

Dalla cartella al network sociale: strumenti di conoscenza e risposte integrate

Davide Sironi

Direzione Generale Politiche Sociali Abitative e Disabilità
Regione Lombardia

Torino 23 gennaio 2019

Governo della Rete di offerta

**Garantire un'offerta
standardizzata
attraverso
l'applicazione
di criteri e requisiti**

Risposte innovative ai bisogni

**Garantire risposte innovative
ai bisogni emergenti di fasce di
popolazione fragili e
vulnerabili economicamente e
socialmente**

IL SISTEMA SOCIALE E SOCIOSANITARIO DELLA LOMBARDIA

1516 COMUNI 10 MILIONI ABITANTI 23.863kmq

96 AMBITI TERRITORIALI DI PROGRAMMAZIONE SOCIALE

8 AGENZIE TERRITORIALI DELLA SALUTE

28 AZIENDE SOCIOSANITARIE TERRITORIALI / DISTRETTI

La rete di offerta sanitaria sociosanitaria e sociale

Offerta sociosanitaria

2873 UNITA' DI OFFERTA SOCIO SANITARIE ACCREDITATE E A CONTRATTO:

ANZIANI: RSA CDI
DISABILI RSD CSS CDD
COMUNITA PER DIPENDENZE SERT e
SMI.
CONSULTORI FAMILIARI
HOSPICE
SERVIZI ADI CURE INTERMEDIE
RIABILITAZIONE

Offerta sanitaria

ASST
POLI OSPEDALIERI
MEDICI ASS. PRIMARIA, MEDICI
CONT.ASSIST. PEDIATRI
RICOV. CURA PRIVATO ACCR.
DISPENSARI
POLIAMBULATORI Priv. Contr.

Offerta sociale

8.075 UNITA' DI OFFERTA SOCIALE:

NIDI MICRONIDI NIDI FAMIGLIA
COM. EDUCATIVE PER MINORI
SERVIZI EDUCATIVI DOMICILIARI
PER MINORI
CENTRI AGGREGAZIONE
GIOVANILE
SERVIZI ASSISTENZA
DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI
COMUNITA ALLOGGIO DISABILI
ALLOGGI PROTETTI E COMUNITA
PER ANZIANI
CENTRI SOCIO EDUCATIVI E
SERVIZI PER AUTONOMIA
DISABILI

Le risposte ai bisogni emergenti

Programma reddito di autonomia:

ridurre il «rischio povertà»
complementare alle politiche statali contro
la povertà

Si affianca ad altri interventi regionali
e alla rete di servizi presenti sul territorio.

Bonus famiglia

Voucher autonomia anziani e disabili

Bando interventi psico-socioeducativi agli
adolescenti in difficoltà

Sostegno ai genitori separati

Dopo di Noi

Bando marginalità

Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili

misure per la presa in carico e l'accessibilità a
prestazioni e servizi in condizioni di fragilità

RSA aperta

Residenzialità minori con gravissime disabilità

Residenzialità leggera

altre azioni innovative

FNA Misure a favore di persone con gravissime
disabilità e in condizione di non autosufficienza e
grave disabilità

Conciliazione

Piano strumenti tecnologicamente avanzati

Nidi gratis

Interventi socioeducativi a contrasto della
marginalità

I TEMI CHIAVE :
Innovazione
Integrazione
Corresponsabilità

**Evoluzione del
sistema**

Integrazione

Capacità delle diverse **reti** di lavorare in una **logica sinergica e cooperativa**, costruendo filiere di servizi e di interventi coerenti e capaci di promuovere un modello di welfare che sostenga le persone fragili e le loro famiglie, **in modo integrato e con continuità** garantita nel tempo. (superando la frammentazione degli interventi e delle risorse, puntando sulla innovazione e sulla qualità delle proposte)

Innovazione

Modello articolato di **cambiamento** che raccoglie strutture, servizi e interventi tramite modelli sperimentali **efficaci**, utili a produrre risposte nuove, **appropriate** e centrate sui bisogni emergenti (= **VALORE**), con il coinvolgimento dei diversi attori territoriali in una logica **integrata**.

Corresponsabilità

Creazione sviluppo, potenziamento di **reti collaborative integrate**

Le persone che diventano **protagoniste della propria autonomia** mettendo in campo risorse proprie per acquistare l'autonomia sociale ed economica e opportunità di inclusione sociale

Nuovo welfare collaborativo integrato

Innovazione + integrazione + Corresponsabilità = Evoluzione del sistema

Migliorare e facilitare l'accesso alla rete con **percorsi di sostegno personalizzati**

Risposte “di rete” per evitare l'adozione di misure assistenzialistiche poco efficaci verso una personalizzazione atta a **garantire risposte adeguate e monitorate nel tempo**

Evoluzione della **presa in carico** verso un modello basato su personalizzazione, tempestività, continuità corresponsabilità

LE SFIDE PER IL FUTURO

TECNOLOGIA «BLOCK CHAIN»:

RETE DI RELAZIONI TRA P.A. E TRA CITTADINI E P.A.

TRASPARENZA ,FIDUCIA, DISINTERMEDIAZIONE NELL'ACCESSO AI SERVIZI

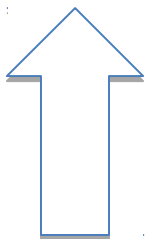
IL BENESSERE DELLA PERSONA :

OTTIMIZZARE E MASSIMIZZARE LE CONNESSIONI TRA GLI ATTORI DI UN TERRITORIO: SOCIALE E SOCIOSANITARIO POLITICHE PER L'EDUCAZIONE LA CASA, IL LAVORO....

GLI STRUMENTI INFORMATIVI A SUPPORTO DELL'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SOCIALE

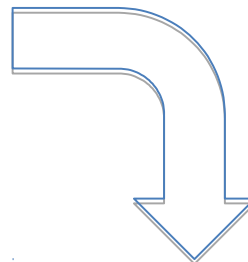
Strumenti di conoscenza delle reti di welfare locale:

Monitoraggio e valutazione dei sistemi di welfare locali (Piani di Zona, Spesa sociale dei Comuni, Anagrafica delle unità di offerta sociali)



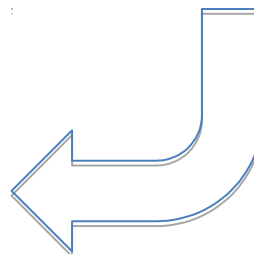
Flussi di rendicontazione Fondi Regionali e Nazionali

FSR, FNPS; FNA, Dopo di Noi..



Cartella Sociale Informatizzata

gestione delle risposta ai bisogni dei cittadini e programmazione dei servizi sociali territoriali (Uffici di Piano)



GLI STRUMENTI INFORMATIVI A SUPPORTO DELL'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SOCIALE

- Favorire la «ricomposizione istituzionale» attraverso strumenti tecnologici di management dei processi
- Favorire connessioni tra attori della rete per produrre valore
- Costruire un processo inclusivo in grado di coinvolgere Enti e operatori
- Superare la frammentazione attraverso uno strumento ad uso flessibile, visto come supporto all'attività lavorativa e non come ulteriore aggravio

DGR 5499/2016 CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA

Linee Guida e specifiche di interscambio Informativo

Obiettivi



- > **Assicurare l'uniformità di realizzazione** delle Cartelle Sociali Informatizzate attraverso la **definizione di elementi informativi minimi comuni**, che consentano lo sviluppo di soluzioni omogenee sul territorio lombardo
- > **Agevolare l'assolvimento da parte degli Enti Locali dei «debiti informativi» regionali e nazionali**

Il percorso svolto



Ricognizione esperienze di **Cartelle Sociali Informatizzate** realizzate e **analisi** delle **caratteristiche** delle **CSI**



Analisi e schematizzazione dei **processi caratteristici** delle **Cartelle Sociali** al fine di una loro informatizzazione



Individuazione dei **contenuti informativi** per il corretto funzionamento delle CSI attraverso il confronto con diversi attori



Definizione del **Modello informativo di riferimento**












Definizione di **Linee Guida** per gli Enti del territorio



Aggiornamento dei **contenuti** delle **Linee Guida** attraverso tavoli di lavoro con gli **EELL**

Gli attori coinvolti

	 Regione Lombardia	 LOMBARDIA INFORMATICA	 andi ed EELL/ ambiti	 Software House	 ATS
 Ricognizione		✓			
 Analisi processi		✓	✓	✓	
 Indiv. contenuti inf.	✓	✓	✓	✓	✓
 Modello info		✓		✓	
 Linee guida	✓	✓	✓		

Principali caratteristiche della CSI

La CSI è in grado di **supportare sia gli operatori sociali** nello svolgimento della loro attività, **sia gli Uffici di Piano** al fine di fornire informazioni utili alla programmazione, all'organizzazione, all'erogazione e alla gestione dei servizi sociali. **La soluzione proposta dalle Linee Guida garantisce:**

Condivisione delle informazioni



La condivisione dei dati tra Enti diversi (Comuni, ATS, ASST, Terzo settore, imprese e consorzi con finalità sociali, etc.) e laddove possibile l'integrazione delle basi dati, al fine di realizzare omogeneità di conoscenza sul territorio della Regione Lombardia

Gestione dello storico e della profilazione utente



La gestione sia delle pratiche chiuse, in modo tale da collegare ad ogni assistito le prestazioni sociali usufruite in passato, sia della modalità multiutente tramite differenti tipologie di profilazione

Privacy e sicurezza



La privacy e la sicurezza delle informazioni in rispetto della normativa nazionale in materia di privacy DLgs 196/2003 e s.m.i. e provvedimenti dell'Autorità Garante

Funzionalità minime della CSI



Gestione anagrafiche

La soluzione gestisce le informazioni anagrafiche relative a:

- **Assistiti**
- **Nucleo familiare**, inteso come nucleo definito presso lo stato civile
- **Rete sociale**, la quale comprende tutte le persone che, per ragioni differenti, insistono sul progetto di cura dell'assistito (es coinquilini, parente oltre il secondo grado, amici)



Per entrambe le tipologie, **la soluzione permette il collegamento automatico fra le informazioni contenute in cartelle sociali di due individui appartenenti allo stesso nucleo**, con integrazione automatica delle informazioni sulle relazioni sociali e di parentela

Funzionalità minime della CSI

Gestione valutazione assistiti e progettazione interventi



La funzionalità garantisce l'inserimento delle informazioni e dei dati da parte dei diversi operatori che sono tenuti a effettuare la valutazione dell'assistito; in taluni casi potrebbe essere necessaria una integrazione di consulenze specifiche di professionisti di altri enti, in primis le ATS/ASST

FUNZIONE	DESCRIZIONE
Modulo Triage	Compilazione modulo di Triage
Modulo di valutazione	Compilazione moduli di valutazione, anche attraverso scale specifiche di valutazione aziendali e/o validate scientificamente, differenziate per: <ul style="list-style-type: none">• Commissione• Graduatoria
	Caricamento di questionari per parti, in modo da differenziare all'interno del modulo di valutazione, le parti afferenti ad ogni determinata tipologia di operatore (sanitario, sociale, etc.) i quali devono essere profilati
Allegati	Sezione di upload di file e documenti
Storico	Sezione di gestione e visualizzazione dello storico dell'assistito
Redazione progetto individuale	Gestione della redazione dei diversi progetti individuali di assistenza indentificandoli secondo le classificazioni proposte da RL
	Identificazione di ogni progetto attraverso un codice univoco, un titolo, una breve descrizione, e le date di apertura e chiusura previste. Per ogni progetto deve inoltre essere indicato lo stato di avanzamento (aperto, in corso, etc.)

Funzionalità minime della CSI

Gestione equipe multidisciplinare



La soluzione consente la **gestione coordinata della valutazione multidisciplinare dell'assistito e dell'erogazione** degli interventi

FUNZIONE	DESCRIZIONE
Inserimento anagrafica	Inserimento di tutti i professionisti dell'equipe multidisciplinare coinvolta nelle fasi di valutazione ed erogazione
Inserimento decisioni funzionamento equipe	Inserimento delle decisioni prese all'interno dell'equipe multidisciplinare rispetto alle modalità organizzative e gestione dell'equipe (ordini del giorno, carichi di lavoro, decisione case manager, etc.)
Inserimento decisioni relative all'assistito	Inserimento delle decisioni prese all'interno dell'equipe multidisciplinare rispetto ai servizi da erogare all'assistito

Funzionalità minime della CSI

Calendario condiviso



Al fine di evitare sovrapposizioni nell'erogazione dei servizi, la soluzione prevede la **funzionalità calendario condiviso** che permette a tutti gli operatori attivi in un determinato progetto individuale **di gestire in maniera congiunta appuntamenti, scadenze, visite, colloqui e in generale l'erogazione delle prestazioni** previste dal progetto

Diario sociale



La soluzione prevede la **gestione di uno spazio di compilazione associato ad ogni assistito, a disposizione degli operatori**, per tenere traccia, in ogni fase del processo assistenziale, di annotazioni relative a colloqui e interventi

Funzionalità minime della CSI

Gestione reportistica



La soluzione permette la **produzione di reportistica di feedback ai fini di monitoraggio e controllo** delle attività erogate, producendo dati di sintesi relativi ai servizi, reportistiche direzionali sui costi delle prestazioni e sui carichi di lavoro dei professionisti.

In particolare, **il sistema permette le seguenti analisi** (anche a più livelli territoriali):

- Analisi sui singoli assistiti
- Analisi sui servizi erogati
- Analisi sulle tipologie di utenza
- Analisi sui carichi di lavoro dei professionisti
- Analisi statistiche sui bisogni espressi e sui servizi richiesti
- Analisi di rendicontazione contabile degli interventi sia a livello individuale che aggregato

Aspetti di interoperabilità

Le Linee Guida contengono l'indicazione dei requisiti minimi per assicurare l'**interoperabilità orizzontale** delle CSI, ed in particolare:



Integrazione CSI di Comuni dello stesso Ambito di Zona

Funzioni di migrazione dei dati provenienti da/diretti a sistemi di CSI di Comuni differenti appartenenti allo stesso Ambito



Integrazione CSI di Ambiti di Zona diversi

Funzioni di migrazione dei dati e delle cartelle provenienti da/diretti a sistemi di CSI appartenenti ad Ambiti di Zona diversi

Sono inoltre indirizzati alcuni aspetti di **interoperabilità verticale** delle CSI, ovvero:



Integrazione con alcuni sistemi informativi dell'Ente Locale, in particolare con i Sistemi Demografici (per la verifica e l'aggiornamento dei dati anagrafici degli assistiti) e con il Protocollo (per lo scambio documentale)



Integrazione con i sistemi dell'INPS per il Casellario dell'Assistenza

Assolvimento dei debiti informativi

La **compilazione precisa** e puntuale della CSI da parte degli operatori è **requisito fondamentale per la produzione di reportistica** direzionale e di feedback specifica, a cui fanno riferimento tutte le estrazioni informative necessarie per l'assolvimento dei debiti informativi nazionali e regionali a cui sono assoggettati gli EELL in forma singola e associata

Nello specifico, le Linee Guida permettono l'assolvimento, totale o parziale, dei seguenti debiti informativi attuali e in via di definizione:

Debiti informativi nazionali

- > Casellario dell'assistenza INPS
- > SINA, SINBA, SIP, SINSE.....

Debiti informativi regionali

- > Sistema di conoscenza dell'evoluzione delle policy di welfare locale
- > Spesa sociale dei Comuni in gestione singola e associata
- > Flussi Fondo sociale regionale (UdO sociali, Servizi di assistenza domiciliare, affidi)
- > Flusso FNA misura B2
- > Flusso rendicontazione FNPS e Fondo Nazionale per le Politiche della Famiglia
- > Anagrafica delle Unità di Offerta Sociali AFAM

*L'adozione della CSI secondo le LL.GG regionali **non sostituisce il debito informativo**, ma agevola la raccolta informativa per l'assolvimento dello stesso*

La diffusione della Cartella Sociale Informatizzata

Attivato i processi e le azioni ai fini dell'adozione della Cartella Sociale Informatizzata secondo le Linee guida regionali

40 AMBITI

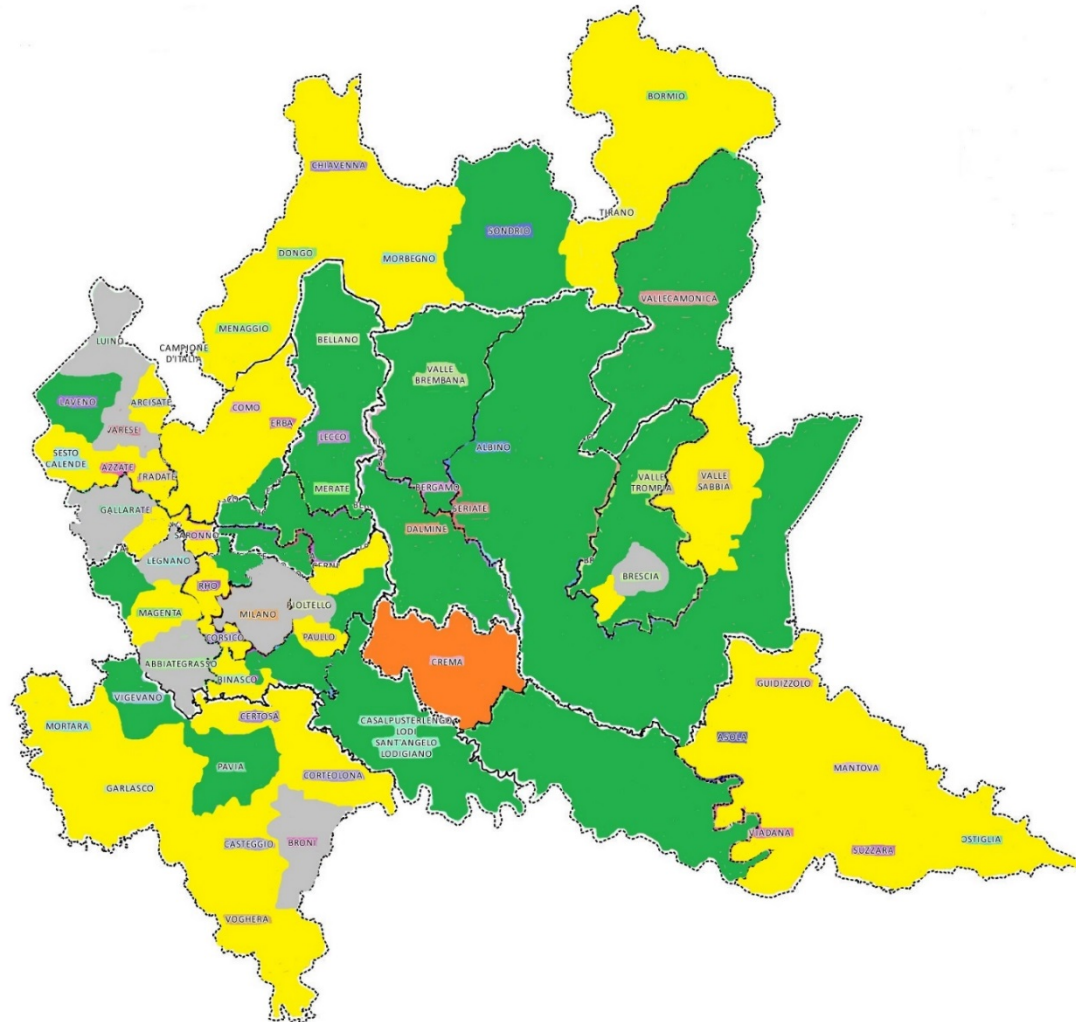
Implementato la Cartella Sociale Informatizzata già esistente sul territorio dell'Ambito secondo le Linee guida regionali

45 AMBITI

Attivato processi e azioni ai fini dell'integrazione della Cartella Sociale Informatizzata con banche dati di altri Enti.

1 AMBITO

La diffusione della Cartella Sociale Informatizzata



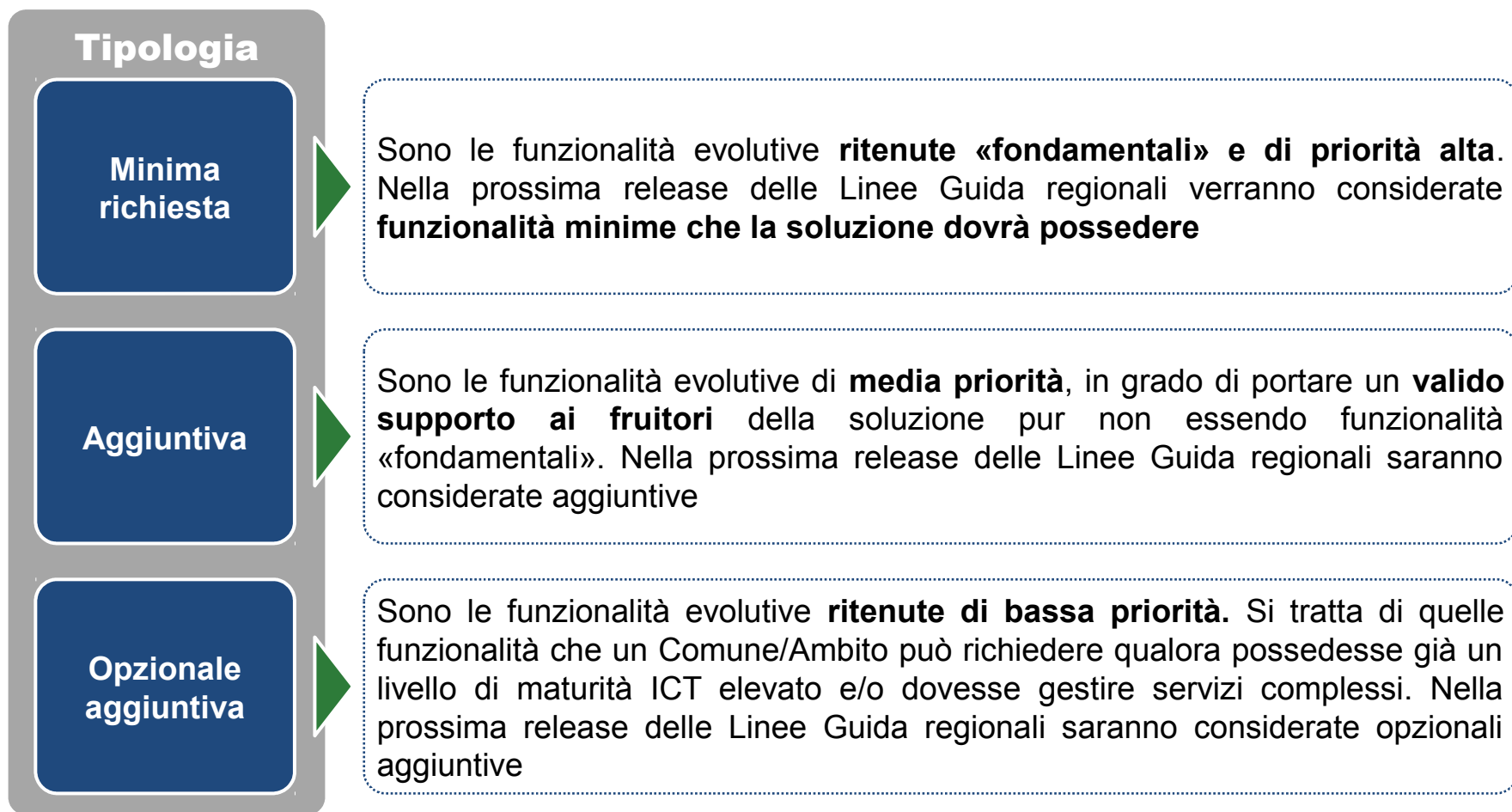


Aggiornamento ed evoluzioni delle Linee Guida Cartella Sociale Informatizzata








Classificazione delle funzionalità - release 2.0

Di seguito è riportata una classificazione delle funzionalità evolutive della soluzione di CSI, in base alla loro priorità



Le nuove funzionalità - release 2.0 (1/2)

Funzionalità	Descrizione	Tipologia
 <p>Supporto mobile per gli operatori</p>	<p>App/web App per dispositivi mobile (es. Smartphone e Tablet), al fine di facilitare ad esempio la rendicontazione in mobilità degli operatori sociali e il relativo monitoraggio e controllo</p>	<p>Minima richiesta</p>
 <p>Gestione liste d'attesa</p>	<p>Gestione liste d'accesso: Possibilità di visualizzare le liste d'accesso per i servizi propri del sociale</p> <p>Visualizzazione liste d'attesa socio-sanitario: L'ATS è a capo dell'aggiornamento di tali liste</p>	<p>Minima richiesta</p>
 <p>Firma digitale</p>	<p>Sottoscrizione dei documenti e degli atti mediante firma digitale ed elettronica (remota, Smart card, ecc.), conformemente alla normativa ed alle regole tecniche vigenti.</p>	<p>Minima richiesta</p>
 <p>Produzione automatica degli atti</p>	<p>Produzione di atti formali in maniera automatica sulla base dei dati presenti in cartella. Non è necessaria la duplicazione dei dati presenti nell'anagrafe, ma una modalità di consultazione/estrazione (puntuale, estesa, massiva) secondo necessità operative e gestionali (inserimento di nuovi soggetti, individuazione delle nuclei e delle relazioni familiari, attività di analisi per la programmazione, ecc.)</p>	<p>Minima richiesta</p>
 <p>Decisione accelerata</p>	<p>In condizioni di eccezionalità e/o urgenza, alcuni interventi (es. fornitura di pasti a domicilio) possono essere erogati anche in assenza dell'inserimento di tutte le informazioni. Deve quindi essere possibile inserire successivamente gli elementi mancanti</p>	<p>Minima richiesta</p>

Le nuove funzionalità - release 2.0 (2/2)



Spazio di web collaboration

Spazio di collaborazione per gli operatori, comprensivo di strumenti di comunicazione quali forum e strumenti di messaggistica istantanea

Aggiuntiva



Consultazione utente

Consultazione telematica, anche in modalità mobile, delle proprie informazioni da parte dell'assistito, possibilità di inserire file e documenti, funzionalità di accesso selettivo (profilato) ai dati, ai documenti ed alle informazioni

Aggiuntiva



Servizi online

Disponibilità di servizi in rete (informatici e telematici), fruibili via web e/o in modalità mobile, per la presentazione di istanze, segnalazioni e comunicazioni e per la partecipazione al procedimento amministrativo

Aggiuntiva



Servizio Alert

Possibilità di impostare delle scadenze, con connesso servizio di alert automatici all'avvicinarsi delle stesse

Aggiuntiva



Acquisizione dati tramite scansione documenti

Acquisizione documenti cartacei in formato elettronico tramite scansione con riconoscimento ottico del testo (OCR) e dei dati nel caso di formulari predefiniti

Aggiuntiva opzionale

Grazie per l'attenzione