

IBM Cúram Social Program Management



# Guida per Cúram Service Planning

*Versione 6.05*



IBM Cúram Social Program Management



# Guida per Cúram Service Planning

*Versione 6.05*

**Nota**

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto da esse supportato, leggere le informazioni in "Informazioni particolari" a pagina 37

**Aggiornato: Maggio 2013**

Questa edizione si applica a IBM Cúram Social Program Management v6.0 5 e a tutte le successive release a meno che non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

Materiali su licenza - Proprietà di IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Tutti i diritti riservati.

# Indice

Figure . . . . . v

Tabelle . . . . . vii

## Capitolo 1. Introduzione . . . . . 1

- 1.1 Scopo . . . . . 1
- 1.2 A chi è diretta questa guida . . . . . 1
- 1.3 Prerequisiti. . . . . 1
- 1.4 Capitoli in questa guida . . . . . 1

## Capitolo 2. Panoramica della pianificazione del servizio . . . . . 3

- 2.1 Introduzione . . . . . 3
- 2.2 Background . . . . . 3
- 2.3 Requisiti del piano di servizio per le agenzie  
impresa sociale . . . . . 3
  - 2.3.1 Fornire un approccio strutturato . . . . . 4
  - 2.3.2 Promozione delle migliori pratiche . . . . . 4
  - 2.3.3 Gestione del piano di servizio . . . . . 4
- 2.4 Cúram Service Planning . . . . . 4
  - 2.4.1 Obiettivo finale. . . . . 5
  - 2.4.2 Obiettivo finale secondario . . . . . 5
  - 2.4.3 Gruppi di piani. . . . . 5
  - 2.4.4 Elemento del piano . . . . . 5
  - 2.4.5 Obiettivi . . . . . 5
  - 2.4.6 Piani di servizio integrati . . . . . 6
  - 2.4.7 Proprietà del piano di servizio. . . . . 6
  - 2.4.8 Altre funzioni . . . . . 6

## Capitolo 3. Un approccio strutturato alla pianificazione del servizio . . . . . 9

- 3.1 Introduzione . . . . . 9
- 3.2 Amministrazione di un piano di servizio. . . . . 9
  - 3.2.1 Tipo di piano di servizio . . . . . 9
  - 3.2.2 Obiettivo finale . . . . . 10
  - 3.2.3 Obiettivo finale secondario . . . . . 10
  - 3.2.4 Testo del contratto dell'obiettivo finale e  
dell'obiettivo finale secondario . . . . . 10
  - 3.2.5 Elemento del piano . . . . . 10
  - 3.2.6 Configurazioni degli obiettivi . . . . . 12
  - 3.2.7 Associazione degli obiettivi ai piani di  
servizio. . . . . 14
  - 3.2.8 Modello piano di servizio . . . . . 15
  - 3.2.9 Gruppo di piani di servizio . . . . . 15
  - 3.2.10 Configurazione della proprietà del piano di  
servizio. . . . . 16
- 3.3 Creazione di un piano di servizio. . . . . 16
  - 3.3.1 Un nuovo piano di servizio . . . . . 16
  - 3.3.2 Modello piano di servizio . . . . . 17
- 3.4 Piani di servizio integrati . . . . . 17
  - 3.4.1 Gruppi di piani di servizio . . . . . 18

## Capitolo 4. Gestione del piano di servizio . . . . . 19

- 4.1 Introduzione . . . . . 19
- 4.2 Processo di approvazione . . . . . 19
  - 4.2.1 Approvazione del piano di servizio . . . . . 19
  - 4.2.2 Approvazione dell'elemento del piano. . . . . 19
  - 4.2.3 Approvazione della richiesta di esonero  
dall'obiettivo . . . . . 20
- 4.3 Contratti . . . . . 21
- 4.4 Clonazione di piani di servizio. . . . . 22
- 4.5 Traccia dell'avanzamento del piano di servizio . 23
  - 4.5.1 Grafico Traccia di Gantt . . . . . 23
  - 4.5.2 Riferimenti . . . . . 24
  - 4.5.3 Costo. . . . . 24
  - 4.5.4 Partecipazione cliente . . . . . 25
  - 4.5.5 Traccia dell'obiettivo. . . . . 25
  - 4.5.6 Eventi . . . . . 25
- 4.6 Stato del piano . . . . . 26
  - 4.6.1 Contratto e stato del piano di servizio. . . . . 26
  - 4.6.2 Stato dell'elemento del piano. . . . . 26
- 4.7 Risultati del piano di servizio . . . . . 27
- 4.8 Chiusura del piano di servizio . . . . . 27
- 4.9 Altre funzioni . . . . . 27
  - 4.9.1 Allegati . . . . . 27
  - 4.9.2 Comunicazioni . . . . . 28
  - 4.9.3 Note . . . . . 28
  - 4.9.4 Incarichi. . . . . 28
  - 4.9.5 Ruoli utente . . . . . 28

## Capitolo 5. Elementi del piano di servizio ed elementi del piano di servizio personalizzato . . . . . 29

- 5.1 Introduzione . . . . . 29
- 5.2 Configurazione degli elementi del piano di  
servizio e degli elementi del piano di servizio  
personalizzato . . . . . 29
- 5.3 Aggiunta di elementi del piano di servizio e di  
elementi del piano di servizio personalizzato ad un  
obiettivo finale secondario . . . . . 29
  - 5.3.1 Impostazione della tariffa e delle unità  
autorizzate . . . . . 30
  - 5.3.2 Impostazione della frequenza . . . . . 30
  - 5.3.3 Ridenominazione degli elementi del piano  
di servizio e degli elementi del piano di servizio  
personalizzato . . . . . 31
- 5.4 Distribuzione dell'elemento del piano di servizio  
e dell'elemento del piano di servizio personalizzato . 31
  - 5.4.1 Approvazione di un elemento del piano di  
servizio per il quale non è specificata una  
frequenza . . . . . 31
  - 5.4.2 Approvazione di un elemento del piano per  
il quale è specificata una frequenza . . . . . 31
  - 5.4.3 Come apportare delle modifiche dopo  
l'approvazione . . . . . 32

5.4.4 Registrazione dei dettagli dell'elemento del piano di servizio e dell'elemento del piano di servizio personalizzato . . . . .	32
5.5 Partecipazione cliente . . . . .	33
5.5.1 Aggiornamento dell'avanzamento del cliente per un elemento del piano . . . . .	34
5.5.2 Informazioni sull'assenza del cliente . . . . .	34

<b>Capitolo 6. Conclusione . . . . .</b>	<b>35</b>
6.1 Riepilogo . . . . .	35
6.2 Informazioni aggiuntive . . . . .	35
<b>Informazioni particolari. . . . .</b>	<b>37</b>
Marchi . . . . .	39

---

## Figure

1. Grafico Traccia di Gantt di Rientro al lavoro 24





---

## Tabelle

1. Impostazioni di configurazione dell'obiettivo 12



---

# Capitolo 1. Introduzione

---

## 1.1 Scopo

Lo scopo di questa guida è quello di offrire una panoramica di Cúram Service Planning™. Dopo aver letto questa guida, il lettore dovrebbe avere una chiara comprensione del modello Cúram Service Planning.

Per la comprensione ottimale di questi concetti, si consiglia la lettura integrale della guida.

---

## 1.2 A chi è diretta questa guida

Questa guida è rivolta agli analisti di business impiegati nell'organizzazione. Si presume che i destinatari della guida abbiano una conoscenza approfondita dei requisiti di business dell'organizzazione.

---

## 1.3 Prerequisiti

Si presume che il lettore abbia familiarità con i concetti di base di SEM (Social Enterprise Management). In particolare, si presume che il lettore abbia familiarità con la distribuzione di indennità e servizi ai clienti.

Per una comprensione migliore degli argomenti descritti in questa guida, si consiglia la lettura preliminare dei manuali Guida per Partecipante di Cúram e Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram.

---

## 1.4 Capitoli in questa guida

Il seguente elenco descrive i capitoli in questa guida:

### **Panoramica della pianificazione del servizio**

In questo capitolo vengono descritti i requisiti di pianificazione del servizio delle agenzie impresa sociale, identificando i componenti chiave e i processi che soddisfano gli obiettivi di un piano di servizio. Gli elementi principali del modello Cúram Service Planning sono descritti in linea con tali obiettivi.

### **Un approccio strutturato alla pianificazione del servizio**

In questo capitolo viene illustrato l'approccio strutturato adottato dal modello Cúram Service Planning. Viene descritto ciascuno degli elementi principali che costituiscono questo modello e come tali elementi vengono sviluppati come parte del componente di amministrazione di Service Planning.

### **Gestione del piano di servizio**

In questo capitolo vengono descritte le principali funzioni nella gestione di un piano di servizio. Queste funzioni consentono alle agenzie impresa sociale di tenere traccia dell'avanzamento del piano di servizio, assicurando così che le attività del piano di servizio vengano svolte come parte di un accordo comune tra un'agenzia e i relativi clienti.

### **Elementi del piano di servizio ed elementi del piano di servizio personalizzato**

In questo capitolo vengono descritte le opzioni di configurazione e le funzioni generali fornite in supporto degli elementi del piano di servizio e degli elementi del piano di servizio personalizzato. Questi tipi di elemento del piano sono disponibili solo se è implementato il modulo della soluzione aziendale Gestione fornitori (o CPM - Cúram Provider Management™).



---

## Capitolo 2. Panoramica della pianificazione del servizio

---

### 2.1 Introduzione

Una delle priorità principali per le agenzie impresa sociale è il benessere e l'autosufficienza dei loro clienti. Per distribuire servizi ottimali, un'organizzazione deve essere certa che i propri clienti stiano ricevendo le indennità e i servizi appropriati per soddisfare i propri requisiti individuali.

Molte organizzazioni creano delle road map o dei piani per i singoli che descrivono dettagliatamente le indennità e i servizi che un'organizzazione è in grado di offrire per soddisfare le esigenze. A causa della varietà dei servizi offerti da imprese sociali differenti, il nome assegnato a questo tipo di piano varia notevolmente nelle varie imprese sociali, nei vari Stati e paesi, ad esempio, Piano di responsabilità individuale, Piano di indipendenza e Piano di autosufficienza. Il termine più comunemente usato è 'Piano di servizio'.

Lo scopo di questo capitolo è di descrivere i requisiti del piano di servizio delle agenzie impresa sociale, descrivendo i componenti chiave e i processi che fanno parte di questi requisiti. Questo capitolo contiene anche un'introduzione a Cúram Service Planning, che è stato concepito per soddisfare in modo univoco i requisiti del piano di servizio delle agenzie impresa sociale.

---

### 2.2 Background

Esistono molti tipi diversi di piani di servizio. Il tipo di piano di servizio creato da un'organizzazione dipende dal obiettivo finale specifico che il piano mira a raggiungere. I tipi comuni di piani includono Rientro al lavoro, Tutela dei minori e Piani di permanenza. Negli Stati Uniti dopo il Personal Responsibility and Work Opportunity Reconciliation Act (PRWOR) del 1996, noto anche come Welfare Reform Act del 1996, agli Stati veniva richiesto di impegnare tutte le famiglie TANF (Temporary Assistance for Needy Families, assistenza temporanea per famiglie bisognose) in attività di autosufficienza. Lo scopo principale di queste attività consisteva nel massimizzare l'autosufficienza attraverso l'impiego.

Un metodo comune in molte organizzazioni per garantire che un singolo raggiunga l'obiettivo finale dell'autosufficienza è la creazione di un piano Rientro al lavoro. Questo piano descrive in dettaglio tutte le attività necessarie per assistere i partecipanti in modo che diventino indipendenti dall'assistenza tramite l'impiego. In questa guida viene utilizzato un piano di servizio Rientro al lavoro di esempio per illustrare le funzioni di Cúram Service Planning.

---

### 2.3 Requisiti del piano di servizio per le agenzie impresa sociale

Lo scopo principale della creazione di un piano di servizio consiste nel consentire ad un cliente di raggiungere un determinato obiettivo finale. Nella maggior parte dei casi, questo obiettivo finale deve essere suddiviso in fasi, che devono essere eseguite per raggiungere l'obiettivo finale del piano. Un piano di servizio Rientro al lavoro, ad esempio, può comprendere le seguenti fasi per raggiungere l'obiettivo finale generale del piano di servizio:

- Trovare un lavoro, per raggiungere l'obiettivo generale di ottenere un impiego sostenibile
- Trasporto, per superare l'ostacolo del trasporto che impedisce al cliente di ottenere l'impiego
- Assistenza ai minori, per soddisfare un requisito del cliente per l'assistenza per familiari a carico

La creazione di queste fasi in modo isolato offre un modo più gestibile di raggiungere l'obiettivo finale generale del piano di servizio. Le seguenti sezioni descrivono i processi utilizzati per supportare la creazione e la gestione dei piani di servizio.

### 2.3.1 Fornire un approccio strutturato

Un piano di servizio, come tutti i modelli di pianificazione, devono adottare un approccio strutturato. Poiché un piano di servizio viene sviluppato congiuntamente tra un operatore del caso e un cliente, un approccio strutturato garantisce che entrambe le parti possano identificare chiaramente i ruoli e le responsabilità indicati nel piano.

### 2.3.2 Promozione delle migliori pratiche

Un approccio standard è spesso rispettato all'interno delle agenzie con vari tipi di piani di servizio, ad esempio, il piano di servizio Rientro al lavoro. Esso promuove le migliori pratiche e riduce l'impegno di formazione richiesta nell'organizzazione.

### 2.3.3 Gestione del piano di servizio

I clienti devono essere coinvolti attivamente nella definizione e nello sviluppo dei propri piani di servizio, per garantire che essi siano soddisfatti dei dettagli del piano di servizio. La pianificazione del servizio adotta un approccio collaborativo tra l'organizzazione e il partecipante per eseguire i dettagli del piano di servizio.

Un operatore del caso deve avere la capacità di tenere traccia di tutta la partecipazione del cliente, identificando eventuali errori per conto del cliente per soddisfare gli obiettivi richiesti.

Il piano deve indicare chiaramente la persona o le persone responsabili dell'esecuzione dei programmi o delle attività all'interno del piano di servizio.

Soprattutto, l'operatore del caso deve avere una chiara visione di quando inizia e termina un'attività in relazione alle date di inizio e fine stimate. In questo modo, l'organizzazione può misurare l'efficienza del cliente e del piano di servizio generale.

---

## 2.4 Cúram Service Planning

Un piano di servizio è un meccanismo mediante il quale un'organizzazione impresa sociale può pianificare, in modo integrato, la distribuzione di servizi e attività per aiutare un cliente a raggiungere un determinato obiettivo finale.

Cúram Service Planning può essere applicato a tutti i segmenti del settore all'interno del modello SEM (Social Enterprise Management). Le agenzie impresa sociale all'interno di questi segmenti offrono una serie eterogenea di indennità e servizi ai loro clienti dai prodotti assicurativi/basati su contributo al sostegno ai minori e all'assistenza medica. Per rispondere a questa diversità, Cúram Service Planning include un framework che consente all'organizzazione di incorporare i propri requisiti specifici senza soluzione di continuità all'interno di un piano di servizio.

Cúram Service Planning offre i piani di servizio in base ad un modello completo basato sul risultato.

Questo approccio consente di agenzie di concentrarsi sul raggiungimento di un risultato desiderato per il cliente, fornendo gli strumenti necessari per costruire il piano e, quindi, per monitorare l'avanzamento e tenere traccia. Gli operatori del caso possono prendere decisioni in base ai dati qualitativi e quantitativi derivati dagli strumenti forniti.

Gli elementi centrali di un piano di servizio includono un obiettivo finale per il piano di servizio generale, uno o più obiettivi finali secondari e uno o più elementi del piano per ogni obiettivo finale secondario. Inoltre, è possibile impostare gli obiettivi per i piani di servizio per tenere traccia di eventi significativi che devono essere completati durante il ciclo di vita del piano di servizio. Nella sezione secondaria riportata di seguito viene descritto in modo dettagliato ciascuno di questi elementi.

## 2.4.1 Obiettivo finale

L'obiettivo finale è l'obiettivo principale o il risultato desiderato del piano di servizio. Si tratta dell'obiettivo su cui lavora il cliente del piano di servizio per diventare indipendente dall'organizzazione. Ogni piano di servizio deve avere un obiettivo finale generale.

## 2.4.2 Obiettivo finale secondario

Un obiettivo finale del piano di servizio può essere suddiviso ulteriormente in componenti più gestibili denominati obiettivi finali secondari.

Data la natura spesso diversa dei piani di servizio da un'organizzazione all'altra, è possibile raggruppare ulteriormente gli obiettivi finali secondari del piano di servizio in gruppi di piani. I gruppi di piani consentono di raggruppare obiettivi finali secondari correlati.

## 2.4.3 Gruppi di piani

I gruppi di piani possono essere creati dall'utente per raggruppare in modo logico gli elementi del piano correlati e i gruppi di piani esistenti nel piano di servizio. Possono essere visualizzati selezionando il gruppo di piani pertinente dalla struttura ad albero del piano di servizio. I gruppi di piani possono essere aggiunti ai gruppi di piani esistenti.

## 2.4.4 Elemento del piano

Gli elementi del piano sono gli elementi costitutivi di base di un piano di servizio. Si tratta delle indennità, dei servizi e delle attività aggiunti a un piano per realizzarne l'obiettivo finale.

Gli elementi del piano costituiscono la base di un piano di servizio. Ogni elemento del piano ha un risultato desiderato, ad esempio il conseguimento di un impiego a tempo pieno o il completamento di un corso di formazione. Il raggiungimento di questi risultati desiderati è essenziale per il conseguimento dell'obiettivo finale del piano di servizio.

Le unità di servizio dividono un elemento del piano in incarichi più gestibili. Ogni unità di misura è un requisito che il client deve soddisfare per completare il proprio elemento del piano, che si basa su un numero consigliato di unità.

Le agenzie impresa sociale può differire notevolmente nei loro requisiti. Cúram Service Planning offre la possibilità di personalizzare gli elementi del piano e di integrarli facilmente nel modello di piano di servizio.

## 2.4.5 Obiettivi

In Cúram Service Planning la funzionalità dell'obiettivo viene utilizzata per tenere traccia del completamento di eventi o incarichi significativi durante il ciclo di vita di un piano di servizio. Ad esempio, è possibile creare un obiettivo per tenere traccia dell'avanzamento di un elemento del piano. Ogni obiettivo ha una data di inizio e una data di fine previste, durante le quali è pianificato l'inizio e il completamento dell'evento importante, e una data di inizio e una data di fine effettive. È anche possibile designare un utente diverso dal proprietario del piano di servizio come proprietario di un obiettivo.

Viene fornito il supporto per aggiungere la funzionalità personalizzata che consente di determinare se gli obiettivi soddisfano gli intervalli di tempo pianificati. Ad esempio, se la data di inizio effettiva dell'obiettivo cade dopo la data di inizio prevista, è possibile attivare un flusso di lavoro per inviare un'email ai proprietari del piano di servizio e dell'obiettivo affinché riesaminino l'avanzamento dell'obiettivo. Inoltre, quando un obiettivo supera la data di fine prevista, è possibile attivare un flusso di lavoro per verificare il completamento dell'obiettivo rinviato.

Cúram Service Planning supporta la capacità di creare manualmente gli obiettivi. Inoltre, supporta la creazione automatica degli obiettivi in linea con gli eventi che si verificano all'interno di un piano di

servizio. Ad esempio, gli obiettivi possono essere creati automaticamente dal sistema nella data di inizio di un elemento del piano per tenere traccia dell'avanzamento di quell'elemento del piano. Sia gli obiettivi creati manualmente che quelli creati automaticamente si basano sulle configurazioni degli obiettivi impostate durante l'amministrazione della pianificazione del servizio (consultare il capitolo 3.2.6, "Configurazioni degli obiettivi", a pagina 12).

**Importante:** Cúram Service Planning offre funzionalità per impostare la creazione automatica degli obiettivi. Si osservi, tuttavia, che per attivare la creazione automatica degli obiettivi sono richieste alcune attività di sviluppo. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale Cúram Milestone Developers.

## 2.4.6 Piani di servizio integrati

Oltre a creare piani di servizio singolarmente in un caso, un'agenzia può anche scegliere di visualizzare e gestire i servizi distribuiti ai propri clienti in modo integrato nel caso. Per questo scopo viene offerta una vista del piano di servizio integrato.

Un piano di servizio integrato è una vista di riepilogo di tutti i gruppi di piani di servizio e dei piani di servizio creati all'interno del caso e offre una vista raggruppata degli obiettivi, dei costi e dell'avanzamento di tutti i gruppi di piani di servizio e dei piani di servizio.

## 2.4.7 Proprietà del piano di servizio

Esiste una strategia di proprietà del piano di servizio di esempio che può essere ignorata dalle agenzie in base alle esigenze. Quando viene creato un piano di servizio, il sistema imposta automaticamente come proprietario iniziale l'utente che è il proprietario del caso in cui il piano di servizio è stato creato. La proprietà del piano di servizio può essere trasferita. Il proprietario di un piano di servizio può essere un utente o un gruppo dell'organizzazione, ad esempio, un'unità organizzativa, una posizione o una coda di lavoro. Se il proprietario del piano di servizio è impostato su un'unità organizzativa, una coda di lavoro o una posizione, gli utenti che sono membri del gruppo dell'organizzazione possono lavorare sul piano di servizio. La strategia di proprietà del piano di servizio dell'agenzia può essere configurata in base ai propri requisiti. Per ulteriori informazioni sulla configurazione della proprietà del piano di servizio, consultare il capitolo 3.2.10, "Configurazione della proprietà del piano di servizio", a pagina 16.

## 2.4.8 Altre funzioni

Cúram Service Planning offre una serie di funzioni chiave che promuovono le migliori pratiche e contribuiscono al miglioramento della gestione del piano di servizio.

### 2.4.8.1 Modello piano di servizio

I modelli di piano di servizio sono piani di servizio predefiniti. Essi contengono un obiettivo finale, gli obiettivi finali secondari, gli elementi del piano e gli obiettivi che sono progettati per massimizzare l'efficacia dell'obiettivo del piano di servizio. Quando si distribuisce un piano di servizio ad un cliente, un operatore del caso può scegliere di definire un nuovo piano di servizio di crearne uno da un modello predefinito. L'approccio del modello favorisce le migliori pratiche e riduce i requisiti di formazione per gli operatori del caso alle prime armi. Un'organizzazione può sviluppare la propria raccolta di modelli di piano di servizio per garantire la coerenza del servizio. Si osservi, tuttavia, che un piano di servizio creato da un modello può comunque essere personalizzato per soddisfare i singoli requisiti di un determinato cliente, fornendo così una flessibilità ancora maggiore.

### 2.4.8.2 Contratto piano di servizio

Il contratto del piano di servizio formalizza l'impegno per conto dell'organizzazione e del cliente ad eseguire le attività indicate nel piano di servizio. Quando l'agenzia e il partecipante al piano di servizio sono soddisfatti che la struttura del piano di servizio riflette adeguatamente le esigenze e gli obiettivi del cliente, viene emesso un contratto per il piano di servizio. Un contratto può essere visualizzato e stampato e contiene informazioni su ciascuna risorsa del piano di servizio. Si osservi che gli obiettivi non vengono visualizzati in un contratto stampato.



### 2.4.8.3 Grafico Gantt del piano di servizio

Il grafico Traccia di Gantt consente all'operatore del caso per ottenere una panoramica completa degli elementi del piano di servizio in un'unica pagina. Ogni risorsa del piano di servizio (obiettivo finale, obiettivi finali secondari, elementi del piano e obiettivi) viene visualizzata in una struttura ad albero espandibile.

### 2.4.8.4 Sicurezza del piano di servizio

Cúram Service Planning include la sicurezza che protegge un piano di servizio dagli utenti non autorizzati. È possibile limitare l'accesso degli utenti a uno o più elementi di un piano di servizio. È anche possibile limitare l'accesso per impedire loro la gestione degli elementi del piano di servizio, l'approvazione del piano di servizio o di singoli elementi del piano o la clonazione di un piano di servizio.

Di seguito vengono descritti i livelli di sicurezza che regolano i piani di servizio.

- La sicurezza della funzione controlla l'accesso utente a tutte le funzioni del server accessibili dall'applicazione del cliente. A livello di piano di servizio, la sicurezza della funzione controlla la possibilità di un utente di eseguire operazioni quali l'approvazione, la creazione, la clonazione del piano di servizio, l'approvazione degli elementi del piano e la visualizzazione del piano di servizio. Quando un utente tenta di eseguire una funzione nell'applicazione, il sistema controlla il suo ruolo di sicurezza per l'identificativo della funzione appropriato. La sicurezza del campo regola l'accesso utente alle informazioni in campi specifici. Ad esempio, potrebbe essere necessario proteggere la visualizzazione del costo effettivo sostenuto per gli elementi del piano, in modo che non vi accedano tutti gli utenti.
- La sicurezza basata sull'ubicazione viene utilizzata per autorizzare la possibilità di un utente di accedere alle informazioni del piano di servizio e del cliente in base alla sua ubicazione. Un utente può accedere solo ai piani di servizio nella sua ubicazione o nelle ubicazioni secondarie in cui l'ubicazione dell'utente è identica all'ubicazione del cliente principale. In generale, vi per un'organizzazione è possibile impostare quattro opzioni di sicurezza: Attivo, Disattivo, Visualizzazione limitata e Sola lettura. Se è specificato 'Disattivo', gli utenti possono visualizzare e gestire tutti i piani di servizio e i dettagli del cliente indipendentemente dalla loro ubicazione nell'organizzazione. Se è specificato 'Attivo', gli utenti possono visualizzare e gestire tutti i piani di servizio e i clienti nella loro ubicazione e/o nelle ubicazioni secondarie. Non possono visualizzare o gestire i piani di servizio o i clienti che esistono in altre ubicazioni. Se è specificato 'Visualizzazione limitata', gli utenti possono visualizzare e gestire tutti i piani di servizio e tutti i clienti nella loro ubicazione e nelle ubicazioni secondarie. Inoltre, possono vedere che i piani di servizio e i clienti esistono in altre ubicazioni, ma non possono visualizzare i dettagli dei piani di servizio o dei clienti. Se è specificato 'Sola lettura', gli utenti possono visualizzare e gestire le informazioni sui piani di servizio e sui clienti nella loro ubicazione e possono visualizzare i piani di servizio e i clienti in tutte le altre ubicazioni. Le eccezioni ai quattro scenari appena illustrati possono essere gestite concedendo i diritti di lettura e gestione appropriati ad altre ubicazioni. Per ulteriori informazioni sulla sicurezza basata sull'ubicazione, consultare la Guida per l'amministrazione delle ubicazioni di Cúram
- La riservatezza viene utilizzata per controllare se gli utenti devono avere accesso ai singoli elementi del piano. Ai contratti, ai partecipanti al piano, agli obiettivi finali secondari e agli elementi del piano è possibile assegnare un livello di riservatezza e quando un utente sceglie di visualizzare l'elemento del piano, il sistema controlla la riservatezza dell'utente rispetto a quella dell'elemento piano per determinare l'accesso.
- Alle note viene assegnato un livello di riservatezza in base al quale solo gli utenti con una riservatezza uguale o superiore al livello di riservatezza per la nota possono visualizzare i dettagli della nota.

**Importante:** un accesso di sicurezza dell'utente viene impostato come parte dell'amministrazione della sicurezza. Questo argomento viene descritto in modo dettagliato nella Guida per l'amministrazione dell'organizzazione di Cúram.

### 2.4.8.5 Partecipanti al piano

Un partecipante al piano è un partecipante che svolge un ruolo su un piano di servizio. I tipi di partecipanti al piano per un piano di servizio includono il partecipante al piano principale, il partecipante al piano, il rappresentante designato e il corrispondente. L'elenco di partecipanti al piano visualizza le informazioni relative ai partecipanti, inclusi il nome del partecipante, il tipo di partecipante al piano, la data di inizio, la data di fine e lo stato.

Il partecipante al piano principale per un piano di servizio viene creato durante la creazione di un piano di servizio, selezionando un partecipante da un elenco di membri del caso dal caso principale. Un operatore del caso può anche aggiungere altri partecipanti al piano o rimuovere un partecipante al piano esistente (escluso il partecipante al piano principale) in qualsiasi momento, in base alle esigenze. Quando un operatore del caso rimuove un partecipante al piano, questo non viene più visualizzato nell'elenco dei partecipanti al piano, pertanto, la data di fine e lo stato non sono rilevanti per questo tipo di partecipante al piano.

I rappresentanti designati e i corrispondenti vengono aggiunti all'elenco di partecipanti al piano quando un operatore del caso crea un rappresentante designato e un corrispondente rispettivamente per un piano di servizio. Un operatore del caso può terminare o eliminare un rappresentante designato. Quando ciò si verifica, la modifica della data di fine e dello stato si riflette nell'elenco di partecipanti al piano. I corrispondenti non possono essere terminati o eliminati; tuttavia, questa informazione non è rilevante per questo tipo di partecipante al piano.

---

## Capitolo 3. Un approccio strutturato alla pianificazione del servizio

---

### 3.1 Introduzione

Viene offerta una piattaforma strutturata su cui creare un piano di servizio, consentendo alle organizzazioni di integrare facilmente un'ampia gamma di programmi. Cúram Service Planning è composto da due componenti che offrono a un'organizzazione il supporto completo per lo sviluppo e la gestione dei piani di servizio effettivi; il componente di amministrazione di Service Planning e l'applicazione Service Planning.

In questo capitolo viene descritto il modo in cui il componente di amministrazione di Service Planning consente alle organizzazioni di configurare i piani di servizio. Questo capitolo offre, inoltre, una panoramica di come questi piani sono distribuiti a un cliente.

---

### 3.2 Amministrazione di un piano di servizio

Il componente di amministrazione di Cúram Service Planning consente agli amministratori o ad altri utenti autorizzati di configurare tipi di piani di servizio differenti e i relativi elementi associati: obiettivi finali, obiettivi finali secondari, elementi del piano, obiettivi e risultati previsti. Altre funzioni, quali il motivo valido e il testo del contratto, possono essere gestite all'interno del componente di amministrazione di Service Planning. Inoltre, il componente di amministrazione offre all'organizzazione la possibilità di creare modelli di piani di servizio.

#### 3.2.1 Tipo di piano di servizio

La prima fase per un'organizzazione nella creazione di un piano di servizio consiste nel definire i tipi di piani di servizio di un'organizzazione, ad esempio, Rientro al lavoro o Assistenza ai minori.

La creazione di più tipi di piano di servizio consente ad un'organizzazione di effettuare una differenziazione tra i programmi che variano nell'organizzazione. Per ogni tipo di piano di servizio è possibile definire le seguenti informazioni:

##### Controlli approvazione piano di servizio

I controlli approvazione possono essere impostati per ciascun tipo di piano del servizio. Ciò aumenta ulteriormente l'affidabilità del processo di approvazione del piano di servizio.

##### Contratti singoli o multipli

Il componente di amministrazione consente la creazione di contratti singoli o multipli per ciascun tipo di piano del servizio. Ad esempio, un piano di servizio Rientro al lavoro potrebbe consentire l'emissione di più contratti per un singolo piano di servizio; tuttavia, un piano di assistenza ai minori generalmente consente l'emissione di un solo contratto.

##### Collegamenti al caso integrato

Per assicurare che siano disponibili solo i tipi di piani di servizio adatti quando vengono distribuite le indennità a un cliente, un amministratore può creare un link tra un tipo di piano di servizio e il tipo di caso integrato appropriato.

##### Obiettivi

Per ogni piano di servizio è possibile definire degli obiettivi, per garantire che vengano compiuti dei progressi per il raggiungimento dell'obiettivo finale del piano di servizio. Solo gli obiettivi che sono stati definiti nella fase di amministrazione possono essere aggiunte a un piano di servizio per promuovere ulteriormente le migliori pratiche.

### **3.2.2 Obiettivo finale**

Un piano di servizio viene creato per aiutare il cliente a raggiungere un obiettivo finale. Si consideri un piano di servizio Rientro al lavoro in cui l'obiettivo finale può essere quello di ottenere un impiego sostenibile. L'obiettivo finale è l'obiettivo principale su cui lavora un cliente per diventare indipendente dall'organizzazione. Un amministratore può collegare uno o più obiettivi finali a un tipo di piano di servizio, assicurando che ognuno di questi obiettivi finali siano disponibili per la selezione durante la creazione di un piano di servizio per un cliente.

### **3.2.3 Obiettivo finale secondario**

Un obiettivo finale può essere suddiviso in una serie di passi più gestibili che aiutano il cliente a raggiungere l'obiettivo finale generale. Questi passi sono noti come obiettivi finali secondari. Un amministratore può collegare uno o più obiettivi finali secondari a un obiettivo finale del piano di servizio. Gli obiettivi finali secondari sono suddivisi in 'tipi' di obiettivi finali secondari.

All'obiettivo finale Impiego sostenibile possono essere correlati degli obiettivi finali secondari: Trasporto, Assistenza ai minori e Trova lavoro. Una volta che questi obiettivi finali secondari sono stati collegati all'obiettivo finale, possono essere selezionati da un operatore del caso quando viene creato un piano di servizio Rientro al lavoro per un cliente il cui obiettivo finale è quello di ottenere un impiego sostenibile.

### **3.2.4 Testo del contratto dell'obiettivo finale e dell'obiettivo finale secondario**

Il componente di amministrazione offre a un organizzazione la possibilità di immettere il testo del contratto per l'obiettivo finale del piano di servizio e ogni singolo obiettivo finale secondario. Quando viene creato il contratto del piano di servizio, il testo di un contratto per l'obiettivo finale e l'obiettivo finale secondario o gli obiettivi finali secondari viene visualizzato nella lingua preferita del partecipante o del rappresentante designato.

### **3.2.5 Elemento del piano**

Un obiettivo finale secondario generalmente è composto da una o più attività pianificate o da uno o più elementi del piano. Il completamento di alcuni o di tutti gli elementi del piano è necessario per il raggiungimento di un obiettivo finale secondario.

Un amministratore può collegare uno o più elementi del piano ad ogni obiettivo finale secondario. Ognuno di questi elementi del piano saranno quindi disponibili per un operatore del caso durante la creazione di un piano di servizio contenente questi obiettivi finali secondari.

Come indicato in precedenza, Cúram Service Planning consente alle organizzazioni di soddisfare diversi requisiti degli elementi del piano, consentendo loro di definire propri elementi del piano. Oltre alla personalizzazione gli elementi del piano, per ciascun elemento del piano è possibile configurare le seguenti informazioni: il partecipante interessato, il partecipante responsabile o utente, il costo dell'elemento del piano, le opzioni di approvazione dell'elemento piano, il risultato previsto dell'elemento del piano, se il nome dell'elemento del piano può essere modificato dopo l'aggiunta dell'elemento del piano ad un piano di servizio e i motivi validi per i quali non viene soddisfatto il risultato previsto. Per i singoli elementi del piano è inoltre possibile gestire gli allegati.

Quando si aggiunge un elemento del piano di base personalizzato ad un obiettivo finale secondario, l'operatore del caso può anche scegliere di modificare il nome dell'elemento del piano. Ciò consente all'operatore del caso di determinare più facilmente a cosa si riferisce il singolo elemento del piano.

#### **3.2.5.1 Partecipante interessato**

Il partecipante interessato è il partecipante per il quale l'elemento del piano risponde a un'esigenza. Gli operatori del caso possono selezionare un partecipante interessato dall'elenco dei partecipanti al piano.

Un partecipante interessato deve essere selezionato per un elemento del piano prima che questo possa essere salvato. Un piano di servizio deve avere un partecipante interessato associato ad ogni elemento del piano perché possa essere approvato.

### **3.2.5.2 Partecipante responsabile**

Il partecipante responsabile è il partecipante o l'utente che deve garantire che l'elemento del piano verrà completato correttamente. Un operatore del caso può assegnare la responsabilità per ciascun elemento del piano di servizio. La responsabilità dell'esecuzione di un elemento del piano viene determinata da un operatore del caso durante la creazione dell'elemento del piano.

### **3.2.5.3 Requisiti diversi dell'elemento del piano**

Il componente di amministrazione di Cúram Service Planning offre alle organizzazioni la capacità di distinguere tra tipi differenti di elementi del piano. Un'organizzazione può integrare un elemento del piano con un oggetto dell'applicazione, ad esempio, un prodotto di distribuzione. Il framework Cúram Service Planning, inoltre, consente alle organizzazioni di progettare le proprie pagine specifiche per il comportamento dei loro singoli elementi del piano. Quando un operatore del caso distribuisce un elemento del piano a un cliente, i pannelli associati a questo tipo di elemento del piano verranno utilizzati come meccanismo per la distribuzione di questo elemento del piano al cliente. Consultare la guida *Customizing Plan Items* per ulteriori informazioni sulla definizione degli elementi del piano specifici per i requisiti di un'organizzazione.

### **3.2.5.4 Unità di servizio**

Le unità di servizio dell'elemento del piano sono elementi misurabili della distribuzione dell'elemento del piano a un cliente, ad esempio, visite di fisioterapia, sessioni per la formazione di abilità informatiche. Ad ogni elemento del piano è associato un tipo di unità di servizio, che può essere utilizzato per determinare se un elemento del piano si basa su un determinato numero di unità o la durata del piano. Un utente autorizzato registra il numero consigliato di unità che è possibile definire per l'elemento del piano. Queste unità possono essere modificate fino al numero massimo definito di unità quando il servizio o l'attività viene distribuita al cliente. Ad esempio, un operatore del caso crea un piano di servizio Rientro al lavoro in base ad un modello predefinito di Rientro al lavoro per il partecipante James Smith. James Smith deve frequentare 6 sessioni per la formazione di abilità informatiche nel corso di questo programma Rientro al lavoro. Nel corso di questo trattamento, l'istruttore comunica che James deve frequentare altre 2 sessioni. Un supervisore modifica le sessioni di formazione autorizzate da 6 a 8 per consentire altre 2 sessioni di formazione.

### **3.2.5.5 Costo dell'elemento del piano**

Per un elemento del piano è possibile gestire un costo stimato e un costo effettivo. Il costo stimato è il costo che un'organizzazione prevede di pagare per la distribuzione di un servizio associato ad un tipo specifico di elemento del piano di servizio. Il costo effettivo di un elemento del piano è l'importo pagato da un'organizzazione per distribuire il servizio associato all'elemento del piano.

### **3.2.5.6 Approvazione dell'elemento del piano**

Il componente di amministrazione di Cúram Service Planning consente alle organizzazioni di configurare le opzioni di approvazione per un elemento del piano. Ciò include se un elemento pianificato richiede o meno l'approvazione e i criteri di approvazione che devono essere soddisfatti per un elemento del piano, se è richiesta l'approvazione.

I criteri di pre-approvazione possono essere creati e associati a un elemento del piano per definire gli eventi che devono essere completati prima che l'elemento pianificato possa essere considerato approvato, mentre i criteri di post-approvazione possono essere creati e associati a un elemento del piano per definire gli eventi che si verificano dopo l'approvazione dell'elemento pianificato. È possibile definire più criteri di approvazione per un elemento del piano e viene utilizzata una priorità per specificare in quale ordine deve essere soddisfatto ciascun criterio. Se viene specificata una priorità che già esiste, la priorità di tutti i record dei criteri di approvazione con una priorità superiore o uguale alla priorità immessa verrà regolata automaticamente.

Per ogni criterio di approvazione deve essere definito un processo del flusso di lavoro, che deve essere utilizzato per definire quale processo di business verrà eseguito, ad esempio, potrebbe essere necessario verificare che il costo di tutti gli elementi del piano completati alla data di un particolare tipo non abbiano superato un determinato importo prima che l'elemento del piano possa essere approvato. Un'agenzia può definire i propri processi del flusso di lavoro per soddisfare specifici requisiti di elaborazione dell'agenzia.

Il processo di approvazione del piano di servizio verrà illustrato in modo più dettagliato più avanti.

### 3.2.5.7 Configurazione dell'incarico dell'elemento del piano

Il componente di amministrazione di Cúram Service Planning consente anche alle organizzazioni di configurare gli incarichi che possono essere associati ad un elemento del piano. Durante la configurazione di un incarico è possibile definire il nome, l'oggetto, e la priorità dell'incarico. L'incarico può essere configurato in modo da essere riservato al proprietario dell'elemento pianificato oppure è possibile specificare una destinazione di allocazione, ad esempio, un utente o un'unità organizzativa particolare. Inoltre, è possibile configurare l'azione da eseguire per svolgere l'incarico.

### 3.2.5.8 Risultato previsto

Un risultato previsto è il risultato desiderato di un'attività dell'elemento del piano. Ad esempio, il risultato previsto di una Ricerca lavoro a tempo pieno potrebbe essere Ottenere impiego a tempo pieno. Come parte dell'approccio basato sul risultato a Cúram Service Planning, per ogni elemento del piano deve essere configurato almeno un risultato previsto.

### 3.2.5.9 Motivo valido

Un motivo valido è un motivo accettabile per cui un partecipante al piano non ha raggiunto il risultato previsto di un elemento del piano, ad esempio, Malattia certificata. Ciò può essere importante se si applicano delle sanzioni quando un elemento del piano non viene completato in modo soddisfacente.

Si osservi che un motivo valido non è obbligatorio per la configurazione dell'elemento del piano.

### 3.2.5.10 Allegati

Gli operatori del caso possono gestire gli allegati per un elemento del piano. Per ulteriori informazioni sugli allegati, consultare la Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram.

### 3.2.5.11 URL guida

Un URL guida consente di accedere a qualsiasi guida di supporto necessaria per un elemento del piano. Esso viene configurato nel componente di amministrazione di Cúram Service Planning, specificando un indirizzo Web per l'URL guida per un elemento del piano.

## 3.2.6 Configurazioni degli obiettivi

Tutti gli obiettivi del piano di servizio si basano su una configurazione dell'obiettivo associata. Nella seguente tabella vengono descritte le impostazioni di configurazione dell'obiettivo disponibili (sia facoltative che obbligatorie):

*Tabella 1. Impostazioni di configurazione dell'obiettivo.*

In questa tabella viene descritto il modo in cui vengono utilizzate le impostazioni di configurazione dell'obiettivo.

Impostazioni di configurazione	Come vengono utilizzate	Facoltativa o obbligatoria
Nome e tipo	Il nome e il tipo vengono utilizzati per distinguere la configurazione dell'obiettivo. Durante la creazione di un obiettivo manuale, un utente deve selezionare la configurazione dell'obiettivo da applicare utilizzando il nome della configurazione dell'obiettivo.	Obbligatorio



Tabella 1. Impostazioni di configurazione dell'obiettivo (Continua).

In questa tabella viene descritto il modo in cui vengono utilizzate le impostazioni di configurazione dell'obiettivo.

Impostazioni di configurazione	Come vengono utilizzate	Facoltativa o obbligatoria
Primo giorno di inizio (giorni)	Questa impostazione viene utilizzata per determinare la data di inizio prevista per gli obiettivi creati automaticamente. La data di inizio prevista viene impostata sulla data corrente in cui viene creato l'obiettivo più il numero di giorni definiti qui. Questa impostazione viene utilizzata per convalidare la data di inizio prevista immessa da un utente. Il sistema utilizza la data di inizio del caso per convalidare la data di inizio prevista immessa dall'utente durante la creazione manuale di un obiettivo. Un obiettivo non può avere una data di inizio prevista precedente a questo numero di giorni dopo la data di inizio del piano di servizio. Ad esempio, se l'obiettivo viene creato il primo aprile e questa impostazione è 3, la data di inizio prevista dell'obiettivo è impostata sul 4 aprile.	Obbligatorio
Durata (giorni)	Questa impostazione viene utilizzata per determinare la data di fine prevista per tutti gli obiettivi. Per gli obiettivi creati manualmente, la data di fine prevista è impostata sulla data di inizio prevista immessa dall'utente più questa durata meno uno. Ad esempio, se la data di inizio prevista è il primo aprile e la durata è 7 giorni, la data di fine prevista viene impostata sul 6 aprile. Per gli obiettivi creati automaticamente, lo stesso calcolo è valido per la data di inizio prevista definita dalla data in cui è stato creato l'obiettivo e il primo giorno di inizio (giorni).	Obbligatorio
Data di inizio	La data di inizio determina il periodo attivo e, quindi, la disponibilità, della configurazione dell'obiettivo.	Obbligatorio
Data di fine	La data di fine determina quando la configurazione dell'obiettivo non è più attiva. Questa data non è obbligatoria poiché le configurazioni dell'obiettivo possono rimanere attive per un periodo di tempo indefinito.	Facoltativa
Estensione della data prevista consentita	Indica se è possibile ridefinire le date di inizio e fine previste per un obiettivo creato automaticamente. Se questo indicatore non viene impostato, le date di inizio e fine previste calcolate durante la creazione di un obiettivo non sono modificabili.	Facoltativa
Esonero richiesto	Indica se è richiesto o meno un esonero per modificare la data di inizio prevista e la data di fine prevista per un obiettivo creato automaticamente. Questo valore può essere impostato solo per le configurazioni dell'obiettivo che consentono l'estensione delle date previste (come descritto nell'impostazione precedente). Gli esoneri dall'obiettivo vengono descritti nella sezione 4.2.3, "Approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo", a pagina 20.	Facoltativa

Tabella 1. Impostazioni di configurazione dell'obiettivo (Continua).

In questa tabella viene descritto il modo in cui vengono utilizzate le impostazioni di configurazione dell'obiettivo.

Impostazioni di configurazione	Come vengono utilizzate	Facoltativa o obbligatoria
Obiettivo aggiunto	Qualsiasi evento del flusso di lavoro esistente può essere associato alla creazione di un obiettivo. Questo evento può essere utilizzato per estendere l'elaborazione della creazione dell'obiettivo fornito. Ad esempio, quando viene aggiunto un obiettivo, è possibile attivare un flusso di lavoro per informare il proprietario del piano di servizio.	Facoltativa
Obiettivo completato	Qualsiasi evento del flusso di lavoro esistente può essere associato al completamento di un obiettivo. Questo evento può essere utilizzato per estendere l'elaborazione del completamento dell'obiettivo fornito. Ad esempio, quando viene completato un obiettivo, è possibile attivare un flusso di lavoro per informare il proprietario del piano di servizio.	Facoltativa
Data di inizio prevista non raggiunta	Qualsiasi evento del flusso di lavoro esistente può essere associato alla data di inizio prevista per tenere traccia della tempestività dell'obiettivo. Ad esempio, se non viene immessa una data di inizio effettiva per l'obiettivo e viene superata la data di inizio prevista, è possibile attivare un flusso di lavoro per informare il proprietario del piano di servizio che l'obiettivo non è ancora stato avviato.	Facoltativa
Data di fine prevista non raggiunta	Qualsiasi evento del flusso di lavoro esistente può essere associato alla data di fine prevista per tenere traccia della tempestività dell'obiettivo. Ad esempio, se non viene immessa una data di fine effettiva per l'obiettivo e viene superata la data di fine prevista, è possibile attivare un flusso di lavoro per informare il proprietario del piano di servizio che l'obiettivo non è stato completato in modo tempestivo.	Facoltativa

### 3.2.7 Associazione degli obiettivi ai piani di servizio

Per supportare la creazione manuale e automatica degli obiettivi all'interno di un piano di servizio, è necessario impostare un'associazione tra la configurazione di un obiettivo e il tipo di piano di servizio. Sono disponibili due opzioni per impostare queste associazioni: la nuova configurazione dell'obiettivo può essere registrata nello stesso momento in cui viene associata al piano di servizio oppure è possibile selezionare una configurazione esistente dell'obiettivo.

Quando si registra una nuova configurazione dell'obiettivo durante il processo di associazione, è necessario definire le informazioni di configurazione dell'obiettivo (come descritto nella 3.2.6, "Configurazioni degli obiettivi", a pagina 12). Inoltre, è possibile definire ulteriori informazioni sull'associazione se l'obiettivo deve essere creato automaticamente. Le due impostazioni di configurazione principali per gli obiettivi creati automaticamente sono l'evento di creazione e l'evento di completamento. Questi eventi vengono utilizzati dall'applicazione per creare e completare automaticamente un'istanza dell'obiettivo.

Ad esempio, è possibile impostare un obiettivo per tenere traccia del ciclo di vita di un piano di servizio dall'approvazione alla chiusura. Per impostare la creazione automatica di questo obiettivo, l'evento Approva piano può essere selezionato come evento di creazione e l'evento Chiudi piano può essere selezionato come evento di completamento. Quando un piano di servizio viene approvato



nell'applicazione, l'evento Approva piano attiverà un'istanza dell'obiettivo. Successivamente, quando il piano di servizio viene chiuso, l'evento Chiudi piano chiuderà l'istanza dell'obiettivo.

Il processo di corrispondenza per la creazione degli obiettivi all'interno di un piano di servizio può essere specificato ulteriormente utilizzando le impostazioni del tipo di componente e della categoria del componente. È possibile effettuare una netta distinzione tra gli eventi di creazione e gli eventi di completamento a livello di piano di servizio e a livello di componente del piano di servizio. Ad esempio, il componente del piano di servizio, Elemento del piano, può essere impostato con un evento di creazione Approva elemento del piano e un evento di completamento Chiudi elemento del piano.

Quando un elemento del piano viene approvato all'interno di un piano di servizio, l'evento Approva elemento del piano attiverà un'istanza dell'obiettivo e l'applicazione assocerà ad esso l'ID elemento piano e l'ID piano di servizio. Successivamente, quando viene chiuso l'elemento del piano, l'evento Chiudi piano utilizzerà entrambi questi ID per trovare e chiudere l'istanza dell'obiettivo corretta.

### **3.2.8 Modello piano di servizio**

Un modello è una serie predefinita di obiettivi finali secondari, di elementi del piano e di obiettivi che sono progettati per raggiungere un determinato obiettivo.

I modelli di piano di servizio consentono agli operatori del caso accesso immediato alle migliori pratiche per un particolare tipo di piano. Essi assicurano un approccio corretto e coerente alla distribuzione del servizio.

Il modello di piano del servizio fornisce una piattaforma flessibile per aiutare a gestire le modifiche legislative che potrebbero comportare delle modifiche ai piani di servizio di un'agenzia. Un modello può essere somministrato per contenere nuovi elementi del piano o modifiche agli elementi del piano esistente. Viene fornita una struttura ad albero per creare il modello che consente a un amministratore di espandere o comprimere il modello del piano di servizio per visualizzare i livelli superiori o inferiori della gerarchia di modelli del piano di servizio.

Inoltre, viene offerta un'ulteriore flessibilità all'interno di un modello di piano di servizio per gli elementi del piano. Gli elementi del piano inclusi all'interno di un modello possono essere configurati in modo da essere obbligatori, per indicare che non possono essere rimossi dall'interno di un piano di servizio. Inoltre, se l'approvazione è richiesta o meno per un elemento del piano può essere ignorato all'interno di un modello. I criteri di approvazione che sono stati definiti per un elemento del piano incluso in un modello possono essere selezionati per essere utilizzati all'interno del modello e, se necessario, per essere anche modificati, ad esempio, l'utilizzo di un criterio di approvazione all'interno di un modello può avere una priorità inferiore rispetto alla priorità che ha all'interno di un altro modello.

Affinché un modello sia disponibile per un operatore del caso durante la creazione di un piano di servizio, un'organizzazione deve mettere in relazione i modelli di piano di servizio appropriati con tipi di piano di servizio correlati. In tal modo, solo i modelli adatti sono disponibili quando viene creato un piano di servizio.

### **3.2.9 Gruppo di piani di servizio**

I gruppi di piani di servizio che è possibile creare in un piano di servizio integrato all'interno di un caso vengono configurati nel componente di amministrazione di Cúram Service Planning. I tipi di piani di servizio che sono stati definiti per l'organizzazione possono essere aggiunti ad un gruppo di piani di servizio. Inoltre, è possibile creare un nuovo tipo di piano di servizio e associarlo a un gruppo di piani di servizio. I tipi di piani di servizio che sono associati ad un gruppo di piani di servizio determinano quali piani di servizio possono essere aggiunti ad un gruppo di piani di servizio all'interno di un piano di servizio integrato.

### 3.2.10 Configurazione della proprietà del piano di servizio

Viene fornita un'impostazione della strategia di proprietà del piano di servizio che consente ad un amministratore di definire una strategia di proprietà per i piani di servizio in base ad un tipo particolare utilizzando un flusso di lavoro. La proprietà del piano di servizio è funzionalmente simile alla proprietà del caso. Se per un piano di servizio è specificata una strategia di proprietà, questa impostazione viene utilizzata per definire il modo in cui deve essere determinato il proprietario iniziale del caso per il piano di servizio. Utilizzando questa impostazione, un'organizzazione può sovrascrivere la strategia di proprietà del piano di servizio predefinita in base ai suoi requisiti, per assegnare la proprietà a un utente, un'unità organizzativa, una posizione o una coda di lavoro utilizzando il flusso di lavoro.

---

## 3.3 Creazione di un piano di servizio

Un operatore del caso ha a disposizione due opzioni per creare un piano di servizio. È possibile creare un nuovo piano di servizio oppure il piano di servizio può basarsi su un modello predefinito.

Un piano di servizio o i piani di servizio possono essere creati per più membri di un caso integrato ad eccezione delle persone candidate. Le persone candidate devono essere prima registrate come persone per essere incluse in un piano di servizio. Quando crea un piano di servizio, un operatore del caso può specificare quale membro del caso fungerà da partecipante al piano principale e quali membri del caso fungeranno da partecipanti al piano aggiuntivi.

### 3.3.1 Un nuovo piano di servizio

Quando si definisce un nuovo piano di servizio, è necessario identificare un obiettivo finale, uno o più obiettivi finali secondari e uno o più elementi del piano, in base alle particolari esigenze del cliente. Gli obiettivi possono anche essere registrati durante la creazione del piano di servizio. Gli obiettivi finali secondari possono essere ulteriormente raggruppati in gruppi di piani.

Cúram Service Planning offre un framework flessibile in cui un'organizzazione può creare gli elementi del piano personalizzato in base alle proprie esigenze specifiche. Questo framework include una struttura Elemento del piano di base e una struttura Distribuzione unità di servizio. L'Elemento del piano di base consente a un operatore del caso di tenere traccia delle informazioni standard su un'attività, ad esempio la data di inizio e la data di fine previste, le date di inizio e di fine effettive, il risultato previsto ed effettivo e il costo dell'elemento del piano. Mentre il nome e lo scopo degli Elementi del piano di base sono predefiniti amministrativamente, Cúram Service Planning include anche un Elemento del piano di base personalizzato per offrire all'operatore del caso maggiore flessibilità nella selezione degli elementi del piano che meglio rispondono alle esigenze del cliente durante l'aggiunta degli elementi del piano ad un obiettivo finale secondario all'interno di un piano di servizio. Il nome e lo scopo dell'elemento del piano possono essere definiti al momento della creazione dell'elemento piano.

La Distribuzione unità di servizio consente a un operatore del caso di tenere traccia della distribuzione delle unità di un elemento del piano e delle informazioni standard. Questi dettagli rappresentano un riferimento per l'avanzamento del piano di servizio generale. L'avanzamento e la traccia del piano di servizio verrà illustrato in modo più dettagliato più avanti nella guida.

Molto spesso il modo migliore per raggiungere l'obiettivo finale di un piano di servizio è coinvolgere i membri della famiglia o altri individui associati al cliente nell'esecuzione del piano di servizio. Per fare ciò, quando crea un piano di servizio per un caso, un operatore del caso può scegliere il partecipante al piano principale le cui esigenze il piano di servizio deve risolvere principalmente da un elenco di partecipanti al caso. L'operatore del caso può, quindi, scegliere di associare al piano di servizio anche altri partecipanti al piano. Tali partecipanti possono quindi essere elencati, come richiesto per realizzare i singoli elementi del piano come parte del piano di servizio. Ciò offre all'operatore del caso maggiore flessibilità nell'aiutare il cliente. Durante la creazione di un piano di servizio, il cliente principale del caso deve essere un membro del piano; tuttavia, il cliente principale del caso non deve essere necessariamente il partecipante al piano principale nel piano di servizio.

Un operatore del caso può assumere la proprietà di ogni elemento del piano di servizio o può assegnare la proprietà di questi elementi del piano agli utenti nell'organizzazione o ad un partecipante al piano di servizio. La responsabilità dell'esecuzione di un elemento del piano viene determinata da un operatore del caso durante la creazione dell'elemento del piano.

### **3.3.1.1 Costo del piano di servizio**

Il costo della distribuzione delle indennità e dei servizi ad un cliente deriva dalla somma dei singoli costi degli elementi del piano di servizio. Il costo di un elemento del piano può essere ricavato in diversi modi. Se il costo dell'elemento del piano non è fisso e dipende dalla distribuzione di tale elemento del piano, l'utente può immettere una stima di questo costo dopo averlo aggiunto ad un piano di servizio. Se l'elemento del piano non è associato a un altro oggetto dell'applicazione, ad esempio, ad una distribuzione prodotto, il costo effettivo dell'elemento del piano può essere immesso al completamento dell'elemento del piano.

In alternativa, alcuni tipi di elementi del piano producono come risultato la creazione di una distribuzione prodotto per gestire la fornitura del servizio al cliente. La distribuzione prodotto utilizzerà l'elaborazione finanziaria standard per emettere pagamenti al cliente o al fornitore del servizio. L'importo totale dei pagamenti effettuati nel caso in qualsiasi momento equivale al costo effettivo all'organizzazione in quel momento.

In ogni fase del ciclo di vita del piano di servizio, un utente può visualizzare il costo complessivo del piano di servizio. La dichiarazione del costo fornisce una vista dei costi del piano di servizio e viene descritta in modo più dettagliato più avanti in questa guida.

### **3.3.2 Modello piano di servizio**

Quando un piano di servizio si basa su un modello, un operatore del caso deciderà in merito al modello di piano di servizio appropriato dopo un assessment delle esigenze del partecipante al piano. Dopo che l'operatore del caso ha scelto il modello appropriato, il piano di servizio viene creato. Il piano di servizio utilizzerà gli elementi del piano di servizio configurati durante l'amministrazione del modello all'interno del componente di amministrazione.

La durata prevista di ciascun elemento del piano è preconfigurata durante l'amministrazione del modello di piano di servizio, pertanto, ciascun elemento del piano verrà creato con date di inizio e fine previste predefinite e con un risultato previsto. Anche le unità autorizzate saranno predefinite se un elemento del piano di distribuzione dell'unità di servizio è stato aggiunto al modello. Durante l'amministrazione viene preconfigurata anche la durata prevista di ciascun obiettivo, pertanto ciascun obiettivo verrà creato con date di inizio e fine predefinite. I criteri di approvazione preconfigurati durante l'amministrazione del modello di piano di servizio verranno associati al relativo elemento del piano. L'operatore del caso può adeguare il piano di servizio per soddisfare le specifiche esigenze del cliente, aggiungendo o rimuovendo gli obiettivi finali secondari, gli elementi del piano o gli obiettivi predefiniti, se richiesto. Se un determinato elemento del piano è stato preconfigurato durante l'amministrazione del modello del piano di servizio come obbligatorio, l'elemento del piano non può essere rimosso.

---

## **3.4 Piani di servizio integrati**

Un piano di servizio integrato è una vista di riepilogo di tutti i gruppi di piani di servizio e dei piani di servizio creati all'interno del caso e offre una vista raggruppata degli obiettivi, dei costi e dell'avanzamento di tutti i gruppi di piani di servizio e dei piani di servizio. I piani di servizio integrati possono essere composti da uno o più gruppi di piani di servizio che, a loro volta, possono avere uno o più piani di servizio. Inoltre, i piani di servizio possono esistere in modo indipendente, poiché non è obbligatorio per un piano di servizio appartenere ad un gruppo di piani di servizio all'interno di un piano di servizio integrato.

La seguente funzionalità è disponibile a livello di piano di servizio integrato:

- Costi - Visualizza una vista raggruppata dei costi di tutti i gruppi di piani di servizio e dei piani di servizio all'interno del piano di servizio integrato
- Traccia di Gantt - Visualizza gli obiettivi finali, gli obiettivi finali secondari, gli elementi del piano e l'avanzamento di tutti i gruppi di piani di servizio e dei piani di servizio all'interno del piano di servizio integrato
- Obiettivi - Visualizza un elenco di obiettivi creati per tutti i gruppi di piani di servizio e per i piani di servizio all'interno del piano di servizio integrato

### 3.4.1 Gruppi di piani di servizio

All'interno di un piano di servizio integrato è possibile creare un gruppo di piani di servizio per fornire una vista raggruppata dei costi, degli obiettivi finali, degli obiettivi e dell'avanzamento dei gruppi di piani di servizio correlati. Ad esempio, un'agenzia può voler monitorare i costi e l'avanzamento dei servizi relativi all'assistenza sanitaria distribuiti ai clienti per garantire che i costi non superino una determinata soglia finanziaria.

I piani di servizio possono essere aggiunti a un gruppo di piani di servizio o direttamente a un piano di servizio integrato. I tipi di piani di servizio che possono essere aggiunti a un gruppo di piani di servizio sono configurati come parte del componente di amministrazione di Cúram Service Planning. Un utente può anche scegliere di chiudere tutti i piani di servizio contemporaneamente all'interno di un gruppo di piani di servizio.

La seguente funzionalità è disponibile a livello di gruppo di piani di servizio.

- Costi - Visualizza una vista raggruppata dei costi di tutti i piani di servizio all'interno del gruppo di piani di servizio
- Traccia di Gantt - Visualizza gli obiettivi finali, gli obiettivi finali secondari, gli elementi del piano e l'avanzamento di tutti i piani di servizio all'interno del gruppo di piani di servizio
- Allegati - Consente ad un utente di caricare un allegato correlato al gruppo di piani di servizio, piuttosto che a un singolo piano di servizio
- Note - Consente a un utente di creare delle note relative al gruppo di piani di servizio, piuttosto che a un singolo piano di servizio
- Obiettivi - Visualizza un elenco di obiettivi creati per tutti i piani di servizio all'interno del gruppo di piani di servizio

---

## Capitolo 4. Gestione del piano di servizio

---

### 4.1 Introduzione

La gestione del piano di servizio svolge un ruolo essenziale nell'aiutare un cliente a raggiungere il proprio obiettivo finale. L'identificazione e la pianificazione degli elementi del piano in un piano di servizio rappresentano solo la prima fase di questo processo. Una volta definito il piano di servizio, questo deve essere monitorato e gestito per garantire che gli obiettivi del piano vengano raggiunti.

In questo capitolo vengono descritte le funzioni principali della gestione del piano di servizio.

---

### 4.2 Processo di approvazione

Il processo di approvazione è l'inoltro del piano di servizio per l'approvazione, dopo che l'operatore del caso e il cliente sono soddisfatti del modo in cui il piano risponde alle esigenze specifiche del cliente. Ciò garantisce che i servizi e le attività definiti all'interno del piano di servizio siano appropriati per il cliente e convenienti per l'organizzazione.

Cúram Service Planning offre la possibilità di approvare il piano di servizio e tutti i suoi componenti. In alternativa, gli elementi del piano possono essere approvati singolarmente. Inoltre, Cúram Service Planning offre la possibilità di approvare le richieste di esonero dall'obiettivo inoltrate.

#### 4.2.1 Approvazione del piano di servizio

Di norma, il piano di servizio viene inoltrato per l'approvazione dall'operatore del caso dopo che i dettagli del piano sono stati definiti. I piani di servizio inoltrati dagli utenti con privilegi di approvazione saranno approvati automaticamente; altrimenti, il piano di servizio richiederà l'approvazione manuale da parte di un utente con i privilegi appropriati. Un incarico viene assegnato a un utente con i privilegi di approvazione richiesti. Questo incarico include un collegamento al piano di servizio.

Quando il piano di servizio viene inoltrato e successivamente approvato o rifiutato, le informazioni sulla richiesta di approvazione vengono registrate. I dettagli della richiesta di approvazione includono il nome dell'utente che inoltra il piano, la data di inoltro, il nome dell'utente che approva o rifiuta l'elemento del piano e la data di approvazione o rifiuto.

È possibile creare un riferimento per acquisire un'istantanea del piano al momento dell'inoltro. Se il piano viene approvato automaticamente, questo riferimento è un'istantanea del piano al momento dell'approvazione. Se il piano richiede l'approvazione manuale, verranno creati due riferimenti, uno per l'inoltro e uno per l'approvazione.

Il processo di approvazione del piano di servizio approva automaticamente tutti gli elementi del piano non approvati nell'approvazione del piano di servizio. Gli elementi del piano con stato Inoltrato non verranno approvati durante il processo di approvazione del piano di servizio. Ciò garantisce che gli elementi del piano per i quali è già in corso il riesame per l'approvazione possono essere completati senza inutili sovrapposizioni.

#### 4.2.2 Approvazione dell'elemento del piano

Gli elementi del piano possono essere approvati individualmente. Ciò è particolarmente importante per gestire gli elementi del piano che vengono aggiunti ad un piano di servizio dopo che questo è stato approvato.

Se un elemento del piano è configurato in modo da non richiedere l'approvazione, verrà approvato automaticamente al momento della creazione. Gli elementi del piano che richiedono l'approvazione

vengono approvati automaticamente, se vengono inoltrati dagli utenti con privilegi di approvazione. Altrimenti, l'elemento del piano richiederà l'approvazione manuale da parte di un utente dotato dei privilegi appropriati.

Se per un elemento del piano sono stati specificati dei criteri di pre-approvazione, questi devono essere soddisfatti prima dell'approvazione dell'elemento del piano. I criteri di pre-approvazione richiedono l'interazione dell'utente o del sistema prima che l'elaborazione dell'approvazione possa continuare, ad esempio, per un particolare tipo di elemento del piano potrebbe essere necessario un riesame particolare ed indicare che l'elemento del piano è appropriato e, quindi, il processo del flusso di lavoro associato a questo criterio di approvazione può creare un incarico per questo utente che indica che è richiesto il riesame. I processi del flusso di lavoro che vengono avviati possono essere definiti da un'organizzazione come richiesto per soddisfare specifici requisiti di elaborazione dei criteri di approvazione.

Per gli elementi del piano che vengono approvati automaticamente, i processi del flusso di lavoro associati a ciascun criterio di pre-approvazione vengono avviati nell'ordine di priorità al momento dell'inoltro dell'elemento del piano per l'approvazione, e dopo essere stati tutti completati correttamente, l'elemento del piano viene approvato. Per gli elementi del piano che devono essere approvati manualmente da un utente con i privilegi appropriati, i processi del flusso di lavoro vengono avviati quando l'utente dotato dei privilegi appropriati sceglie di approvare l'elemento del piano. Se uno qualsiasi dei criteri di pre-approvazione non viene soddisfatto durante l'elaborazione del flusso di lavoro, l'elemento del piano tornerà al suo stato originale non approvato.

Se per un elemento del piano sono stati specificati dei criteri di post-approvazione, i processi del flusso di lavoro associati ai criteri di post-approvazione vengono avviati nell'ordine di priorità dopo l'approvazione di un elemento del piano. I criteri di post-approvazione normalmente non richiedono l'intervento dell'utente e vengono utilizzati per avviare la post-approvazione richiesta dall'elaborazione di business, ad esempio, la creazione di una comunicazione per il cliente che riceve il servizio distribuito mediante l'elemento del piano.

Se l'elemento del piano in fase di approvazione è stato creato mediante l'uso di un modello di piano di servizio, verranno utilizzati i criteri di approvazione associati amministrativamente all'elemento del piano del modello di piano di servizio. Se l'elemento del piano viene creato manualmente, verranno utilizzati i criteri di approvazione associati all'elemento del piano.

Se per l'elemento del piano è stato configurato un incarico nel componente di amministrazione di Cúram Service Planning, con l'approvazione dell'elemento del piano verrà creato un incarico.

Come con il processo di approvazione del piano di servizio, quando un elemento del piano viene inoltrato per l'approvazione, vengono registrate le informazioni della richiesta di approvazione. I dettagli della richiesta di approvazione includono il nome dell'utente che inoltra l'elemento del piano, la data di inoltro, il nome dell'utente che approva l'elemento del piano e la data di approvazione.

### **4.2.3 Approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo**

Poiché gli obiettivi vengono utilizzati per tenere traccia di importanti eventi di pianificazione del servizio nel corso del tempo, può essere necessaria una richiesta di esonero dall'obiettivo affinché le date di inizio e di fine previste dell'obiettivo vengano modificate per un obiettivo creato automaticamente. Le date di inizio e di fine previste per gli obiettivi creati manualmente possono essere modificate senza una richiesta di esonero. Il processo di approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo viene utilizzato per confermare che le modifiche delle date dell'obiettivo sono valide. Una volta approvata una richiesta inoltrata, entreranno in vigore le nuove date di inizio e/o fine previste.

Le richieste di esonero dall'obiettivo possono essere inoltrate (ovvero, le date previste per un obiettivo possono essere modificate) solo se è stata configurata l'impostazione Estensione della data prevista consentita. Il processo di approvazione (ovvero, la necessità di inoltrare una richiesta di esonero per l'approvazione) per tali richieste sarà necessario solo se è stata configurata anche l'impostazione Esonero



richiesto. Se l'impostazione Esonero richiesto non è stata configurata, un utente potrà modificare direttamente le date di inizio e/o fine previste. Per una descrizione di queste impostazioni, consultare il capitolo 3.2.6, "Configurazioni degli obiettivi", a pagina 12.

Le impostazioni del controllo approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo per un obiettivo determinano la percentuale di richieste di esonero inoltrate per un obiettivo di un determinato tipo che devono essere riesaminate da un supervisore del caso. Ad esempio, è possibile impostare un controllo approvazione su un obiettivo che richiede che venga approvato il 60% di tutte le richieste inoltrate; il 40% non richiederà l'approvazione. Impostando i controlli approvazione a livello di obiettivo, vengono controllati tutti gli obiettivi di un determinato tipo.

I controlli approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo possono essere impostati anche a livello di utente e di organizzazione, in cui le impostazioni di configurazione dell'utente hanno la precedenza sulle impostazioni dell'obiettivo e dell'unità organizzativa e le impostazioni dell'unità organizzativa hanno la precedenza sulle impostazioni dell'obiettivo. Di conseguenza, le impostazioni di controllo approvazione per un tipo particolare di obiettivo rappresentano l'"ultima fase" della valutazione del sistema per determinare se una richiesta di esonero richiede l'approvazione o meno. In altre parole, quando una richiesta di esonero viene inoltrata per l'approvazione da un utente, il sistema verifica prima le impostazioni del controllo approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo dell'utente, quindi verifica le impostazioni del controllo approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo dell'obiettivo per l'unità organizzativa a cui appartiene l'utente. Dopo avere verificato queste impostazioni, il sistema controlla le impostazioni di approvazione a livello di obiettivo. Il sistema può determinare in qualsiasi punto di questo processo che la richiesta di esonero dall'obiettivo richiede l'approvazione.

Il processo di approvazione viene avviato quando un utente inoltra una richiesta di esonero dall'obiettivo. Se l'esonero non richiede l'approvazione, viene approvato automaticamente e diventano effettive le modifiche della data dell'obiettivo. Se l'esonero richiede l'approvazione, lo stato è Inoltrato. Si osservi che solo un esonero per un obiettivo può essere in uno stato Inoltrato.

Viene inviata una notifica all'utente o al gruppo di utenti appropriato che dovranno approvare o rifiutare la richiesta di esonero. Dopo che l'utente ha approvato la richiesta di esonero, lo stato di quest'ultima diventa Approvato e le modifiche della data diventano effettive. In alternativa, l'utente può rifiutare la richiesta di esonero e lo stato viene impostato su Rifiutato.

---

## 4.3 Contratti

Un contratto è un accordo formale tra uno o più clienti e l'organizzazione e rappresenta un impegno a partecipare pienamente alle attività disposte in un piano di servizio. Il contratto viene sviluppato mediante la collaborazione tra l'operatore del caso e il partecipante o i partecipanti.

I contratti possono essere emessi per un partecipante al piano o un suo rappresentante designato. Un rappresentante designato è una persona che può agire per conto del partecipante al piano di servizio, ad esempio, il genitore o il tutore di un minore. Il contratto del piano di servizio illustra l'obiettivo finale, gli obiettivi finali secondari e gli elementi del piano all'interno di un piano di servizio. Il contratto insieme a tutto il testo del contratto associato, viene creato nella lingua preferita del partecipante o del rappresentante designato. È possibile selezionare più firmatari tra i partecipanti al piano di servizio.

Quando un contratto è stato emesso ed è in attesa di accettazione da parte del cliente o dei clienti, le attività previste nel contratto sono in attesa di approvazione da parte del cliente, pertanto, non è possibile aggiungere o rimuovere dal piano di servizio nuovi gruppi di piani, obiettivi finali secondari o elementi del piano. Se un contratto emesso viene rifiutato, i gruppi di piani, gli obiettivi finali secondari e gli elementi del piano possono essere aggiunti o rimossi nuovamente, in base alle esigenze, e il contratto può essere aggiornato e riemesso. Quando uno o più clienti concordano con le attività disposte nel contratto, questo viene firmato e il contratto è considerato accettato. In tal modo, il piano di servizio approvato verrà attivato automaticamente.

Anche dopo l'emissione e l'approvazione di un contratto del piano di servizio è possibile apportare delle modifiche ai dettagli del piano di servizio, che vengono utilizzati per tenere traccia dell'avanzamento del piano di servizio e che possono cambiare durante il ciclo di vita del piano di servizio. È possibile modificare i dettagli dei gruppi di piani, degli obiettivi finali secondari e degli elementi del piano, è possibile creare, modificare ed eliminare gli obiettivi, creare riferimenti, aggiornare le informazioni sulla partecipazione del cliente, aggiungere i partecipanti al piano e i rappresentanti designati e documentare altre attività quali la registrazione di comunicazioni, eventi e note.

Gli operatori del caso possono scegliere di visualizzare in anteprima e stampare i dettagli di un contratto prima o dopo l'emissione e l'accettazione di questo da parte del cliente o dei clienti. I dettagli visualizzati nel contratto generato rappresentano le informazioni più aggiornate sugli obiettivi finali secondari e gli elementi del piano inclusi nel contratto.

Quando i contratti non sono considerati vincolanti, Cúram Service Planning consente di aggiungere nuovi gruppi di piani, obiettivi finali secondari ed elementi del piano ad un piano di servizio, nonché di emettere un nuovo contratto anche dopo l'accettazione di un contratto da parte di un cliente, rendendo possibile la configurazione di un tipo di piano di servizio che consente più contratti. Se cambiano le circostanze o le esigenze del cliente, il contratto esistente può essere aggiornato per includere i nuovi obiettivi finali secondari e gli elementi del piano. Se cambiano le esigenze di un cliente e il tipo di piano di servizio non è configurato per consentire più contratti, è necessario creare un nuovo piano di servizio oppure è possibile clonare il piano di servizio originale per creare una nuova versione del piano di servizio.

---

## 4.4 Clonazione di piani di servizio

La funzionalità di clonazione offre un livello di flessibilità, consentendo ad un operatore del caso di creare una nuova versione di un piano di servizio attivo. La nuova versione del piano di servizio può quindi essere modificata per soddisfare i requisiti mutevoli di un cliente ed è possibile emettere un nuovo contratto.

Gli operatori del caso possono anche scegliere di clonare un piano di servizio chiuso. La clonazione di un piano di servizio chiuso darà come risultato esattamente lo stesso piano clonato, come se si trattasse della clonazione di un piano di servizio attivo. Il piano di servizio clonato avrà lo stato Aperto e manterrà gli stessi gruppi, obiettivi finali secondari e obiettivi del piano che erano presenti nel piano originale. Gli allegati contenuti nel piano di servizio originale verranno anch'essi copiati nel piano di servizio appena clonato. Anche i dettagli dell'elemento del piano verranno copiati nel record clonato. Tutte le versioni precedenti di un piano di servizio vengono elencate e sono accessibili all'interno del piano di servizio clonato.

A livello di agenzia è possibile definire sotto il profilo amministrativo se un piano di servizio attivo viene chiuso automaticamente o rimane aperto quando viene clonato. Ciò significa che un'agenzia può scegliere di consentire agli operatori del caso di clonare i piani di servizio senza chiudere il piano di servizio esistente. Se il piano di servizio viene chiuso, l'obiettivo finale, gli obiettivi finali secondari e gli elementi del piano di servizio clonato verranno copiati nella nuova versione del piano di servizio così come si presentavano nella versione precedente del piano di servizio. Tuttavia, se il piano di servizio non è chiuso, l'obiettivo finale, gli obiettivi finali secondari e gli elementi del piano di servizio esistente verranno copiati nella nuova versione del piano di servizio, ma verranno reimpostati a partire dalle fasi iniziali del ciclo di vita del piano di servizio, in modo che non includano i dettagli immessi nel piano di servizio esistente. Ciò significa che l'obiettivo finale, gli obiettivi finali secondari e gli elementi del piano nel nuovo piano di servizio creato avranno i dettagli e gli stati disponibili come se fossero stati aggiunti automaticamente ad un piano di servizio con l'utilizzo di un modello.



---

## 4.5 Traccia dell'avanzamento del piano di servizio

Una funzione di Cúram Service Planning consiste nella capacità di tenere traccia dell'avanzamento di un piano di servizio. Ciò include il monitoraggio del coinvolgimento di un partecipante e il riesame dell'impatto delle modifiche apportate al piano. Cúram Service Planning offre diverse funzioni per tenere traccia dell'avanzamento del piano di servizio. Questa sezione offre una panoramica di tali funzioni:

- Grafico Traccia di Gantt - tiene traccia dell'avanzamento di un piano di servizio.
- Riferimenti - acquisisce un'immagine del piano di servizio in un determinato momento.
- Dichiarazione del costo - confronta i costi effettivi e stimati del piano di servizio.
- Partecipazione cliente - registra il periodo di tempo impiegato da un cliente per le attività del piano di servizio.
- Obiettivi - tiene traccia dell'avanzamento degli eventi del caso importanti.
- Eventi - acquisisce gli eventi importanti durante il ciclo di vita di un piano di servizio.

### 4.5.1 Grafico Traccia di Gantt

La Guida per Cúram Service Planning offre un grafico Gantt che tiene traccia dinamicamente dell'avanzamento di un piano di servizio rispetto alle previsioni. Un grafico Gantt è un grafico a barre orizzontali, spesso usato nella gestione dei progetti, utile per pianificare, coordinare specifiche attività in un progetto e tenerne traccia. La lunghezza di queste barre orizzontali rappresenta la durata reale e prevista della risorsa del piano di servizio associata alla barra.

- Una struttura ad albero espandibile che viene utilizzata per visualizzare l'obiettivo finale e tutti i gruppi di piani, gli obiettivi finali secondari, gli elementi del piano e gli obiettivi in un piano di servizio. Ciò consente all'operatore del caso di ottenere una vista completa del piano di servizio in un'unica vista o di concentrare l'attenzione su un aspetto specifico del piano.
- Collegamenti ipertestuali che collegano alle pagine di dettaglio rispettive degli elementi del piano di servizio.
- Opzioni di visualizzazione per visualizzare i periodi di tempo per gli elementi del piano di servizio - un operatore del caso può visualizzare la durata prevista, la durata effettiva di un elemento o una combinazione di entrambe.
- Informazioni di riepilogo per ogni elemento del piano di servizio, tra cui le date di inizio e fine effettive e previste, nonché la durata in giorni.
- Per ogni elemento del piano di servizio, verrà visualizzato il nome del partecipante per il quale l'elemento del piano risponde a un'esigenza o il partecipante responsabile dell'elemento del piano. Il nome del partecipante che viene visualizzato può essere configurato amministrativamente.

La Traccia di Gantt nella Figura 4.1 visualizza un piano di servizio Rientro al lavoro. Il lato sinistro del grafico visualizza gli elementi del piano di servizio come una struttura ad albero espandibile. L'obiettivo finale del piano di servizio di Ottenere un impiego sostenibile è al primo livello della struttura ad albero. Ognuno degli obiettivi finali secondari viene elencato sotto l'obiettivo finale, ad esempio, Assistenza ai minori e Trova lavoro. Inoltre, vengono visualizzati gli elementi del piano per gli obiettivi finali secondari, ad esempio, Fornitura di assistenza ai minori è l'unico elemento del piano nell'obiettivo finale secondario Assistenza ai minori. Un obiettivo Riesame una settimana è stato aggiunto al piano di servizio ed è rappresentato da un diamante. I collegamenti ipertestuali offrono ulteriori dettagli per ciascuna pagina dell'elemento del piano di servizio.

Sono disponibili due modi per visualizzare i periodi di tempo per gli elementi del piano di servizio. L'operatore del caso può alternare le viste selezionando una delle due opzioni: effettiva o prevista. La vista corrente visualizza sia le viste effettive che quelle previste degli elementi del piano di servizio.

Visualizzando sia le durate effettive che quelle previste, ad esempio, un operatore del caso può confrontare l'avanzamento effettivo con stime originali. L'attività di riparazione del veicolo del cliente è iniziata e terminata prima del previsto. Gli elementi del piano Fornitura assistenza all'infanzia, Ricerca lavoro a tempo pieno e Rimborso indennità trasferita devono ancora essere avviati.

L'opzione Mostra tutto consente di espandere gli elementi del piano di servizio nella struttura ad albero, se sono stati compressi.

Le informazioni di riepilogo per un elemento del piano di servizio possono essere visualizzate in un suggerimento, passando il mouse sulla barra di tale elemento nel riquadro a destra.

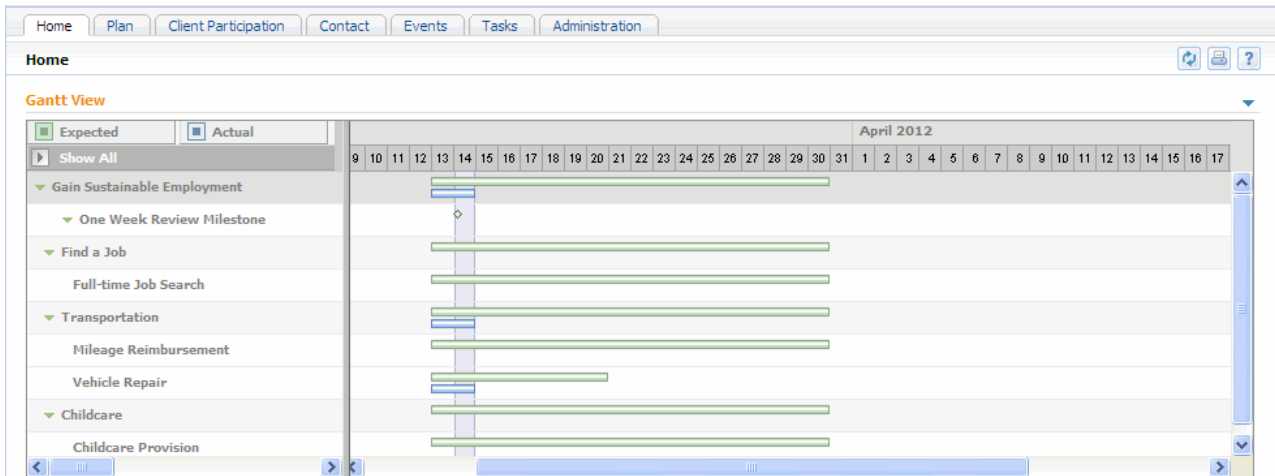


Figura 1. Grafico Traccia di Gantt di Rientro al lavoro

## 4.5.2 Riferimenti

Gli elementi di un piano di servizio possono cambiare nel corso della sua distribuzione e può essere utile per un operatore del caso monitorare tali modifiche. Cúram Service Planning offre una funzione di riferimento che consente a un operatore del caso di eseguire un'istantanea di un piano di servizio in un determinato momento, incluse le informazioni relative alla distribuzione dell'elemento del piano. Una volta acquisite le informazioni di riferimento, è possibile visualizzarle in formato elenco o in formato grafico Gantt.

Viene fornito il supporto per consentire la creazione automatica dei riferimenti quando i piani di servizio vengono inoltrati e approvati. I riferimenti possono essere creati anche manualmente in qualsiasi momento.

## 4.5.3 Costo

Tenere traccia del costo di un prodotto o di un servizio è una parte essenziale della gestione del piano di servizio. Cúram Service Planning pone particolare enfasi sul monitoraggio del costo dell'elemento del piano all'interno dei piani di servizio.

Il costo dell'elemento del piano può essere derivato da un costo fisso configurato durante la creazione degli elementi del piano nel componente di amministrazione. Il costo dell'elemento del piano può essere derivato anche dal costo effettivo della distribuzione di un elemento del piano immesso da un operatore del caso oppure può essere calcolato in base ad un totale corrente del costo di una distribuzione prodotto associata.

Una dichiarazione del costo può essere generata in qualsiasi fase della distribuzione del piano di servizio. Essa visualizza tutti i costi previsti ed effettivi coinvolti nella distribuzione di un piano di servizio al momento della creazione della dichiarazione. La struttura ad albero espandibile presente nella Traccia di Gantt è presente anche nella dichiarazione del costo. Per ciascun elemento la dichiarazione offre un costo stimato e uno effettivo, che consente il confronto tra tali costi. I costi degli obiettivi finali secondari, dei gruppi di piani e del piano generale derivano dal costo accumulato dei singoli elementi del piano.

#### 4.5.4 Partecipazione cliente

Cúram Service Planning consente a un operatore del caso di tenere traccia della partecipazione del cliente, registrando la presenza giornaliera, la presenza parziale o l'assenza di un cliente correlato ad uno specifico elemento del piano. Inoltre, è possibile registrare il tempo di partecipazione e il tempo di assenza in un elemento del piano. La presenza può essere registrata per gli elementi del piano in corso e per quelli per i quali il cliente è responsabile. Ciò consente all'operatore del caso di valutare se il cliente assolve o meno alle proprie responsabilità e progredisce verso il raggiungimento degli obiettivi dell'elemento del piano.

Le informazioni sulla presenza giornaliera del cliente consentono a un operatore del caso di tenere traccia del livello di impegno del cliente per il piano di servizio. Queste informazioni possono essere utilizzate per applicare una sanzione ai clienti che non raggiungono il risultato previsto per un elemento del piano, se non è stato registrato un motivo valido. Se un cliente non ha partecipato a un elemento del piano, gli operatori del caso possono anche registrare il tempo di assenza e il motivo dell'assenza.

Similmente, gli operatori del caso possono registrare se vi è un avanzamento di un cliente per un elemento del piano. Il motivo dell'avanzamento può essere anch'esso registrato.

Inoltre, viene calcolata e visualizzata la partecipazione settimanale del cliente, in modo che un operatore del caso possa visualizzare il periodo di tempo totale per una determinata settimana in cui un cliente ha partecipato all'attività correlata ad un elemento del piano particolare.

#### 4.5.5 Traccia dell'obiettivo

Mentre nella guida sono state descritte le funzioni di traccia degli obiettivi in varie sezioni, in questa sezione quelle funzioni vengono unificate sotto un'unica intestazione. Lo scopo principale degli obiettivi consiste nell'assistere le agenzie a tenere traccia di eventi importanti nel ciclo di vita di un piano di servizio. Essi consentono di associare gli intervalli di tempo previsti agli eventi della vita. Se si verificano dei ritardi nel raggiungimento degli obiettivi, è possibile ricorrere ad un'elaborazione aggiuntiva per recuperare il ritardo.

Una volta creato, ciascun obiettivo ha una data di inizio e una data di fine previste. Ogni obiettivo ha anche un segnaposto per registrare le date di inizio e fine effettive. L'applicazione può essere impostata per ricercare un intervallo tra la data di inizio prevista e data di inizio effettiva, nonché tra la data di fine prevista e la data di fine effettiva. Per gestire questi intervalli è possibile attivare un'elaborazione aggiuntiva. Ad esempio, un elemento del piano può essere pianificato per essere avviato in una data particolare. Se tale elemento del piano supera la data di inizio pianificata, è possibile attivare un flusso di lavoro per gestire il ritardo.

#### 4.5.6 Eventi

Cúram Service Planning registra eventi importanti che si verificano durante il ciclo di vita di un piano di servizio. Questi eventi possono essere visualizzati in un calendario o è possibile accedervi da un elenco. Un operatore del caso può tenere traccia degli eventi principali riportati di seguito.

##### **Piano aperto**

Un evento Piano aperto viene registrato quando viene creato un piano di servizio.

##### **Piano inoltrato**

Un evento Piano inoltrato viene creato quando un piano di servizio viene inoltrato per l'approvazione (anche se il piano viene approvato automaticamente).

##### **Piano approvato**

Un evento Piano approvato viene creato quando viene approvato un piano di servizio.

##### **Piano rifiutato**

Un evento Piano rifiutato viene creato quando viene rifiutata una richiesta di approvazione del piano di servizio.

**Piano clonato**

Un evento Piano clonato viene creato quando viene clonato un piano di servizio.

**Contratto stampato**

Un evento Contratto stampato viene creato ogniqualvolta viene stampato un contratto del piano di servizio.

**Obiettivo aggiunto**

Un evento Obiettivo aggiunto viene creato ogni volta che viene creato un'istanza dell'obiettivo nel piano di servizio.

**Piano chiuso**

Un evento Piano chiuso viene creato quando viene chiuso un piano di servizio.

**Nota:** gli eventi sono stati modellati sulla funzionalità dell'applicazione principale, pertanto, consente inoltre di creare attività, rimandi e riesami. Per ulteriori informazioni su queste funzioni, consultare la Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram.

---

## 4.6 Stato del piano

Vi sono tre tipi di stati del piano di servizio: lo stato del piano di servizio, lo stato del contratto e lo stato dell'elemento del piano. Lo stato del piano di servizio e lo stato del contratto vengono utilizzati per misurare lo stato del piano e il livello di accordo tra l'organizzazione e il cliente. Lo stato dell'elemento del piano, d'altra parte, viene utilizzato per tenere traccia dell'avanzamento effettivo delle attività all'interno del piano. Tutti e tre gli stati cambiano nel corso della distribuzione di un piano di servizio

### 4.6.1 Contratto e stato del piano di servizio

Un contratto ha uno stato 'Emesso' quando viene creato per la prima volta. Un contratto con questo stato è in attesa di un accordo tra le parti interessate. Il risultato di questo accordo cambierà lo stato del contratto e, potenzialmente, lo stato del piano di servizio. Un contratto può essere 'Accettato', 'Rifiutato', o 'Annullato'. Se viene rifiutato o annullato, lo stato del piano di servizio non viene interessato. Se viene accettato, tuttavia, lo stato del piano di servizio diventa 'Attivo'.

Di seguito viene riportata una descrizione di ciascuno stato del piano di servizio:

**Aperto**

Lo stato è 'Aperto' quando viene creato un piano di servizio.

**Inoltrato**

Lo stato è 'Inoltrato' quando il piano di servizio viene inoltrato per l'approvazione e non viene approvato automaticamente.

**Approvato**

Lo stato è 'Approvato' quando viene approvato automaticamente o viene approvato da un utente autorizzato. Se il piano di servizio viene rifiutato, lo stato ritorna ad essere Aperto.

**Attivo** Lo stato è 'Attivo' quando un contratto è stato emesso nei confronti del piano di servizio e accettato dal partecipante al piano.

**Chiuso**

Lo stato è 'Chiuso' quando il piano di servizio viene chiuso manualmente da un utente autorizzato.

### 4.6.2 Stato dell'elemento del piano

Lo stato di un elemento del piano cambia con l'avanzamento dell'elemento del piano. Gli elementi del piano che sono stati configurati in modo da richiedere l'approvazione attraverseranno delle altre fasi durante questo processo di approvazione. Di seguito viene riportata una descrizione di ciascuno stato dell'elemento del piano:

**Non approvato**

Lo stato è 'Non approvato' quando elementi del piano che richiedono l'approvazione vengono aggiunti ad un piano di servizio.

**Inoltrato**

Lo stato è 'Inoltrato' quando un elemento del piano non approvato viene inoltrato per l'approvazione.

**Non avviato**

Lo stato è 'Non avviato' prima dell'attivazione di un elemento del piano. Gli elementi del piano che non richiedono l'approvazione avranno uno stato di 'Non avviato' quando vengono creati per la prima volta. Gli elementi del piano che richiedono l'approvazione avranno questo stato dopo che sono stati approvati.

**In corso**

Lo stato è 'In corso' quando viene registrata una data di inizio effettiva. Una volta in corso, l'elemento del piano viene considerato attivato.

**Completato**

Lo stato è 'Completato' quando viene registrata una data di fine effettiva.

---

## 4.7 Risultati del piano di servizio

Cúram Service Planning consente alle organizzazioni di assegnare i risultati ai piani di servizio e agli elementi del piano di servizio. Il processo di assegnazione dei risultati inizia con la registrazione di un risultato previsto per ogni elemento del piano. Una volta completato tale elemento del piano, viene registrato un risultato effettivo 'Raggiunto', 'Non raggiunto' o 'Annullato'. Una volta registrato un risultato effettivo per ogni elemento del piano, è possibile immettere il risultato per l'obiettivo finale secondario o gli obiettivi finali secondari correlati.

Il risultato del piano di servizio viene registrato dopo avere immesso i tutti gli obiettivi finali secondari. Questo risultato definisce se è stato raggiunto o meno il risultato desiderato del piano di servizio. Spetta a all'organizzazione definire i requisiti per conseguire l'obiettivo finale generale.

---

## 4.8 Chiusura del piano di servizio

Un piano di servizio normalmente viene chiuso una volta completate tutte le attività, ma può essere chiuso in qualsiasi momento durante la sua distribuzione. Ad un piano di servizio chiuso è possibile accedere dal caso integrato a cui è stato aggiunto.

Al momento della chiusura è possibile creare una comunicazione per i partecipanti al piano per informarli del risultato del piano di servizio. L'organizzazione può personalizzare tale comunicazione per includere informazioni quali i singoli risultati di ciascun elemento del piano e tutti i problemi in sospeso.

---

## 4.9 Altre funzioni

Le seguenti funzioni aggiuntive saranno disponibili all'interno dei piani di servizio. Tali funzioni sono modellate sulla funzionalità dell'applicazione principale.

### 4.9.1 Allegati

Un allegato è un file aggiuntivo, ad esempio, un documento di testo, allegato a un piano di servizio. L'organizzazione può allegare documenti sottoposti a scansione come certificati di nascita e record di impiego per fornire informazioni su un piano di servizio. Il contratto del piano di servizio firmato può anche essere salvato come un allegato. È supportata una gamma di tipi di file, compresi Microsoft® Word, Excel e PDF. Una volta allegato il file al piano di servizio, possono accedervi altri utenti del sistema che dispongono dei privilegi di sicurezza appropriati.

## 4.9.2 Comunicazioni

Una comunicazione è una corrispondenza con l'organizzazione. Le comunicazioni create da una pagina di elenco delle comunicazioni in un piano di servizio fanno automaticamente riferimento a tale piano di servizio. Le comunicazioni possono essere cartacee, telefoniche o via email. La funzionalità Comunicazioni può essere integrata con modelli Microsoft Word, XSL o server email. Una comunicazione può essere registrata per il partecipante al piano o un rappresentante designato. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida per Comunicazioni di Cúram.

## 4.9.3 Note

Le note vengono utilizzate per offrire ulteriori informazioni su un piano di servizio. Una nota viene immessa come testo libero ed è possibile assegnarvi una priorità e una valutazione della riservatezza, in modo che ad essa possano accedere solo determinati utenti. Una nota non può essere sovrascritta dopo essere stata creata nel sistema. Quando si modifica una nota, il sistema conserva una sua cronologia che include ogni versione di una nota, la data e l'ora in cui è stata immessa nel sistema e l'utente che ha apportato le modifiche. Quando si chiude un piano di servizio, viene creata automaticamente una nota.

## 4.9.4 Incarichi

### 4.9.5 Ruoli utente

Un ruolo utente specifica un utente a cui viene assegnata la responsabilità di un piano di servizio. Sono disponibili due tipi di ruoli utente: il ruolo di proprietario e il ruolo di supervisore. Il ruolo di proprietario specifica l'utente a cui è assegnata la responsabilità di un piano di servizio. Il ruolo di supervisore specifica l'utente responsabile della supervisione della gestione di un piano di servizio. Cúram Service Planning offre la possibilità di visualizzare o gestire il proprietario del piano e il supervisore del piano in qualsiasi momento.

---

## Capitolo 5. Elementi del piano di servizio ed elementi del piano di servizio personalizzato

---

### 5.1 Introduzione

Se è implementato il modulo aziendale Gestione fornitori di Cúram (CPM), è possibile utilizzare numerose funzioni del piano di servizio nella fornitura di servizi ai partecipanti. I fornitori registrati presso l'organizzazione come parte di CPM possono offrire i propri servizi come parte di un piano di servizio. Quando un operatore del caso crea un piano di servizio, a questo è possibile aggiungere gli elementi del piano di servizio e gli elementi del piano di servizio personalizzato. Gli operatori del caso possono anche registrare e misurare la partecipazione del cliente in questi elementi del piano di servizio.

L'associazione tra un elemento del piano di servizio o un elemento del piano di servizio personalizzato e un'offerta di servizio viene effettuata nel Registro servizi del modulo CPM. Per un elemento del piano di servizio questa operazione viene effettuata durante la configurazione dell'elemento del piano di servizio da parte di un amministratore. Per un elemento del piano di servizio personalizzato questa operazione viene eseguita quando l'elemento del piano viene aggiunto ad un piano di servizio da un operatore del caso. In questo capitolo vengono descritte le principali funzioni degli elementi del piano di servizio e degli elementi del piano di servizio personalizzato.

---

### 5.2 Configurazione degli elementi del piano di servizio e degli elementi del piano di servizio personalizzato

Sono disponibili due tipi di elementi del piano di servizio che è possibile aggiungere ad un piano di servizio: l'elemento del piano di servizio e l'elemento del piano di servizio personalizzato.

Gli elementi del piano di servizio e gli elementi del piano di servizio personalizzato devono essere associati ad un servizio. Associando questi tipi di elementi del piano di servizio ad un servizio, l'amministratore indica che la pianificazione effettiva, il costo effettivo, lo stato e le unità distribuite dell'elemento del piano vengono distribuiti in base all'elaborazione della fattura CPM e alla traccia delle presenze.

Quando si configura un elemento del piano di servizio, l'amministratore deve ricercare e selezionare un servizio specifico da associare all'elemento del piano di servizio. L'elenco di servizi disponibili viene conservato in CPM.

Quando si configura un elemento del piano di servizio personalizzato, un servizio specifico non viene selezionato e associato all'elemento del piano di servizio. Invece, il servizio viene selezionato quando l'elemento del piano viene aggiunto ad un piano di servizio da un operatore del caso. In tal modo, un operatore del caso ha la flessibilità di selezionare i servizi richiesti all'interno di un piano di servizio.

---

### 5.3 Aggiunta di elementi del piano di servizio e di elementi del piano di servizio personalizzato ad un obiettivo finale secondario

Quando si aggiunge un elemento del piano di servizio o un elemento del piano di servizio personalizzato a un obiettivo finale secondario, l'operatore del caso, se lo desidera, può specificare un tipo di fornitore o un fornitore per l'elemento del piano per indicare un fornitore specifico o il tipo di fornitore da cui il partecipante è autorizzato a ricevere il servizio.



L'operatore del caso deve specificare il numero di unità autorizzate per l'elemento del piano e può anche specificare una tariffa autorizzata per l'elemento del piano, nonché la frequenza con cui deve verificarsi la distribuzione dell'offerta del servizio associata all'elemento del piano. L'operatore del caso può anche scegliere di ridenominare l'elemento del piano.

Quando si crea l'elemento del piano, l'operatore del caso può anche registrare i dettagli del rimando, insieme a un allegato del rimando, se esiste. L'operatore del caso può inoltre scegliere di aggiungere un intestatario per l'elemento del piano, che verrà utilizzato per specificare il beneficiario designato per i pagamenti effettuati, risultanti dalla distribuzione del servizio al partecipante.

Quando un piano di servizio contiene gli elementi del piano di servizio o gli elementi del piano di servizio personalizzato, le seguenti informazioni, se disponibili, saranno contenute nel contratto del piano di servizio: fornitore o il tipo di fornitore, unità autorizzate, unità totali autorizzate, tariffa autorizzata e frequenza.

### **5.3.1 Impostazione della tariffa e delle unità autorizzate**

Quando si aggiunge un elemento del piano di servizio o un elemento del piano di servizio personalizzato a un obiettivo finale secondario, l'operatore del caso deve specificare il numero di unità autorizzate per l'elemento del piano e, se lo desidera, può specificare una tariffa autorizzata. Le unità autorizzate rappresentano il numero di unità del servizio che il partecipante è autorizzato a ricevere. La tariffa autorizzata è la quantità di denaro che verrà pagato per ciascuna unità del servizio associato all'elemento del piano quando questo viene distribuito.

Inoltre, viene calcolato e visualizzato il numero totale di unità da distribuire per ogni elemento del piano. Ogni volta che un'unità del servizio associata all'elemento del piano viene distribuita in CPM tramite l'elaborazione della fattura o la traccia delle presenze, il numero di unità distribuite viene aggiornato automaticamente nell'elemento del piano. Queste informazioni non possono essere aggiornate dall'operatore del caso.

Il numero di unità distribuite, l'unità di misura del servizio, e la data di distribuzione del servizio per ogni elemento del piano di servizio o elemento del piano di servizio personalizzato vengono visualizzati nel grafico Traccia di Gantt.

### **5.3.2 Impostazione della frequenza**

Quando aggiunge un elemento del piano di servizio o un elemento del piano di servizio personalizzato a un obiettivo finale secondario, l'operatore del caso può specificare la frequenza con cui l'offerta dei servizi associata all'elemento del piano deve essere distribuita, ad esempio, ogni settimana di martedì e giovedì. Se specificato, il modello di frequenza, insieme alla data di inizio prevista e alla data di fine prevista dell'elemento del piano verranno utilizzati per determinare le date del servizio specifiche in cui il partecipante è autorizzato a ricevere il servizio.

Se un elemento del piano richiede l'approvazione, la frequenza può essere modificata finché l'elemento del piano non viene approvato. La data di inizio prevista e la data di fine prevista non possono essere modificate dopo questo punto, se per l'elemento del piano è stata specificata la frequenza. Se un elemento del piano non richiede l'approvazione, l'operatore del caso può impostare la frequenza solo quando l'elemento piano viene creato inizialmente. Ciò accade perché una volta salvato, l'elemento del piano viene considerato approvato.

La frequenza dell'elemento del piano viene visualizzata nel grafico Traccia di Gantt per l'elemento del piano di servizio.



### **5.3.3 Ridenominazione degli elementi del piano di servizio e degli elementi del piano di servizio personalizzato**

Quando un operatore del caso sceglie di includere un elemento del piano di servizio o un elemento del piano di servizio personalizzato in un piano di servizio, può scegliere di ridenominare l'elemento del piano. In tal modo, è possibile distinguere facilmente l'elemento del piano di servizio o l'elemento del piano di servizio personalizzato da altri elementi del piano simili, consentendo ad un operatore del caso di personalizzare gli elementi del piano in base alle specifiche esigenze di un partecipante. Ad esempio, quando visualizza un grafico Traccia di Gantt del piano di servizio, l'operatore del caso può vedere più facilmente a quale esigenza risponde un l'elemento del piano di servizio o l'elemento del piano di servizio personalizzato.

---

## **5.4 Distribuzione dell'elemento del piano di servizio e dell'elemento del piano di servizio personalizzato**

Quando viene approvato un elemento del piano di servizio o un elemento del piano di servizio personalizzato, vengono creati un'autorizzazione del servizio e uno o più elementi riga di autorizzazione del servizio. Ogni elemento riga di autorizzazione del servizio rappresenta una data specifica o un intervallo di date specifico entro cui il partecipante è autorizzato a ricevere il servizio, nonché il numero di unità autorizzate, la tariffa da utilizzare per il pagamento, un fornitore o un tipo di fornitore specifico da cui il partecipante è autorizzato a ricevere il servizio.

Se un elemento del piano di servizio non richiede l'approvazione, quando questo viene salvato per la prima volta, vengono creati un'autorizzazione del servizio e l'elemento o gli elementi riga di autorizzazione del servizio. Ciò è valido per gli elementi del piano creati manualmente da un utente all'interno di un piano di servizio e per gli elementi del piano aggiunti ad un elemento del piano di servizio in seguito all'uso di un modello di piano di servizio.

### **5.4.1 Approvazione di un elemento del piano di servizio per il quale non è specificata una frequenza**

Quando viene approvato un elemento del piano di servizio o un elemento del piano di servizio personalizzato per il quale non è stata specificata una frequenza, verrà creato un elemento riga di autorizzazione del servizio. L'intervallo di date in cui il partecipante è autorizzato a ricevere il servizio è determinato dalla data di inizio prevista e dalla data di fine prevista specificate per l'elemento del piano. Di seguito viene fornito un esempio.

Se un utente specifica il primo gennaio 2008 come data di inizio prevista, l'11 gennaio 2008 come data di fine prevista, 2 unità totali autorizzate e una tariffa autorizzata di \$200, per l'autorizzazione del servizio verrà creato un elemento riga di autorizzazione del servizio con i dettagli riportati di seguito.

Dal: 1 gennaio 2008 (martedì)  
Al: 11 gennaio 2008 (venerdì)  
Unità autorizzate: 2  
Importo per unità: 200

### **5.4.2 Approvazione di un elemento del piano per il quale è specificata una frequenza**

Quando per l'elemento del piano viene specificata una frequenza, vengono creati un'autorizzazione del servizio e uno o più elementi riga di autorizzazione del servizio. Il numero di elementi riga di autorizzazione del servizio da creare è determinato in base alla frequenza, alla data di inizio prevista e alla data di fine prevista specificate per l'elemento del piano. Ogni elemento della riga di autorizzazione del servizio rappresenta un giorno in cui il partecipante è autorizzato a ricevere il numero di unità autorizzate specificate nell'elemento del piano. Il numero totale di unità autorizzate per l'elemento del piano viene, quindi, determinato in base al numero di unità autorizzate e al numero di elementi riga di autorizzazione del servizio creati. Di seguito viene fornito un esempio.

Se un utente specifica il primo gennaio 2008 come data di inizio prevista, l'11 gennaio 2008 come data di fine prevista, una frequenza settimanale il martedì e il mercoledì, 2 unità autorizzate e una tariffa autorizzata di \$200, verranno creati 4 elementi riga di autorizzazione del servizio e verranno calcolate 8 unità totali autorizzate.

Dal: 1 gennaio 2008 (martedì)  
Al: 1 gennaio 2008 (martedì)  
Unità autorizzate: 2  
Importo per unità: 200

Dal: 2 gennaio 2008 (mercoledì)  
Al: 2 gennaio 2008 (mercoledì)  
Unità autorizzate: 2  
Importo per unità: 200

Dal: 8 gennaio 2008 (martedì)  
Al: 8 gennaio 2008 (martedì)  
Unità autorizzate: 2  
Importo per unità: 200

Dal: 9 gennaio 2008 (mercoledì)  
Al: 9 gennaio 2008 (mercoledì)  
Unità autorizzate: 2  
Importo per unità: 200

### 5.4.3 Come apportare delle modifiche dopo l'approvazione

Se un operatore del caso deve modificare un elemento del piano dopo che questo è stato approvato, perché sono cambiate le circostanze del partecipante, tali modifiche verranno riflesse negli elementi riga di autorizzazione del servizio associati all'elemento del piano.

Per un elemento del piano per il quale non è stata specificata una frequenza, la modifica della data di inizio prevista, della data di fine prevista, delle unità autorizzate o della tariffa autorizzata produrrà un aggiornamento dell'elemento riga di autorizzazione del servizio.

Per un elemento del piano per il quale è stata specificata la frequenza, la modifica delle unità autorizzate o della tariffa autorizzata produrrà un aggiornamento di ogni elemento riga di autorizzazione del servizio associato all'elemento del piano. La data di inizio prevista e la data di fine prevista non possono essere modificate in un elemento del piano approvato per il quale è stata definita una frequenza.

Se un operatore del caso deve annullare un elemento del piano a causa di una situazione in cui il partecipante non ha più bisogno di avvalersi del servizio, il risultato del piano può essere impostato su annullato o l'elemento del piano può essere eliminato. L'annullamento dell'elemento del piano di servizio determinerà l'annullamento automatico di tutti gli elementi riga di autorizzazione del servizio correlati.

### 5.4.4 Registrazione dei dettagli dell'elemento del piano di servizio e dell'elemento del piano di servizio personalizzato

La distribuzione delle unità di un servizio associato a un elemento del piano viene elaborata e approvata mediante un elemento riga fattura del servizio di una fattura del servizio o tramite un elemento riga dell'elenco di un elenco di presenze. Quando si riceve una notifica da CPM in cui viene indicato che un fornitore ha distribuito una o più unità del servizio associato ad un elemento del piano, l'elemento del piano di servizio viene aggiornato automaticamente e può essere visualizzato dall'operatore del caso.

Per l'elemento del piano vengono aggiornate le informazioni riportate di seguito, come appropriato:

- Data di inizio effettiva
- Data di fine effettiva
- Stato
- Unità distribuite

- Costo effettivo

La data di inizio effettiva dell'elemento del piano viene impostata sulla data di distribuzione della prima unità di servizio autorizzata in CPM. Lo stato dell'elemento del piano viene quindi impostato su 'In corso'. La data di inizio effettiva dell'elemento del piano viene impostata sulla data di distribuzione dell'ultima unità di servizio autorizzata. Quando ciò si verifica, lo stato dell'elemento del piano è impostato su 'Completo'. Ogniqualvolta viene distribuita un'unità, il costo effettivo viene aggiornato con l'importo effettivo pagato a un fornitore o ad un beneficiario designato per un determinato elemento riga della fattura del servizio o elemento riga dell'elenco.

Ogniqualvolta vengono distribuite un'unità o le unità del servizio associate all'elemento del piano, l'elemento del piano viene aggiornato per visualizzare il numero totale di unità distribuite alla data. Le unità distribuite in una data particolare vengono visualizzate accanto all'elemento del piano nel grafico Traccia di Gantt.

Inoltre, il costo effettivo dell'elemento del piano viene aggiornato ogniqualvolta vengono distribuite le unità del servizio in base all'importo effettivo pagato ad un fornitore o ad un beneficiario designato come parte di un determinato elemento riga fattura del servizio o elemento riga dell'elenco. In questo modo, una volta distribuite tutte le unità del servizio, il costo effettivo visualizzato nell'elemento del piano rappresenterà il costo effettivo totale per l'agenzia per la distribuzione del servizio al cliente.

Poiché queste informazioni vengono aggiornate automaticamente dal sistema in seguito all'integrazione con il modulo CPM, gli operatori del caso non possono aggiornare manualmente questa informazione. Un'eccezione è rappresentata dalla data di fine effettiva dell'elemento del piano, che può essere immessa manualmente da un operatore del caso se non è stata già inserita automaticamente dal sistema. Se tutte le unità autorizzate per un elemento del piano non vengono distribuite a un cliente, ciò consente agli operatori del caso di specificare una data di fine effettiva per l'elemento piano, in modo che lo stato dell'elemento del piano possa essere impostato su 'Completo'.

Se una data di fine effettiva viene immessa da un operatore del caso e non è stata specificata alcuna frequenza per l'elemento del piano, l'elemento riga di autorizzazione del servizio correlato verrà chiuso nella data di fine immessa. Se è stata specificata una frequenza per un elemento del piano, tutti gli elementi riga di autorizzazione del servizio con una data di servizio autorizzata successiva la data di fine specificata verranno annullati automaticamente.

---

## 5.5 Partecipazione cliente

Le informazioni acquisite per la partecipazione del cliente per gli elementi del piano di servizio e gli elementi del piano di servizio personalizzato sono identiche a quelle per gli altri tipi di elementi del piano, ma includono anche le informazioni sulle unità seguite e sulle unità non seguite dal partecipante.

La partecipazione del cliente può essere registrata per gli elementi del piano di servizio e per gli elementi del piano di servizio personalizzato, sia manualmente dall'operatore del caso sia automaticamente, in base agli elementi riga dell'elenco elaborati e approvati come parte della funzionalità della traccia delle presenze in CPM. Quando si riceve una notifica da CPM in cui viene indicato che un servizio associato ad un elemento del piano è stato distribuito mediante un elemento riga dell'elenco, contenente le informazioni sulla presenza giornaliera, la partecipazione del cliente viene registrata automaticamente per l'elemento del piano per ogni giorno di presenza o di non presenza riportato.

Se la notifica di presenza giornaliera non viene utilizzata per il servizio distribuito, la partecipazione del cliente verrà registrata automaticamente per l'elemento piano quando si riceve una notifica da CPM che un servizio è stato distribuito mediante un elemento riga fattura del servizio.

### **5.5.1 Aggiornamento dell'avanzamento del cliente per un elemento del piano**

Gli operatori del caso possono creare manualmente la partecipazione del cliente per un elemento del piano, ma non possono modificare le informazioni sulla partecipazione del cliente che sono state create automaticamente. Un'eccezione a questo comportamento si verifica quando un operatore del caso apporta delle modifiche all'avanzamento di un partecipante per l'elemento del piano in relazione a ogni giorno di partecipazione. Durante l'aggiornamento dell'avanzamento per un elemento del piano, l'operatore del caso può registrare se si sta verificando l'avanzamento del cliente e anche i dettagli di tale avanzamento.

### **5.5.2 Informazioni sull'assenza del cliente**

Se la presenza giornaliera non viene riportata da CPM per un elemento del piano, è possibile ricevere delle notifiche da CPM che l'elemento riga dell'elenco include le informazioni sull'assenza per un periodo di tempo. Le informazioni sull'assenza vengono, quindi, registrate automaticamente per l'elemento del piano per ogni periodo di assenza acquisito in CPM.

Gli operatori del caso possono anche aggiungere manualmente le informazioni sull'assenza mentre registrano la partecipazione del cliente all'elemento del piano, ma non possono modificare le assenze che sono state create automaticamente.

---

## Capitolo 6. Conclusione

---

### 6.1 Riepilogo

L'elenco riportato di seguito riepiloga i concetti principali illustrati in questa guida.

- Il progetto Cúram Service Planning è stato sviluppato per soddisfare i requisiti delle agenzie impresa sociale e fornisce altre funzioni per la gestione continua dei piani di servizio.
- Cúram Service Planning offre un approccio strutturato alla pianificazione del servizio, che consente alle organizzazioni di amministrare e distribuire i piani effettivi a un cliente. I piani di servizio generalmente contengono un obiettivo finale, uno o più obiettivi finali secondari e gli elementi del piano.
- Una volta creati, i piani di servizio possono essere gestiti e monitorati utilizzando strumenti quali la Traccia di Gantt, Riferimenti, Dichiarazione del costo e Partecipazione del cliente. Ciò assicura che vengano raggiunti gli obiettivi del piano di servizio.
- Gli elementi del piano di servizio e gli elementi del piano di servizio personalizzato possono essere configurati e aggiunti agli obiettivi finali secondari. Gli operatori del caso possono anche registrare e misurare la partecipazione del cliente in questi elementi del piano di servizio.

---

### 6.2 Informazioni aggiuntive

Ulteriori informazioni sugli argomenti illustrati in questa guida vengono fornite nei seguenti documenti correlati:

**Guida per Partecipante di Cúram**

Questa guida descrive i concetti di base della funzionalità Partecipante.

**Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram**

Questa guida descrive i concetti di base dell'elaborazione del caso.

**Guida per la gestione dei problemi di Cúram**

Questa guida descrive i concetti di base della gestione dei problemi.

**Guida per Prova di Cúram**

Questa guida descrive i concetti di base della prova.

**Guida per Aspetti economici di Cúram**

Questa guida descrive i concetti di base dell'elaborazione finanziaria.

**Guida alla panoramica sul flusso di lavoro Cúram**

Questa guida offre una panoramica della funzionalità Flusso di lavoro.

**Guida per Comunicazioni di Cúram**

Questa guida offre una panoramica della funzionalità Comunicazioni.

**Customizing Plan Items**

Questa guida offre una panoramica su come sviluppare e implementare gli elementi del piano personalizzato.



---

## Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti. IBM potrebbe non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni descritte in questo documento in altri paesi. Consultare il rappresentante IBM locale per informazioni sui prodotti e sui servizi attualmente disponibili nel proprio paese. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È comunque responsabilità dell'utente valutare e verificare la possibilità di utilizzare altri prodotti, programmi o servizi non IBM. IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura del presente documento non concede alcuna licenza a tali brevetti. È possibile inviare per iscritto richieste di licenze a:

Director of Commercial Relations

IBM Europe

Schoenaicher

D 7030 Boeblingen

Deutschland

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

Il seguente paragrafo non si applica al Regno Unito o a qualunque altro paese in cui tali dichiarazioni sono incompatibili con le norme locali: IBM (INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION) FORNISCE LA PRESENTE PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, ESPRESSE O IMPLICITE, IVI INCLUSE, A TITOLO DI ESEMPIO, GARANZIE IMPLICITE DI NON VIOLAZIONE, DI COMMERCIALIZZABILITÀ E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni, pertanto, la presente dichiarazione può non essere applicabile.

Queste informazioni potrebbero contenere imprecisioni tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM si riserva il diritto di apportare miglioramenti e/o modifiche al prodotto o al programma descritto nel manuale in qualsiasi momento e senza preavviso.

Tutti i riferimenti ai siti Web non IBM sono forniti solo per consultazione e non implica in alcun modo l'approvazione ufficiale di quei siti Web. I materiali disponibili sui siti Web non fanno parte di questo prodotto e l'utilizzo di questi è a discrezione dell'utente.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente. Coloro che detengano la licenza su questo programma e desiderano avere informazioni su di esso allo scopo di consentire: (i) uno scambio di informazioni tra programmi indipendenti ed altri (compreso questo) e (ii) l'utilizzo reciproco di tali informazioni, dovrebbe rivolgersi a:

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Pertanto, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi possono notevolmente variare. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati reali possono variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati e da altre fonti disponibili al pubblico.

IBM non ha testato quei prodotti e non può confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano solo mete e obiettivi

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni sono solo per scopi di pianificazione. Le presenti informazioni sono soggette a modifiche prima che i prodotti descritti siano resi disponibili.

Questa pubblicazione contiene esempi di dati e prospetti utilizzati quotidianamente nelle operazioni aziendali. Pertanto, per maggiore completezza, gli esempi includono nomi di persone, società, marchi e prodotti. Tutti i nomi contenuti nel manuale sono fittizi e ogni riferimento a nomi e indirizzi reali è puramente casuale.

#### LICENZA DI COPYRIGHT:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire



questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento alla IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati approfonditamente tenendo conto di tutte le condizioni possibili. IBM, quindi, non può garantire o assicurare l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi di esempio. I programmi di esempio sono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", senza alcun tipo di garanzia. IBM non intende essere responsabile per alcun danno derivante dall'uso dei programmi di esempio.

Ogni copia o qualsiasi parte di questi programmi di esempio o qualsiasi lavoro derivato, devono contenere le seguenti informazioni relative alle leggi sul diritto d'autore:

© (nome della società) (anno). Parti di questo codice derivano dai Programmi di Esempio di IBM. Corp.

© Copyright IBM Corp. \_immettere l'anno o gli anni\_. Tutti i diritti riservati.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

---

## Marchi

IBM, il logo IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. I nomi di altri prodotti o servizi possono essere marchi di IBM o di altre società. È possibile reperire un elenco aggiornato di marchi IBM sul Web alla pagina "Copyright and trademark information" all'indirizzo <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Adobe, il logo Adobe e PDF (Portable Document Format), sono marchi o marchi registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Microsoft, Word ed Excel sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Altri nomi sono marchi dei rispettivi proprietari. Altri nomi di servizi, prodotti e società sono marchi o marchi di servizio di altri.







Stampato in Italia