti sociali, erogazione contributi.



3. Stakeholders e ruoli

Gli utenti presenti su SiSA, che accedono al sistema rivestono piuttosto fedelmente quelli che sono i ruoli presenti nell'organigramma del Comune di Milano, relativamente ai gruppi che si occupano attivamente delle politiche sociali e degli interventi assistenziali. In generale però possono essere ricondotti a quattro tipologie di utenti principali:

- **Amministrativo:** Si occupano della parte amministrativa del SiSA: gestiscono l'accoglienza dei nuovi soggetti, si occupano di attivare pratiche in base alle necessità, ingaggiano gli assistenti sociali o gli uffici per offrire assistenza...
- **Assistente Sociale:** È il soggetto che segue il cittadino nel suo percorso socioassistenziale. Utilizza il sistema per tracciare la rotta e annotare di volta in volta le evidenze e i risultati degli interventi.
- **Funzionario PO:** Utenti con ruoli di P.O. che dirigono le varie unità. Sono controllori principalmente ed entra in gioco quando nei processi SiSA intervengono procedure di valutazione o graduatoria, specialmente quando si erogano contributi.
- **Utenti Esterni (es. Cooperative):** Sono gli Enti esterni al Comune di Milano che vengono coinvolti nell'erogazione dei Servizi Socio-Assistenziali.

Gli utenti esterni interagiscono, meno frequentemente e con forti limitazioni al sistema, occupandosi principalmente di poche operazioni, come la rendicontazione o la comunicazione di eventuali disponibilità e servizi. Per questo motivo sono stati raccolti dentro un'unica tipologia di utenza.

Il cittadino, che non accede direttamente al sistema SiSA, è il beneficiario dei servizi socioassistenziali a cui ruota attorno il sistema socioassistenziale. Le informazioni disponibili possono variare in base al soggetto e in base al tipo di servizio richiesto. Per esempio, spesso può essere associato il nucleo di soggetti significativi associato al cittadino. Il cittadino interagisce attivamente con gli utenti amministrativi durante la domanda di accoglienza a determinati servizi, ed è seguito dagli assistenti sociali o altri operatori anche di enti esterni durante il suo percorso socioassistenziale. Riceve inoltre aiuti ed erogazioni economiche se previste. Il cittadino è sostanzialmente sempre libero di accettare o meno un aiuto, salvo situazioni limite. In generale è il cittadino che si presenta per ricevere gli aiuti presso gli sportelli/uffici del comune di Milano, ma in certi casi ci sono alcuni soggetti esterni che intervengono segnalando situazioni di bisogno.

Per quanto riguarda gli utenti interni al comune di Milano, invece, la visibilità di contenuti e soggetti e la fruizione dei moduli varia poi puntualmente in base alla profilazione. In generale un utente è assegnato a una o più ZONE e ad una o più AREE OPERATIVE. L'area operativa incide sulle funzionalità a cui un utente può accedere. A livello di competenza territoriale invece ogni utente potrà visualizzare i casi e gli interventi assegnati ad una o più zone di Milano oppure ad alcuni particolari uffici:



Piattaforma SiSA – Assessment funzionale

Data documento: 28-01-2022

Versione 1.0

Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale
(DITeD)

NOME
CASC - CENTRO AIUTO STAZIONE CENTRALE
EMERGENZE - COMUNE DI MILANO
SEDE CENTRALE
SIPROIMI
UFFICIO CELAV
UFFICIO TUTELE
ZONA 1
ZONA 2
ZONA 3
ZONA 4
ZONA 5
ZONA 6
ZONA 7
ZONA 8
ZONA 9

La ZONA di ASSEGNAZIONE SiSA può NON coincidere con la ZONA attribuita nei dati anagrafici da acquisizione dati da SIPO. Infatti, la ZONA di ASSEGNAZIONE SiSA corrisponde alla ZONA di ASSEGNAZIONE del caso, è attribuita durante l'esecuzione del primo evento di pratica.

La granularità sulla visibilità dei contenuti è molto alta, e permette di abilitare anche solo specifiche azioni di un processo/pratica, per avere una separazione dei ruoli decisamente netta. In questo modo è possibile creare una precisa distinzione dei compiti e delle responsabilità che permetta un utilizzo più snello ed un controllo migliore dell'operato in generale.



4. Dettaglio Macro-funzionalità

SiSA è il sistema informativo socioassistenziale in uso nel Comune di Milano che permette la gestione e l'attivazione di numerosi servizi socioassistenziali. Ma non solo, da sistema è possibile monitorare i percorsi in maniera molto precisa, erogare contributi, ed in generale supportare il lavoro di tutti gli attori coinvolti. È un sistema complesso e ricco di funzionalità, ed anche per questo motivo utilizzato da una molteplicità di utenti, con competenze e ruoli anche molto diversificati, che tuttavia spesso volte concorrono e agiscono sugli stessi progetti sociali.

La modularità del prodotto permette di esporre solo le funzionalità e le parti dell'applicativo di interesse ad ogni tipo di utente e quindi l'esperienza d'uso in generale può cambiare, anche di molto in base all'utilizzatore. In generale è possibile comunque individuare le anime che compongono il sistema che sono sostanzialmente quattro:

Gestione Soggetti: il sistema offre la possibilità di registrare e gestire tutti i soggetti previsti dal sistema, che siano questi cittadini, utenti, enti gestori o assistenti sociali. SiSA permette di registrare l'anagrafica e le principali informazioni che possono essere utili nella definizione e sviluppo del percorso socioassistenziale. Gli utenti vengono censiti e alcune informazioni, come la situazione reddituale o la residenza vengono verificate, o direttamente recuperate, mediante integrazioni con sistemi esterni, in seguito descritti in dettaglio.

Gestione Pratiche: il sistema prevede la possibilità di associare diverse pratiche ai cittadini in base ai servizi richiesti. Nello specifico, ad ogni pratica sono associate delle azioni che sostanzialmente si riferiscono, o compongono, i vari step di workflow dei processi associati. Per ogni pratica associata al soggetto è possibile consultare lo status, che contiene le informazioni più interessanti dell'intervento associato. È sempre possibile visualizzare il dettaglio della scheda e modificare quest'ultima a meno che l'intervento associato non sia già stato concluso.

Gestione Fornitori: il sistema prevede la gestione dei fornitori, con aggiunta in anagrafica di nuovi e visualizzazione delle rendicontazioni. Si possono registrare più sedi per fornitore, e a sistema viene inserito anche il contratto e i listini definiti.

Gestione Contabile: la gestione contabile su SiSA interessa principalmente la gestione del budget finanziario ed operativo, l'erogazione contributi e il controllo della rendicontazione e della fatturazione passiva. Gli utenti abilitati a questa funzione fanno sì che gli interventi e i servizi erogati dal Comune di Milano registrati a sistema vengano poi correttamente contabilizzati ed erogati¹.

¹ Alcune di queste funzionalità attualmente sono ancora in fase di testing sul sistema SiSA e non sono ancora state adottate completamente.

	Piattaforma SiSA – Assessment funzionale	
	<i>Data documento: 28-01-2022</i>	<i>Versione 1.0</i>

*Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale
(DITeD)*

Queste sono le componenti principali che permettono di creare e gestire ogni percorso assistenziale all'interno del sistema. Nel prossimo capitolo analizzeremo nel dettaglio le funzionalità principali e le possibilità offerte.

4.1. Il percorso Socioassistenziale

Prima di descrivere le funzionalità del sistema più nel dettaglio conviene ora illustrare brevemente quello che è il processo generalizzato di attivazione e gestione del percorso socioassistenziale del cittadino. Per ora verranno illustrate quelle che sono in generale le principali fasi che vanno a comporre il generico processo socioassistenziale, ma nel prosieguo del documento tratteremo i diversi processi attivabili in SiSA singolarmente per evidenziare le peculiarità dei singoli casi.

In generale è possibile individuare quattro momenti del percorso socioassistenziale:

Accoglienza

L'inizio di ogni percorso socioassistenziale avviene con l'accoglienza del cittadino. L'accoglienza può avvenire attraverso diverse modalità:

- di persona presso gli sportelli dei vari uffici disseminati sul territorio. Talvolta l'accesso è spontaneo, talvolta invece avviene per delega;
- alternativamente l'accesso è decretato da un atto formale d'ufficio.

Questa è la fase in cui un soggetto viene registrato a sistema, qualora non fosse già presente, e nella quale vengono raccolte tutte le informazioni ritenute importanti per poter definire e attivare gli interventi socioassistenziali adeguati alla situazione.

In questa fase è possibile registrare degli appuntamenti per avviare i colloqui con il segretariato sociale. Durante questi incontri avviene una valutazione d'equipe che può portare o meno alla presa in carico della richiesta e alla conseguente assegnazione del caso ad un operatore di riferimento, che sfocia nell'apertura della cartella sociale del soggetto.

Attivazione Pratica

Dopo l'accoglienza, in base al tipo di bisogno, possono essere necessari più step per arrivare ad attivare l'intervento più adatto alle esigenze del cittadino. Il sistema permette di fissare degli appuntamenti qualora fossero necessari, tramite IPLAN, per analizzare più a fondo il caso ed indirizzare la richiesta nel modo più corretto. Solitamente, infatti, avviene una fase di interlocuzione con alcuni assistenti sociali per definire meglio il percorso socioassistenziale e solo in un secondo momento vengono attivate le pratiche. In generale poi alcuni interventi sono soggetti sia alla disponibilità di strutture/fornitori che di budget, e quindi spesso questo si ripercuote in un inserimento in graduatoria del soggetto, che ne ritarda inevitabilmente l'attivazione.



Monitoraggio Pratica

Una volta attivata una pratica il soggetto è visualizzato a sistema come assistito e tutte le informazioni utili raccolte vengono di volta in volta registrate durante il percorso assistenziale, così da poter ampliare la cartella personale del cittadino. Ogni pratica può avere vincoli o orizzonti temporali diversi oppure prevedere l'erogazione di contributi o servizi, ed è quindi possibile seguire a sistema sia il corretto svolgimento del servizio sia l'evoluzione della situazione del cittadino, per valutare l'eventuale sospensione o la continuazione/attivazione di nuovi interventi. In questa fase vengono monitorati anche gli eventuali enti/soggetti esterni coinvolti, specialmente per quanto riguarda la rendicontazione. Durante la gestione della pratica vengono anche trattati gli aspetti economici relativi all'erogazione di contributi e alla fatturazione.

Chiusura Pratica

Se il cittadino perde i requisiti necessari per ricevere un servizio oppure se il percorso viene portato positivamente a compimento, l'intervento viene interrotto e la pratica associata chiusa. Tutte le informazioni raccolte rimangono salvate a sistema e diventeranno base di conoscenza utile all'eventuale riapertura di pratiche relative al soggetto.



5. User journey

In questo capitolo cercheremo di descrivere più nello specifico le funzionalità del sistema SiSA nella sua interezza, che in buona sostanza derivano dalle quattro grandi anime del sistema descritte in precedenza. Come già accennato il sistema è molto complesso e diversificato, e contiene numerose pagine, maschere e menù, creati, modificati o aggiornati nel tempo a seguito di nuove richieste da parte degli utenti. Per evitare confusione, seguiremo nell'esposizione del sistema il tipico user journey dell'utente, che risulta particolarmente utile nell'ordinamento delle funzionalità. Attraversando lo user journey verranno mostrate le funzionalità principali utilizzate nella fruizione del sistema e tutto ciò che concorre alla definizione di un progetto socioassistenziale. In questa narrazione ipotizzeremo, per semplicità, di poter avere accesso a tutte le funzionalità, astraendo di fatto rispetto alle utenze degli operatori.

5.1 Gestione Soggetto

5.1.1. Registrazione Soggetto

Il cuore pulsante del SiSA è sicuramente la Gestione dei Soggetti, che permette prima di tutto di consultare le anagrafiche esistenti di soggetti. Alternativamente è possibile inserire nuove anagrafiche che serviranno per censire tutti i soggetti che potrebbero prendere parte ad un progetto sociale. Infatti, a sistema non vengono registrati solamente i cittadini richiedenti assistenza, ma anche altri soggetti interessati dai vari interventi socioassistenziali come per esempio assistenti sociali, caregiver o soggetti giuridici. Più in generale parliamo quindi di tutti quegli individui che vanno a comporre il nucleo ristretto o allargato di un determinato soggetto.

Questo modulo viene tipicamente utilizzato in fase di accoglienza per censire il cittadino bisognoso di assistenza, sia esso già presente nella banca dati o diversamente da inserire come nuovo.

All'interno di Soggetti, infatti, ho la possibilità di effettuare una ricerca sul DB SISA: in base ai filtri inseriti il sistema genera una lista di utenti già registrati nel sistema e mostra informazioni di sintesi accompagnate dallo stato del soggetto, che indica se l'utente ha incarichi attivi o meno. Diversamente, in caso di inserimento di nuovo soggetto esiste una verifica che avviene sul sistema della popolazione, il SIPO, che è un sistema esterno del Comune di Milano che gestisce tutta la popolazione, con cui il SiSA si interfaccia. Questo sistema verifica l'esistenza o meno di un'anagrafica.

5.1.2. Visualizzazione Soggetto

Selezionando il singolo soggetto è possibile visualizzare quella che può essere definita come la cartella digitale del soggetto, con il dettaglio di tutti i suoi dati anagrafici.

	Piattaforma SiSA – Assessment funzionale	
	Data documento: 28-01-2022	Versione 1.0
	Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale (DITeD)	

Le informazioni presenti sul sistema SiSA per una specifica anagrafica possono essere confrontate in qualsiasi momento con la banca dati esterna del SIPO per rilevare eventuali scostamenti. In caso venissero rilevati l'importazione dei dati da SIPO a SiSA è attivabile manualmente a sistema, tuttavia è stato schedulato un job esterno al sistema che permette l'aggiornamento automatico delle informazioni.

Con questa operazione non vengono solo acquisiti i dati del soggetto interessato, ma anche il nucleo demografico con a corredo anche tutti i documenti identificativi che sono disponibili. I campi anagrafici di interesse che vengono aggiornati includono: la residenza, lo stato civile, l'emigrazione/immigrazione e in generale tutti quei campi che possano interessare o direttamente valere come requisiti/limitazioni all'interno di alcuni processi.

È da segnalare il fatto che queste modifiche registrate possano avere impatto anche a livello di processi attivati sul singolo individuo, perché potrebbero invalidare i requisiti di qualche altro servizio. Il sistema di contro non comunica all'utente questo tipo di problematiche, né l'avvenuta modifica dei dati.

Oltre alle informazioni di dettaglio di base nell'anagrafica del soggetto è possibile consultare il domicilio, la cittadinanza, o i recapiti inseriti dal personale che si occupa dei servizi. Il sistema registra anche i dati di creazione, cioè è possibile risalire all'operatore che si è occupato della creazione dell'anagrafica. Il sistema infatti registra e mantiene uno **storico di tutte le variazioni anagrafiche** che vengono effettuate (e dello stato civile eventualmente).



5.1.3. Accoglienza

Dopo la registrazione e censimento del cittadino inizia l'accoglienza vera e propria che ha come obiettivo lo smistamento verso i vari uffici in base al servizio richiesto. Questo è il primo step che porterà il cittadino ad iniziare il percorso socioassistenziale.

Nella fase uno viene selezionata la scheda di accesso della zona di riferimento.

Successivamente come per la ricerca soggetti si può decidere di ricercare un utente o inserirlo come nuovo. Un soggetto come visto può appartenere a diverse categorie. Nel caso di cittadini si intende sempre un soggetto "Residente".

Talvolta il soggetto richiedente potrebbe essere diverso dal soggetto beneficiario degli interventi. Questo avviene quando per esempio la domanda non è spontanea, ma è un soggetto terzo a presentarsi allo sportello di accoglienza per conto del soggetto beneficiario.

5.1.4. Scheda di Primo Accesso

Superate le fasi iniziali di accoglienza si arriva alla compilazione vera e propria della scheda di primo accesso da parte dell'operatore che riceve il cittadino.

Le informazioni che vengo raccolte riguardano:

- luogo e tipologia di contatto
- presenza o meno di altri servizi che seguono il cittadino (ATS, Terzo settore, parrocchie...)
- situazione abitativa
- invalidità
- situazione reddituale

In questa fase è poi possibile inserire la tipologia di richiesta/e di cui il cittadino necessita.

Alla fine di questo processo viene indicato l'esito della richiesta che indica come deve essere smistata tra i vari servizi ed uffici di competenza:

1. invio ad altri servizi sociosanitari o servizi specialistici
2. invio a rete informale
3. registrazione appuntamento per attivazione Segretariato Sociale

	Piattaforma SiSA – Assessment funzionale		
	Data documento: 28-01-2022	Versione 1.0	Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale (DITeD)

5.1.5. Conferma e Allegati

Prima di concludere il processo d'accoglienza è possibile rivedere quanto compilato attraverso le varie fasi. Esiste anche la possibilità di allegare alcuni documenti.

Prima di finalizzare la domanda:

- è necessario compilare alcuni documenti stampati (scheda accoglienza) e caricarli a sistema.
- è possibile fissare gli appuntamenti che si ritengono necessari, per avviare la fase di segretariato sociale.

5.1.6. Registrazione Appuntamenti

La registrazione degli appuntamenti avviene tramite IPLAN, componente esterna del sistema, al quale il sistema SiSA rimanda l'utente. Qui è possibile effettuare una ricerca puntuale sul calendario per ricercare uno slot di disponibilità per il tipo di intervento richiesto.

Allo stesso modo gli operatori e gli assistenti sociali potranno accedere ad IPLAN per inserire le loro disponibilità e per consultare gli appuntamenti fissati in agenda.

5.1.7. Cartella Soggetto

Dalla pagina del soggetto sono disponibili numerosi menu sotto la voce "link soggetto". Tra questi è presente anche la **Cartella Soggetto**, che contiene tutti i dati di interesse che vanno a costituire un fascicolo digitale dell'utente insieme all'anagrafica. In questa sezione si possono inserire documenti, anche di riconoscimento (es. permesso di soggiorno) o certificazioni e informazioni relative alla situazione reddituale, di istruzione e competenze, autovetture e patenti, fino ad arrivare a dati sociosanitari.

Tutti i documenti allegati e caricati a sistema vengono conservati all'interno di SiSA.



Di seguito il dettaglio di alcune funzionalità presenti:

Nome	Descrizione
Allegati/Documenti	È possibile consultare gli allegati oppure i documenti caricati dagli utenti durante il percorso di accoglienza e indirizzamento a servizio
Gestione Schede	Permette di passare alla visualizzazione delle schede associate ad un soggetto.
Coordinate Bancarie/Delegati Riscossione	Da qui è possibile modificare le coordinate bancarie del soggetto o i delegati alla riscossione se previsti.
Manutenzione/Tipologia di Pagamento	Manutenzione della tipologia di pagamento associata. Può variare nel tempo o per servizio.
Redditi/ISEE/Spese	Qui sono registrate le informazioni relative ai redditi e all'ISEE. Gli utenti abilitati possono registrare i redditi sia da autocertificazione oppure importando direttamente il DSU e l'ISEE. Esiste un'integrazione con il servizio ISEE.
Situazione Lavorativa	Informazioni sulla situazione lavorativa del soggetto.
Istruzione e Competenze	Informazioni sulle competenze e i titoli di studio detenuti dal soggetto.
Patenti, Autovetture, ecc.	Raccolta di Patenti o veicoli intestati.
Situazione Abitativa	Situazione abitativa del soggetto.
Doc. Riconoscimento	Documenti di riconoscimento con storico dei vari cambiamenti.
Certificazioni	Eventuali Certificazioni del soggetto.
Dati Socio-Sanitari	Dati sociosanitari, possono essere specifici e relativi alla persona o più generali come il medico curante.
Protezione Giuridica	Dati relativi alla protezione giuridica.



Servizi/Interventi	Da qui è possibile anche rivedere i servizi o gli interventi che non sono collegati ad budget operativo o che non richiedono particolare processo di autorizzazione (interventi semplici come Pasti a domicilio e Sipromi).
Provvedimento	La scheda provvedimenti contiene tutti i decreti e provvedimenti che arrivano dal Tribunale.

Questa sezione viene popolata inizialmente dopo la fase di accoglienza, ma rappresenta la cartella digitale che verrà arricchita durante tutto il percorso socioassistenziale che il soggetto interessato seguirà. La cartella soggetto diventa così il punto di riferimento di tutti gli utilizzatori del sistema SiSA in quanto contiene tutte le informazioni rilevanti di un soggetto.

5.1.8. Rete Personale e Sociale

La “**Rete Personale e Sociale**” associata ad ogni individuo permette di consultare l’anagrafica di soggetti legati al cittadino non facenti parte del nucleo demografico certificati da SIPO, ed eventualmente inserirne di nuovi tramite creazione di una nuova anagrafica. A sistema esistono tre diverse classificazioni:

Nucleo valutazione Sociale	NVS sono i soggetti attinenti al nucleo di convivenza allargato del soggetto interessato.
Caregiver	Include le figure non appartenenti al nucleo di convivenza (es: assistente sociale, tutore, vicino di casa che effettua la segnalazione) che sono coinvolte nel caso.
Protezione giuridica	Gestito dall’ufficio tutele, indica i soggetti delegati alla protezione giuridica del soggetto.

Con queste informazioni è possibile avere un quadro ancora più preciso della situazione dell’utente, ed è possibile capire quali altri soggetti sono coinvolti o interessati dalle varie misure che si decideranno di adottare.



5.2 Gestione Pratiche

5.2.1. Elenco pratiche e attivazione

Selezionato un determinato soggetto è possibile procedere con la consultazione delle pratiche in essere e all'eventuale attivazione di nuovi interventi. Viene riportato ora solo l'elenco di tutti i servizi e delle relative prestazioni attivabili da SiSA². Nel prosieguo i processi associati agli interventi più significativi verranno invece illustrati nel dettaglio nella mappatura funzionale.

Il sistema distingue gli interventi disponibili tra:

- interventi che prevedono una erogazione di un contributo economico e prevedono un budget da associare alla pratica;
- interventi semplici che non prevedono erogazioni.

Questi ultimi sono interventi più semplici ed immediati che possono essere registrati a sistema senza avviare lunghi processi in cui intervengono diversi attori e che spesso prevedono graduatorie³. Dal punto di vista del sistema questo significa che l'utente abilitato può inserire l'intervento senza che ci siano passaggi di consegne e/o step successivi all'inserimento dell'informazione a sistema.

È da sottolineare che parte del processo di attivazione di alcuni interventi possa avvenire esternamente al sistema e che poi le informazioni vengano riportate in SiSA solo in un secondo momento.

² Vengono riportati tutti i servizi così come rappresentati all'interno di SiSA.

³ Senza entrare nel dettaglio si segnala che a sistema vengono gestite alcune graduatorie relative a particolari interventi o servizi.

	Piattaforma SiSA – Assessment funzionale	
	<i>Data documento: 28-01-2022</i>	<i>Versione 1.0</i>

*Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale
(DITeD)*

5.2.2. Attivazione Pratica

Come descritto, gli **interventi semplici** hanno un processo di attivazione semplificato che coincide direttamente con la conferma dell'utente sul sistema. Per tutti gli altri servizi il processo di attivazione risulta più complesso ed in generale alla singola pratica possono corrispondere numerose azioni associate attivabili dall'utente. Dal dettaglio di un soggetto è possibile raggiungere le pratiche da attivare.

Per ogni pratica attivabile è presente, oltre ad una breve descrizione, un piccolo flowchart visualizzabile che permette di avere un quadro più completo sugli step principali che dovranno essere intrapresi durante il processo di gestione della pratica. Ogni intervento può essere assegnato ad uno o più assegnatari che si occuperanno degli step successivi della pratica.

Accedendo ad ogni pratica è possibile invece consultare il dettaglio delle azioni che sono già state eseguite e degli eventi con informazioni relative alla data ed ora di completamento.

È possibile, inoltre, procedere con l'attivazione di nuove azioni, ognuna delle quali avrà una diversa procedura all'interno del sistema e che produrrà l'effetto desiderato.

Solitamente il workflow delle varie azioni prevede la semplice sottomissione di dati e la compilazione delle maschere richieste dal sistema fino al raggiungimento della fine del flusso. Le azioni specifiche di ogni intervento sono spesso molto numerose e molto specifiche⁴. In linea generale però possono essere assimilate agli step di processo necessari al completamento degli interventi che verranno poi descritti nel paragrafo relativo ai processi, siano essi relativi ad erogazioni di contributi all'attivazione di servizi specifici.

5.2.3. Casi in carico - Interventi

Questo è il modulo che permette una gestione più agile dei soggetti e delle pratiche associate ad essi. Dalla sezione casi in carico è infatti possibile ricercare e visualizzare tutti gli interventi registrati a sistema e visualizzare le proposte di intervento.

Per ogni intervento viene mostrato:

- ID
- Destinatario
- Assegnatario
- Data inizio
- Data fine intervento
- Data inizio Progetto Sociale
- Data fine Progetto Sociale

⁴ Data la grande eterogeneità di interventi gestiti dal sistema sono presenti altrettante azioni associate.



È da sottolineare che parte del processo di attivazione di alcuni interventi possa avvenire esternamente al sistema e che poi le informazioni vengano riportate in SiSA solo in un secondo momento.

Da qui è possibile avere un quadro generale degli interventi, sia in essere che conclusi, registrati sul Sistema.

Per ogni Intervento è possibile eseguire alcune azioni:

Azione	Descrizione
Definisci	Permette la definizione di interventi per il soggetto selezionato
Consulta	Consultando l'intervento si viene riportati alla visualizzazione del dettaglio del soggetto e del progetto sociale associato
Cartella Soggetto	Rimanda alla cartella soggetto del cittadino
Modifica data proposta intervento	Permette di modificare quanto registrato relativamente alla proposta di intervento salvata
Rendicontazione	Se prevista rimanda alla sezione per la gestione della rendicontazione dell'intervento di interesse
Stampe	Permette di visualizzare e stampare documentazione di interesse dell'intervento
Azione intervento	Permette di attivare nuove azioni previste per l'intervento

In generale questa sezione espone un'interfaccia utente essenziale, che permette all'utente di raggiungere in maniera rapida e immediata alcune funzionalità del sistema.



5.2.4. Monitoraggio e cruscotti

I progetti avviati saranno poi monitorati e seguiti dal personale addetto a questa funzione. Il sistema propone informazioni di sintesi utili a chi deve operare per comprendere lo status dei soggetti, ed avere un quadro generale sull'andamento degli interventi che sono già stati predisposti.

Per facilitare il lavoro il SiSA implementa due principali tipologie di report:

- estrazioni/stampe di vari tabulati excel, elenchi solitamente, oppure estrazioni di ricerche (*birt report*);
- cruscotti visualizzabili a sistema che offrono una visione di insieme di tutti i dati registrati relativamente ad un singolo soggetto.

I primi sono estrazioni banali che permettono elaborazioni esterne. Mediante i secondi posso vedere quale è stato il percorso di accoglienza dell'utente e tutto ciò che è stato trattato a livello di interventi di tipo sociale/economico in SiSA, anche a livello di appuntamenti e storico delle assegnazioni ai vari assistenti sociali. In questa sezione sono inoltre disponibili dei report preconfigurati che l'utente può lanciare.

NOME	DESCRIZIONE
Focus	Permette di visionare informazioni di dettaglio sul soggetto a vari livelli, in base alle schede disponibili. Informazioni Soggetto, Accoglienza, visualizzazione appuntamenti, cartella sociale, interventi aperti, pratiche sia/rei...
Agenda	Consultazione dell'agenda con interventi ed eventi schedati.
Cruscotto e report	Permette di accedere ai cruscotti e ai report implementati dal sistema.
Presenza in Graduatorie	È possibile consultare la presenza o meno del soggetto in graduatorie.
Assegnazioni	In questa sezione si possono visualizzare le assegnazioni del cittadino ai servizi sociali sia correnti che storiche.



5.3 Gestione Fornitori

Il sistema permette una gestione dei fornitori abilitati e registrati per l'erogazione di specifici servizi Socio-Assistenziali. Gli utenti esterni appartenenti agli enti hanno la possibilità attraverso un "Portale fornitori" di visualizzare alcuni dati di cartella e di progetto per effettuare operazioni relative alla rendicontazione di interventi erogati secondo un calendario programmato relativi ai casi in carico.

5.3.1. Anagrafica fornitore "Strutture Residenzialità"

L'anagrafica del Fornitore si compone di varie informazioni / dati che possono essere raccolti e gestiti a secondo delle varie finalità. Su SiSA è possibile accedere al gruppo "strutture residenzialità". La definizione della struttura è rappresentata da una serie di dati di tipo anagrafico:

Nome Campo	Descrizione
Codice	Campo alfanumerico per l'attribuzione libera di un codice
Descrizione	Descrizione sintetica della denominazione struttura
Tipo Struttura	Selezionare un tipo di struttura a cui si è abilitato
Ragione Sociale	Descrizione estesa della denominazione struttura
Estensione Ragione Sociale	Descrizione completa di ragione sociale della struttura
Indirizzo	Indirizzo
N. Civico	N. Civico
CAP	Codice di avviamento Postale
Comune di Residenza	Comune – selezionare il nome corrispondente dalla tabella che si visualizza dopo la digitazione del terzo carattere
Codice Fiscale	Indicazione del codice fiscale
Partita IVA	Indicazione della partita IVA (anche se uguale a codice fiscale)
N. Telefono Fisso	Indicazione del numero di telefono fisso
N. Telefono cellulare	Indicazione del numero di telefono mobile
N. Telefax	Indicazione del numero di fax
e-mail	Indicazione dell'account di posta elettronica
Sito WEB	Indicazione del sito web di riferimento

	Piattaforma SiSA – Assessment funzionale		
	<i>Data documento: 28-01-2022</i>	<i>Versione 1.0</i>	<i>Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale (DITeD)</i>

Una volta creata una Struttura è sempre possibile modificarla:

- Modifica anagrafica: Accedere nuovamente alla sezione anagrafica per modificare/integrare i dati inseriti.
- Modifica Tipologia struttura: Possibilità di associare alla struttura altre tipologie oltre a quella assegnata di default in fase di creazione. La tipologia struttura governa la visibilità gestionale (lettura/scrittura) da parte degli utenti.
- Modifica Zona territorio: Assegnazione della/e zona/e territoriale di competenza.

Il sistema inoltre permette di registrare una o più sedi relative alla struttura di riferimento:

5.3.2. Contratti e Listini

È possibile anche visualizzare il dettaglio dei contratti relativi ai fornitori.

5.3.3. Rendicontazioni

Il Comune di Milano notifica all'ente l'autorizzazione dei singoli interventi PID in fase di approvazione di erogazione di servizi al cittadino erogati da enti esterni.

Gli utenti accreditati possono accedere alla parte di SiSA relativa ai fornitori, e procedere alla rendicontazione che può avvenire attraverso tre modalità⁵:

- rendicontazione del singolo progetto
- rendicontazione totale per attività
- rendicontazione tramite flusso csv/xml

La comunicazione viene poi inviata al comune che si occupa del controllo degli scostamenti rispetto quanto preventivato, e all'eventuale autorizzazione alla fatturazione per interventi per singolo pacchetto di rendicontazione.

In caso di accettazione, la gestione del pacchetto di rendicontazione prosegue e il sistema consente la emissione del documento di PRE-CONTO che viene allegato alla notifica inviata all'Ente per arrivare alla successiva fatturazione.

5.4 Gestione Contabile

SiSA implementa un modulo budget che comprende diversi aspetti legati alla gestione vera e propria di budget operativo e finanziario, erogazione dei contributi e predisposizione alla contabilizzazione delle fatture. Tutte le operazioni effettuate all'interno di SiSA diventano ufficiali

⁵ In base al volume delle prestazioni erogate dall'ente

	<i>Piattaforma SiSA – Assessment funzionale</i>		
	<i>Data documento: 28-01-2022</i>	<i>Versione 1.0</i>	<i>Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale (DITeD)</i>

solo quando avviene la riconciliazione con il sistema del bilancio SIB. Infatti, su SiSA si lavora su dati che replicano la situazione presente su SIB.

5.4.1. Budget Finanziario e Budget Operativo

All'interno di SiSA convivono due diverse tipologie budget:

- Budget Finanziario: importato direttamente dal sistema SIB, rispecchia il budget finanziario vero e proprio, definito secondo regole predefinite e spaccettato in CDR, centri di costo, capitoli di spesa...
- Budget Operativo: rispecchia la logica di gestione del budget finanziario suddivisa per unità del Comune di Milano. Ogni unità organizza la struttura liberamente, in base a varie necessità di organizzazione o attinenza o moduli funzionali.

La definizione dei budget operativi viene autonomamente decisa dalle diverse unità del Comune di Milano per meglio organizzare il loro operato. Su questi budget è possibile anche definire alcuni tetti per evitare situazioni di sfioramento di budget. Successivamente nel budget finanziario andranno riportati tutti i capitoli di spesa ed impegni che sono necessari per le erogazioni economiche. Nel budget finanziario convergeranno anche tutte le fatture che riguardano gli interventi socioassistenziali, che vengono elaborato dagli uffici, per poi essere gestite dall' ufficio di contabilità per poi essere liquidate.

La gestione del budget permette di portare a compimento quel processo che parte con l'attivazione di una pratica sul backoffice di SISA riferita al singolo utente, che comporta una spesa che viene liquidata ad un certo fornitore e che verrà quindi pagata con riferimento ad uno specifico capitolo di spesa/impegno di spesa.

Nella gestione del budget finanziario è possibile effettuare diverse operazioni che culminano nella riconciliazione finale del sistema con SIB⁶, per poter effettivamente liquidare le pendenze.

⁶ La riconciliazione con SIB avviene manualmente caricando un file csv che SiSA produce al termine delle operazioni sul budget. È in quel momento che quanto lavorato all'interno di SiSA diventa ufficiale.

	Piattaforma SiSA – Assessment funzionale		
	<i>Data documento: 28-01-2022</i>	<i>Versione 1.0</i>	<i>Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale (DITeD)</i>

5.4.2. Erogazioni e Pagamenti

In questa sezione è possibile procedere all'erogazione dei ruoli e dei pagamenti richiesti dai servizi socioassistenziali attivati. Tutti gli uffici che si occupano di erogazioni economiche gestiscono l'elaborazione dei ruoli da questo modulo del sistema.

Dopo aver selezionato la tipologia di servizio e prestazione il sistema mostrerà le tipologie ricercate. È possibile ricercare anche selezionando data specifica o numero di determina, ruolo o capitolo di budget.

In questa fase l'utente si occuperà di aggiungere la determina con cui è stato emesso l'impegno di spesa alle erogazioni ricercate, per poi comandare a sistema l'estrazione del tracciato SIB per la riconciliazione manuale.

5.4.3. Fatture

La gestione delle fatture avviene nella sezione “fatture⁷” all'interno del modulo budget.

L'acquisizione delle fatture avviene anche in questo caso dal sistema SIB.

Ogni area e ogni unità presentano un codice identificativo che identifica le fatture a loro riferite. All'interno di ciascuna area esiste del personale abilitato al modulo budget di SiSA.

Dopo aver ricercato la fattura è possibile importarla da SIB per iniziare la gestione vera e propria. In particolare, è possibile visualizzare la fattura direttamente a sistema oppure stamparla. Inoltre, il sistema permette anche di classificare le fatture secondo una logica interna al sistema SiSA. Questa operazione risulta particolarmente utile in fase di monitoraggio per controlli sulla spesa.

La fase successiva è atta a verificare la regolarità delle prestazioni riportata sulle fatture. Si entra quindi in quello che è definito come flusso dei visti, in cui il responsabile dell'ufficio di riferimento si occupa di esaminare e validare la fattura per poi spedirla all'ufficio contabilità.

Se vengono individuati errori sulla fattura è possibile respingerla⁸, bloccando l'ingresso nel flusso di pagamento. Una volta superata la prima fase di validazione la fattura verrà presa in carico dall'ufficio contabilità, che sempre all'interno del sistema SiSA, si occupa di apporre il visto di regolarità contabile per poi procedere all'erogazione finale. Prima di apporre il visto è sempre possibile ricontrollare le fatture, bloccarle e se necessario è possibile calcolare le trattenute. Prima della liquidazione, inoltre, ogni fattura viene ricollegata ai relativi capitoli di spesa presenti a budget finanziario. Il processo si conclude con l'esportazione del file per la riconciliazione manuale con SIB.

⁷ Questa funzionalità non viene ancora ufficialmente utilizzata dagli utenti di SiSA anche se è già in produzione.

⁸ La comunicazione di sospensione delle fatture non viene inoltrata da SiSA verso l'esterno.



6. Modello logico informativo

Viene proposto con questo modello una rappresentazione del sistema ad alto livello dove sono indicate le principali entità e gli attori che sono contenuti all'interno di SiSA. Senza scendere nel merito degli attributi e dei dettagli microscopici, questa rappresentazione serve a catturare il sistema nel suo complesso e a esplicitare alcune delle più importanti logiche sottostanti:

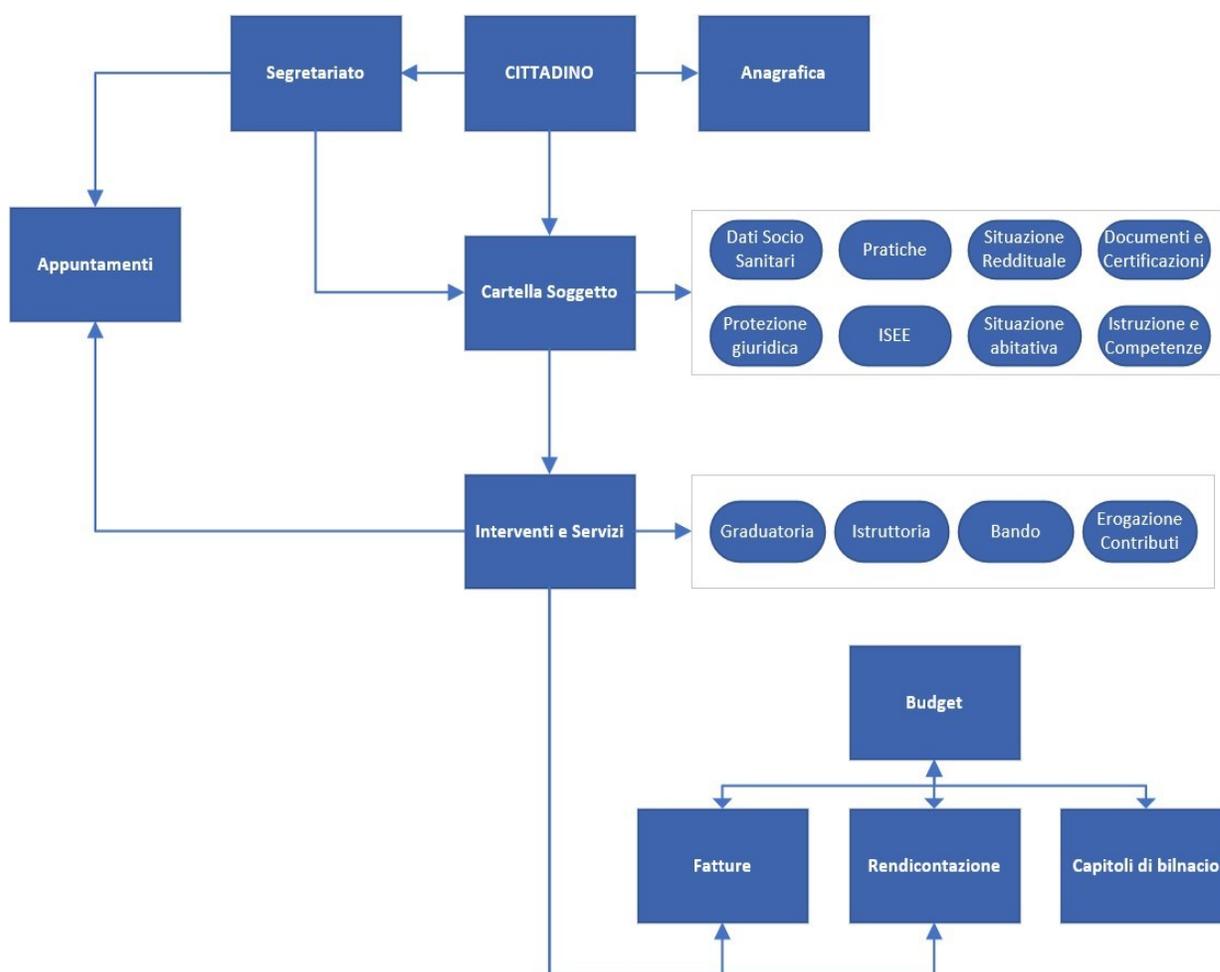


Figura 2 Modello logico informativo



Piattaforma SiSA – Assessment funzionale

Data documento: 28-01-2022

Versione 1.0

*Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale
(DITeD)*

Il cittadino corrisponde all'elemento centrale del modello informativo, possiede una anagrafica con cui viene identificato, registrata in fase di accoglienza o eventualmente recuperata dal sistema della popolazione. Dopo una fase di segretariato sociale viene creata la cartella sociale del soggetto, fascicolo contenente tutte le informazioni inerenti al cittadino stesso, e ai vari interventi socioassistenziali. Assistenti sociali ed ente del terzo settore agiscono sul cittadino erogando interventi che quindi alimentando la cartella sociale, e rendicontano quelle che sono le attività che vengono svolte sull'assistiti. Gli interventi vengono poi monitorati e si utilizzano funzionalità di gestione del budget e verifica fatturazione passiva per poter attivare quelli che sono i cicli di liquidazione necessari.

7. Mappa applicativa

Viene riportata ora una visualizzazione del sistema che metta in luce le integrazioni esistenti con servizi e sistemi esterni al sistema SISA e al comune di Milano:

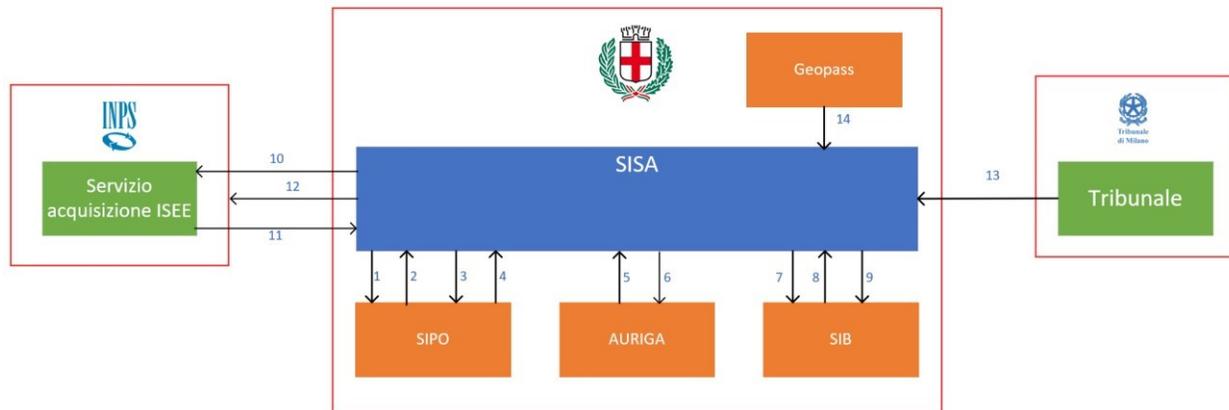


Figura 3 Mappatura applicativa

Sistemi Esterni:

Auriga – protocollo: integrazione avviene solo per la protocollazione della domanda unica di accesso, che è quella che viene controfirmata dall'utente per far partire la richiesta di accesso ad un servizio.

SIPO – anagrafica: il sistema SiSA recupera l'anagrafica dal sistema della popolazione sia **manualmente** che **automaticamente** (scheduler). Esiste un web service che viene esposto e che permette di recuperare le informazioni da SIPO.

SIB – bilancio: Su SiSA vengono impostati dei budget per i diversi processi e da cui vengono effettuate le erogazioni. Anche le fatture vengono recuperate da SIB.

INPS – ISEE e debito informativo: Da INPS viene recuperato ISEE da associare al cittadino quando richiesto. Esiste anche un'**integrazione manuale** che serve per inserire in INPS alcune informazioni relative all'erogazione di contributi verso il cittadino.

Tribunale – provvedimenti: **Integrazione manuale** di documenti che vengono caricati in "provvedimento" in cartella sociale, che contiene i dati relativi di tutti i decreti e provvedimenti che arrivano dal Tribunale tramite PEC.

Geopass - Servizio localizzazione e toponomastica.



ID Flusso	Sistema origine	Sistema Destinazione	Tipologia	Descrizione
1	SISA	SIPO	Automatico	Flusso di richiesta anagrafiche schedato per essere automaticamente eseguito.
2	SIPO	SISA	Automatico	Flusso di invio anagrafiche per richiesta automatica.
3	SISA	SIPO	Manuale	Richiesta manuale allineamento anagrafica dell'utente SISA
4	SIPO	SISA	Automatico	Risposta alla richiesta manuale di allineamento anagrafica.
5	SISA	AURIGA	Manuale	Richiesta di protocollazione per scheda di accesso unica.
6	AURIGA	SISA	Automatico	Il sistema risponde alla richiesta dell'utente SISA protocollando la scheda di accesso.
7	SISA	SIB	Manuale	Richiesta importazione dati in SISA.
8	SIB	SISA	Automatico	Invio informazioni richieste
9	SISA	SIB	Manuale	Riconciliazione informazioni attraverso caricamento manuale del file .csv esportabile da SISA
10	SISA	INPS	Manuale	Richiesta informazioni ISEE
11	INPS	SISA	Automatico	Risposta con informazioni relative ad ISEE del cittadino
12	SISA	INPS	Manuale	Debito informativo: riconciliazione manuale con caricamento file.
13	Tribunale	SISA	Manuale	Inserimento a sistema di documentazione giuridica riguardante i provvedimenti provenienti dal tribunale.
14	Geopass	SISA	Automatico	Flusso toponomastica e mappe.

È in corso di realizzazione un nuovo modulo (basato su Appian) per la gestione delle presenze nelle strutture residenziali, che dovrà essere integrato nel complesso della nuova piattaforma senza perdere i benefici dei processi e degli sviluppi in corso.



8. Allegato 1: Processi gestiti all'interno della Piattaforma

In questo capitolo vengono descritti puntualmente alcuni dei processi più significativi in essere sulla piattaforma SiSA. Ci concentreremo sui processi più corposi e complessi nei quali intervengono diversi attori. Nella descrizione viene riportata una descrizione semplificata degli step più significativi dei processi accompagnata dalle informazioni più importanti rilevate, utili a meglio comprendere tutte le sfaccettature del sistema.

1. Accoglienza

Il processo di accoglienza è un processo trasversale che interessa qualunque utente che voglia accedere ad un servizio socioassistenziale di qualsiasi tematica. L'obiettivo è accogliere ed individuare i bisogni degli utenti per poterli indirizzare verso i servizi corretti di assistenzialità.

Area:	Diritti e Inclusione.
Obiettivo:	Accettazione e registrazione utente per orientamento verso servizio.
Fasi:	1a. Accoglienza utente servizi specialistici 1b. Accoglienza utente servizi territoriali II livello 1c. Accoglienza utente servizi territoriali I livello 2. Compilazione scheda primo accesso 3a. Recupero storico Cartella Sociale 3b. Raccolta informazioni nuovo accesso 4a. Orientamento o invio ad altro servizio 4b. Approfondimento colloquio sociale 5a. Invio ad altro servizio 5b. Chiusura posizione 5c. Assegnazione caso e apertura cartella sociale
Trigger Esterni	Richiesta utente o segnalazione da soggetto terzo.
Integrazioni esterne:	
Sistemi integrati:	IPLAN, SIPO, ISEE
Vincoli:	Requisiti da soddisfare per accesso a servizi specialistici.
Attivatore:	Operatore sportello accoglienza
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Cittadino● Sportello● Segretariato Sociale
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Front-Office e Segretariato Sociale● AnagraficaSoggetti● Cartella Sociale● Situazione Reddituale

2. Domanda accesso unica

Domanda unica di accesso che viene controfirmata dal cittadino presso i servizi territoriali, a fronte di una domanda/richiesta di intervento ufficiale da parte del cittadino. Questo processo segue la fase di accoglienza qualora si proceda con l'attivazione di un intervento.

Area:	Diritti e Inclusione.
Obiettivo:	Inserimento domanda di accesso unica ai servizi.
Fasi:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accoglienza Utente 2. Compilazione domanda 3. Firma e protocollazione 4. Sottomissione domanda
Trigger Esterni	Richiesta utente approvata da segretariato
Integrazioni esterne:	Protocollazione Auriga
Sistemi integrati:	IPLAN, SIPO, AURIGA
Vincoli:	Requisiti da soddisfare per accesso a servizi specialistici.
Attivatore:	Assistente sociale
Attori:	<ul style="list-style-type: none"> ● Cittadino ● Sportello
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Front-Office e Segretariato Sociale ● AnagraficaSoggetti ● Cartella Sociale ● Situazione Reddittuale

3. CASC

Servizio volto a soddisfare bisogni primari come pasti o sistemazione notturna. Successivamente è possibile iniziare il processo di indirizzamento verso altri servizi pubblici rivolti agli adulti.

Area:	Diritti e Inclusione.
Obiettivo:	Accoglienza e primo orientamento rivolto a persone adulte che giungono a Milano.
Fasi:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesso da parte dell'utente 2. Accoglienza CASC 3a. Pratica collocamento notturno 3b. Orientamento altro servizio 4a. Collocamento CAS 4b. Collocamento SPRAR 5. Monitoraggio
Trigger Esterni	Richiesta utente o segnalazione da soggetto terzo.
Integrazioni esterne:	SPRAR, CAS
Sistemi integrati:	SIPO



Vincoli:	Requisiti soddisfatti per ottenere servizio da parte dell'utente. Accettazione dell'utente della misura.
Attivatore:	Sportello
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Cittadino● Sportello
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Front-Office e Segretariato Sociale● Gestione Stranieri● AnagraficaSoggetti● Cartella Sociale

4. CELAV

Il Centro di Mediazione al Lavoro è un punto d'incontro tra persone e imprese. L'obiettivo del servizio è quello di facilitare gli inserimenti delle persone disoccupate nelle attività lavorative. Particolare attenzione viene dedicata alle persone disabili e a tutti/e coloro che vivono in condizioni di svantaggio sociale.

Area:	Diritti e Inclusione.
Obiettivo:	Facilitare gli inserimenti delle persone disoccupate nelle attività lavorative attraverso formazione, percorsi di orientamento, azioni di sostegno
Fasi:	1a. Accoglienza Utente Spontanea 1b. Accoglienza Utente su segnalazione 2. Compilazione istanza 3. Definizione Progetto 4. Validazione/Attivazione Progetto (anche su SISA) 5. Notifica Azienda/Soggetto Ospitante 6. Monitoraggio, erogazioni contributi e Valutazione finale
Trigger Esterni	Richiesta utente o segnalazione da soggetto terzo.
Integrazioni esterne:	NVS, Cartella Soggetto
Sistemi integrati:	SIPO, SIB, ISEE
Vincoli:	Accettazione proposta da parte della commissione.
Attivatore:	Sportello
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Cittadino● Sportello● Azienda ospitante
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● Situazione Reddittuale● Anagrafica Soggetti● Cartella Sociale● Cruscotti e debiti informativi



5. Processo Gestione semplificata PID in essere

Processo per gestire i PID in essere. Questi possono essere modificati o interrotti definitivamente.

Area:	Domiciliarità e Cultura della Salute
Obiettivo:	Consentire gestione e rendicontazione semplificata PID in essere.
Fasi:	<ol style="list-style-type: none">1.Conferma PID2.Modifica PID (Fornitore, attività, ricorrenza, data fine)3.Interruzione PID4.Rendicontazione servizi erogati5.Apertura periodo Rendicontazione6.Controllo rendicontazione7.Rigetto/accettazione Rendicontazione8.Generazione pre-conto
Trigger Esterni	Richiesta utente o segnalazione da soggetto terzo.
Integrazioni esterne:	NVS, Cartella Soggetto
Sistemi integrati:	SIPO, SIB, ISEE
Vincoli:	Accettazione proposta da parte della commissione.
Attivatore:	Sportello
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Assistente sociale● PO municipio● Ufficio centrale
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● AnagraficaSoggetti● Budget e Amministrazione● Situazione Reddittuale

6. Residenzialità Sociale Temporanea (Albergo Sociale Diffuso)

Processo per valutazione bisogno e assegnazione posti letto in strutture immobiliari di proprietà di enti gestori del terzo settore o dell'amministrazione comunale che aderiscono al progetto di residenzialità sociale temporanea.

Area:	Residenzialità
Obiettivo:	Assegnazione abitazione/posto letto a individui o nuclei familiari che si trovano temporaneamente in una situazione di fragilità.
Fasi:	<ol style="list-style-type: none">1.Assegnazione caso2.Analisi e determinazione tipologia del bisogno3.Controlli disponibilità posto letto ed eventuale lista d'attesa4.Valutazione progetto teorico5.Accoglimento/Rifiuto domanda6.Monitoraggio



Trigger Esterni	Segnalazione situazione di difficoltà.
Integrazioni esterne:	Cartella sociale, NVS
Sistemi integrati:	SIPO, SIB, ISEE
Vincoli:	Vincolo di budget, requisiti non soddisfatti.
Attivatore:	Sportello
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Sportello● Assistenze Sociale Territoriale● Segretariato Sociale● P.O. di zona● Cabina di regia● Enti Gestori
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● Uff.Casa/ERP/Patrimonio● Cartella Sociale● AnagraficaSoggetti● Situazione Reddittuale● Cruscotti e debiti informativi

7. Gestione Fatture Passive

Processo di trattamento di tutte le fatture ricevute dalla Direzione.

Area:	Budget e Fatturazione
Obiettivo:	Liquidazione e Pagamenti Fatture
Fasi:	1a. Acquisizione Fattura da SIB 1b. inserimento manuale 2. Ciclo di controllo e validazione della fattura (verifica XML, validazione documenti) 3. Ciclo di contabilizzazione con collegamento a Budget e Liquidazione
Trigger Esterni	Segnalazione situazione di difficoltà.
Integrazioni esterne:	Flusso SIB budget e fatture
Sistemi integrati:	SIB (anagrafica fornitori, movimenti bilancio, fatture passive, consultazione mandati pagamento)
Vincoli:	
Attivatore:	Operatore abilitato al modulo budget
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Operatore Ufficio di Area● Referente ufficio di Area● Operatore ufficio Contabilità
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Modulo budget● Anagrafica Soggetti

	Piattaforma SiSA – Assessment funzionale		
	Data documento: 28-01-2022	Versione 1.0	Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale (DITeD)

8. Badanti di Condominio

Processo di gestione e rendicontazione intervento badanti di condominio.

Area:	Domiciliarità e Cultura della Salute
Obiettivo:	Consentire un'assistenza condivisa alle persone anziane che vivono nello stesso palazzo e che non hanno bisogno di cure continuative.
Fasi:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegnazione immobili/utenti 2. Inizio/fine intervento (Funzionalità badge) 3. Rendicontazione attività
Trigger Esterni:	Segnalazione situazione di bisogno.
Integrazioni esterne:	Cartella sociale, NVS
Sistemi integrati:	SIB, SIPO, APP
Vincoli:	
Attivatore:	Sportello
Attori:	<ul style="list-style-type: none"> ● Sportello ● Badante
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi ● AnagraficaSoggetti ● Cartella Sociale ● Situazione Reddituale ● Cruscotti e debiti informativi

9. Sostegno al reddito (Misure 1-2-3-4)

Il processo di sostegno al reddito è riferito alla gestione delle domande di sostegno al reddito. Si fa riferimento, in particolare, a delle misure così suddivise:

- M1 - interventi straordinari per nuclei familiari con minori;
- M2 - interventi straordinari per nuclei familiari di adulti;
- M3 - interventi per persone con disabilità oltre il 73%;
- M4 - interventi per persone oltre 64 anni;
- Proroga M3 - richiesta proroga misura 3 (solo su istanza servizi sociali);
- Proroga M4 - richiesta di proroga misura 4 (solo su istanza servizi sociali).



Area:	Domiciliarità e Cultura della Salute
Obiettivo:	Gestione delle domande di sostegno al reddito
Fasi:	<ol style="list-style-type: none">1. Selezione CST (Centro Servizi Territoriali) ed Ente di riferimento (es. Comune di Milano)2. Consultazione anagrafica e demografica con comparazione dei dati interni (SiSA) con quelli esterni (SIPO - Sistema Informativo Servizi Demografici)3. Inserimento ISEE e coordinate bancarie4. Avviamento della pratica di gestione della domanda5. Associazione del Nucleo di Valutazione Sociale (NVS) alla pratica6. Presentazione della domanda di adesione al progetto e generazione modulo domanda7. Chiusura evento ed inserimento in graduatoria, con anteprima del costo del progetto8. Definizione progetto teorico (progetto sociale)9. Convalida ed attivazione del progetto
Trigger Esterni	Richiesta utente o segnalazione da soggetto terzo.
Integrazioni esterne:	
Sistemi integrati:	IPLAN, SIPO, INPS, SIB
Vincoli:	<ul style="list-style-type: none">● Verifica requisiti minimi nel rispetto dei parametri di graduatoria● Disponibilità budget
Attivatore:	Sportello (Ufficio Interventi Sostegno al Reddito)
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Cittadino● Sportello (Accoglienza + Sostegno al Reddito)● Ufficio per la convalida dei costi e attivazione progetto
Moduli SiSA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● Anagrafica Soggetti● Cartella Sociale● Situazione Reddittuale

10. Sostegno al reddito (Misura 5)

Il processo di sostegno al reddito è riferito alla gestione delle domande di sostegno al reddito.

L'attivazione del progetto sociale, a differenza del precedente, considera tutte quelle domande che non sono attivate direttamente dal cittadino richiedente ma tramite istanza dei servizi sociali, suddivise in tre categorie:

- M5A - interventi straordinari e urgenti (solo su istanza servizi sociali);
- M5B - interventi straordinari tramite buoni spesa (solo su istanza servizi sociali);
- M5C - rimborso economale urgente (solo su istanza servizi sociali).



Area:	Domiciliarità e Cultura della Salute
Obiettivo:	Gestione delle domande di sostegno al reddito
Fasi:	<ol style="list-style-type: none">1. Selezione CST (Centro Servizi Territoriali) ed Ente di riferimento (es. Comune di Milano)2. Consultazione anagrafica e demografica con comparazione dei dati interni (SiSA) con quelli esterni (SIPO - Sistema Informativo Servizi Demografici)3. Inserimento ISEE e coordinate bancarie4. Avviamento della pratica di gestione della domanda5. Associazione del Nucleo di Valutazione Sociale (NVS) alla pratica6. Presentazione della domanda di adesione al progetto e generazione modulo domanda7. Chiusura evento ed inserimento in graduatoria, con anteprima del costo del progetto8. Definizione progetto teorico (progetto sociale)9. Convalida ed attivazione del progetto
Trigger Esterni	Istanza Servizi Sociali.
Integrazioni esterne:	Inserimento Allegati
Sistemi integrati:	SIPO, INPS, SIB
Vincoli:	<ul style="list-style-type: none">● Disponibilità budget
Attivatore:	Sportello (Ufficio Interventi Sostegno al Reddito) Assistente Sociale
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Assistente Sociale● Sportello (Sostegno al Reddito)● Ufficio per la convalida dei costi e attivazione progetto
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● AnagraficaSoggetti● Cartella Sociale● Situazione Reddituale



11. Sostegno al reddito (Gestione dei ricorsi)

Per gli interventi di sostegno al reddito, il processo di gestione dei ricorsi prevede l'aggiornamento delle graduatorie sulla base delle istanze di revisione e delle sentenze del TAR

Area:	Domiciliarità e Cultura della Salute
Obiettivo:	Gestione delle domande di sostegno al reddito
Fasi:	1. Selezione CST (Centro Servizi Territoriali) ed Ente di riferimento (es. Comune di Milano) 2. Inserimento azione extra per "Ricorso posizione di graduatoria" 3. Definizione stato del ricorso "AMMESSO/NON AMMESSO" 4. Eventuale modifica stato della graduatoria
Trigger Esterni	Istanza di revisione, Sentenze TAR
Integrazioni esterne:	-
Sistemi integrati:	Inserimento documenti scansionati
Vincoli:	Presenza di una revisione/ricorso
Attivatore:	Sportello (Ufficio Interventi Sostegno al Reddito)
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Sportello (Sostegno al Reddito + Ufficio revisione)● TAR
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● AnagraficaSoggetti● Cartella Sociale● Situazione Reddittuale

12. Titoli sociali

Processo di programmazione, attuazione e monitoraggio dei processi di erogazione dei titoli sociali a favore di anziani, disabili, minori e stranieri.

Comprende⁹:

BSA - Buono socioassistenziale	Dopo di noi
Buono di assistenza familiare	Progetti di vita autonoma
Reddito di autonomia	Progetti individualizzati
Rimborso eredi	Rimborso per competenze di Legge
Soggiorni climatici	Titolo sociale misura B2
Titolo sociale affido anziani	Titolo sociale per progetti di vita indipendente
Titolo sociale misura B2	Titolo sociale sostitutivo del ricovero

⁹ Come riportati sul sistema SISA



Titolo sociale per servizio di podologia	Voucher regionale - Disabili
Voucher regionale - Anziani	Care Leavers
Assistenza domiciliare indiretta Handicap	Interventi per infanzia e adolescenza L. 285/97
Buoni Trasporto mezzi speciali	Quota affido
Buoni benzina	Rimborso spese affido
Buoni taxi	Titolo sociale affido rifugiati
Buono di assistenza familiare	Titolo sociale di sostegno

Area:	Domiciliarità e Cultura della Salute
Obiettivo:	Gestione dei Titoli Sociali
Fasi:	1. Assegnazione del caso, in base alla competenza territoriale 2. Inserimento proposta di erogazione 3. Validazione proposta di contributo
Trigger Esterni	Definizione budget intervento Comune di Milano
Integrazioni esterne:	SIPO, SIB
Sistemi integrati:	Configurazione budget operativo SISA Comune di Milano
Vincoli:	Presenza di budget residuo
Attivatore:	Sportello (Ufficio Titoli Sociali)
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Sportello (Titoli Sociali)● Comune di Milano● Assistente Sociale assegnatario del caso● Utente (solo consultazione)
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● AnagraficaSoggetti● Cartella Sociale● Situazione Reddittuale

13. Servizi di accoglienza ed orientamento (SIPROIMI)

Processo che include tutti i servizi di accoglienza ed orientamento rivolti a soggetti stranieri in particolari condizioni, di seguito riportate:

- processo di accoglienza ed orientamento di minori stranieri non accompagnati (area residenzialità);
- coordinamento e gestione dei servizi e delle attività di accoglienza e inclusione sociale dei minori stranieri non accompagnati (area diritti, inclusione e progetti);
- coordinamento e gestione dei servizi e delle attività di accoglienza e inclusione sociale dei titolari di protezione internazionale (area diritti, inclusione e progetti).



Area:	<ul style="list-style-type: none">● Area residenzialità● Area diritti, inclusione e progetti
Obiettivo:	Accoglienza ed orientamento
Fasi:	<ol style="list-style-type: none">1. Accesso diretto dell'utente allo sportello accoglienza o accesso indiretto tramite Enti Pubblici2. Verifica anagrafica e compilazione della documentazione3a. Accoglienza conclusa per rinvio ad altri servizi o mancanza di requisiti3b. Assegnazione assistente sociale ed operatore SPRAR3c. Collocamento in struttura d'urgenza e pratica di collocamento4. Nel caso 3c, il Comune di Milano avvia un progetto e richiede autorizzazione del Ministero5. Viene assegnato un assistente sociale del comune della struttura di collocamento6. Monitoraggio e valutazione finale
Trigger Esterni	Soggetto richiedente, Ente Pubblico (Ministero, Tribunale, ...)
Integrazioni esterne:	Processi scheda segretariato sociale (caso 3b: SPRAR, CASC, MNSA/P.I.)
Sistemi integrati:	IPLAN
Vincoli:	Soggetto minore non accompagnato, soggetto titolare di protezione internazionale
Attivatore:	Sportello (Ufficio SIPROIMI)
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Utente/Richiedente● Sportello (SIPROIMI)● Comune di Milano● Assistente Sociale assegnatario del caso● Assistente Sociale del Comune di riferimento della struttura individuata per il collocamento● Ente Pubblico
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● Anagrafica Soggetti● Cartella Sociale● Situazione Reddittuale



14. Protezione giuridica

Questo processo riguarda i servizi di tutela giuridica ed assistenza a soggetti con ridotta o nulla capacità di manifestare la propria volontà, tramite l'assegnazione di un amministratore di sostegno o di un tutore.

Area:	Area Salute e Servizi di Comunità
Obiettivo:	Tutela giuridica ed assistenza
Fasi:	1. Registrazione anagrafica assistito a seguito della ricezione della nomina del Comune di Milano, con decreto del Tribunale Ordinario, dell'amministratore di sostegno/tutore dell'utente 2. Attivazione pratica di protezione giuridica: <ul style="list-style-type: none">- apertura cartella, assegnazione territoriale del caso ed assegnazione ad Assistente Sociale- gestione attività/eventi di diario sociale, con rendiconto finale annuale
Trigger Esterni	Decreto Tribunale Ordinario IX Sezione Civile
Integrazioni esterne:	Auriga
Sistemi integrati:	-
Vincoli:	Decreto Tribunale Ordinario IX Sezione Civile
Attivatore:	Sportello (Ufficio Tutele)
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Utente/Assistito● Sportello (Ufficio Tutele)● Amministratore di sostegno/tutore● Assistente sociale assegnatario del caso● Tribunale Ordinario IX Sezione Civile
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● AnagraficaSoggetti● Cartella Sociale

15. Residenzialità minori, anziani e disabili

Processo di assegnazione dei servizi di residenzialità rivolto a minori, anziani e disabili in condizione di svantaggio sociale o economico presso strutture convenzionate.

Area:	Residenzialità
Obiettivo:	Fornire servizi di residenzialità per minori, anziani e disabili presso strutture convenzionate
Fasi:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegnazione competenza territoriale del caso 2. Determinazione di ammissibilità del caso (in base ad ISEE e nucleo familiare) 3. Proposta di intervento di residenzialità, con definizione progetto e anteprima dei costi/proventi 4. Valutazione proposta intervento di residenzialità 5. Accoglimento o non accoglimento della proposta
Trigger Esterni	
Integrazioni esterne:	SIPO, SIB, INPS
Sistemi integrati:	
Vincoli:	Requisiti ISEE di accesso al servizio, Budget operativo
Attivatore:	Sportello (Ufficio Residenzialità)
Attori:	<ul style="list-style-type: none"> ● Utente/Assistito ● Sportello (Ufficio Residenzialità) ● Comune di Milano ● Strutture convenzionate per servizi di residenzialità
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi ● AnagraficaSoggetti ● Cartella Sociale ● Situazione Reddituale



16. Gestione centri diurni

Gestione del processo di inserimento in un centro diurno (gestione delle strutture semiresidenziali).

Area:	Domiciliarità e Cultura della Salute
Obiettivo:	Gestione e rendicontazione giornaliera dei Centri Diurni
Fasi:	<ol style="list-style-type: none">1. Assegnazione del caso, in relazione con Municipio e Assistente Sociale di riferimento, ereditata dal Segretariato Sociale2. Definizione proposta di intervento3. Autorizzazione intervento4. Rimodulazione per sospensione, cessazione o modifica dei parametri di progetto5. Controllo del budget6. Storicizzazione dei dati7. Integrazione con cartella soggetto e con cartella componenti NVS
Trigger Esterni	Convenzioni e consuntivazione Comune di Milano
Integrazioni esterne:	SIPO, SIB, Anagrafica fornitori, NVS
Sistemi integrati:	
Vincoli:	
Attivatore:	Sportello
Attori:	<ul style="list-style-type: none">● Utente/Assistito● Sportello● Centro diurno convenzionato
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">● Progettazione ed erogazioni Interventi/servizi● AnagraficaSoggetti● Cartella Sociale● Situazione Reddittuale



17. Interventi diversi

Include servizi di varia natura che non vengono citati nei precedenti processi:

- gestione intervento affidi;
- gestione intervento progetto GEA;
- gestione servizio sordi;
- gestione spazio neutro;
- gestione psichiatria - gestione con ASL e CPS;
- gestione intervento trattamento sanitario obbligatorio;
- gestione intervento casa Enzo Jannacci.

Area:	Mista
Obiettivo:	Gestione servizi non rientranti nelle altre categorie
Fasi:	1. Definizione date intervento (data di inizio e data prevista di fine) 2. Definizione obiettivi dell'intervento
Trigger Esterni	
Integrazioni esterne:	
Sistemi integrati:	SIPO
Vincoli:	
Attivatore:	Sportello (Servizi Specialistici)
Attori:	Sportello
Moduli SISA:	<ul style="list-style-type: none">• Anagrafica Soggetti• Cartella Sociale