



LOMBARDIA INFORMATICA



Regione Lombardia

# Webinar Cartella Sociale Informatizzata

*Milano, 5 ottobre 2016*



# Agenda



*Perché le LL.GG della CSI*



*Contesto e obiettivi delle LL.GG della CSI*



*Fasi e funzionalità minime della CSI*



*Evoluzione delle LL.GG Della CSI*



*Domande e risposte*

???

# Perché le LL.GG della CSI

Davide Sironi



# *Contesto e obiettivi delle LL.GG CSI*

*Daniele Crespi*

# Contesto delle Linee Guida

- L'art 21 della **legge quadro 328/2000** prevede che **Comuni, Province e lo Stato istituiscano un sistema informativo dei servizi sociali (SISS)** per rendere più efficienti le politiche sociali
- Il **D.M. 206/2014** (entrato in vigore a marzo 2015) disciplina l'attuazione presso l'INPS del **Casellario dell'assistenza**, ovvero l'**anagrafe generale delle prestazioni sociali** che conterrà i dati forniti da Regioni, Province autonome, Comuni e altri enti erogatori

Il Casellario sarà articolato in **tre sezioni**:

- ✓ Banca dati delle prestazioni sociali agevolate (BDPSA), condizionata all'ISEE;
- ✓ Banca dati delle prestazioni sociali (BDPS);
- ✓ Banca dati delle valutazioni multidimensionali (BDVM)



- Ad oggi sono state definite le modalità attuative dei soli flussi informativi relativi alla BDPSA
- È in corso di elaborazione un Decreto direttoriale INPS per la disciplina dei flussi delle altre due componenti (BDPS e BDVM), ai sensi del D.M. 206/2014

- Una **Delibera di Regione Lombardia** (DGR X/4532 del 10 dicembre 2015) ha previsto la possibilità di utilizzo, da parte degli **Ambiti territoriali**, di una **quota del FNPS per lo sviluppo di Cartelle Sociali Informatizzate** al fine di rilevare le informazioni sull'utenza e delle prestazioni

# Obiettivi delle Linee Guida

## 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 nell'ambito del Centro di Competenza Digitale

# Gli attori coinvolti

	 Regione Lombardia	 LOMBARDIA INFORMATICA	 Confindustria ed EELL	 Software House	 ATS
 Ricognizione		✓			
 Analisi processi		✓	✓	✓	
 Individ. contenuti inf.	✓	✓	✓	✓	✓
 Modello info		✓		✓	
 Linee guida	✓	✓			

# Gli incontri realizzati

	<i>ATS e Ambiti</i>	<i>Software House</i>
ATS	ATS della Città Metropolitana	
	ATS Brianza	
Ambiti territoriali	Ambito di Monza	
	Ambito di Lecco	
	Ambito di Crema	
	Ambito di Saronno	
	Ambito di Lodi	
	Ambito di Cremona	

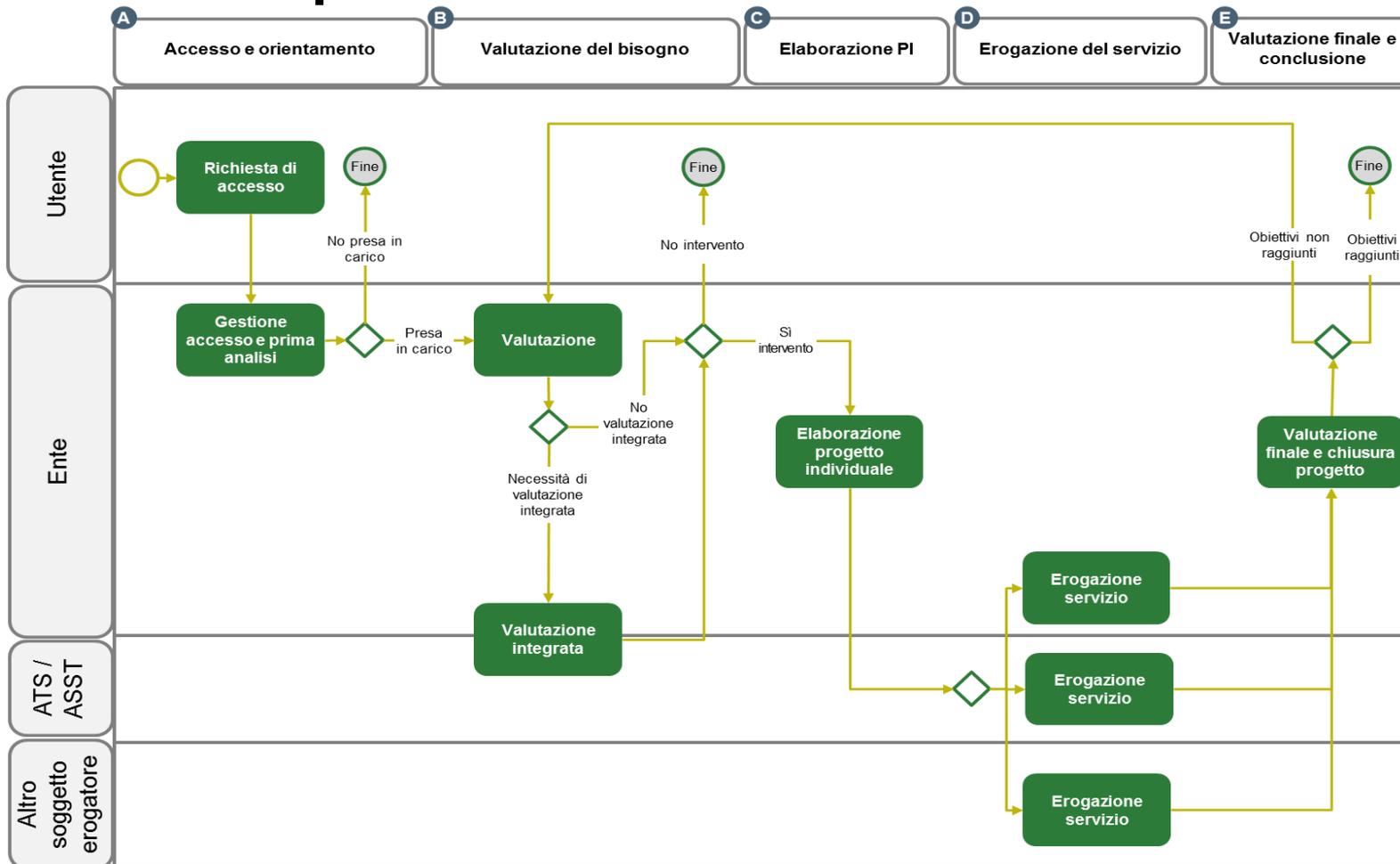
*È stato inoltre effettuato un incontro con la **direzione regionale dell'INPS** al fine di regolare una collaborazione **per l'interscambio informativo CSI – Sistemi INPS***



# *Fasi e funzionalità minime previste dalle LL.GG CSI*

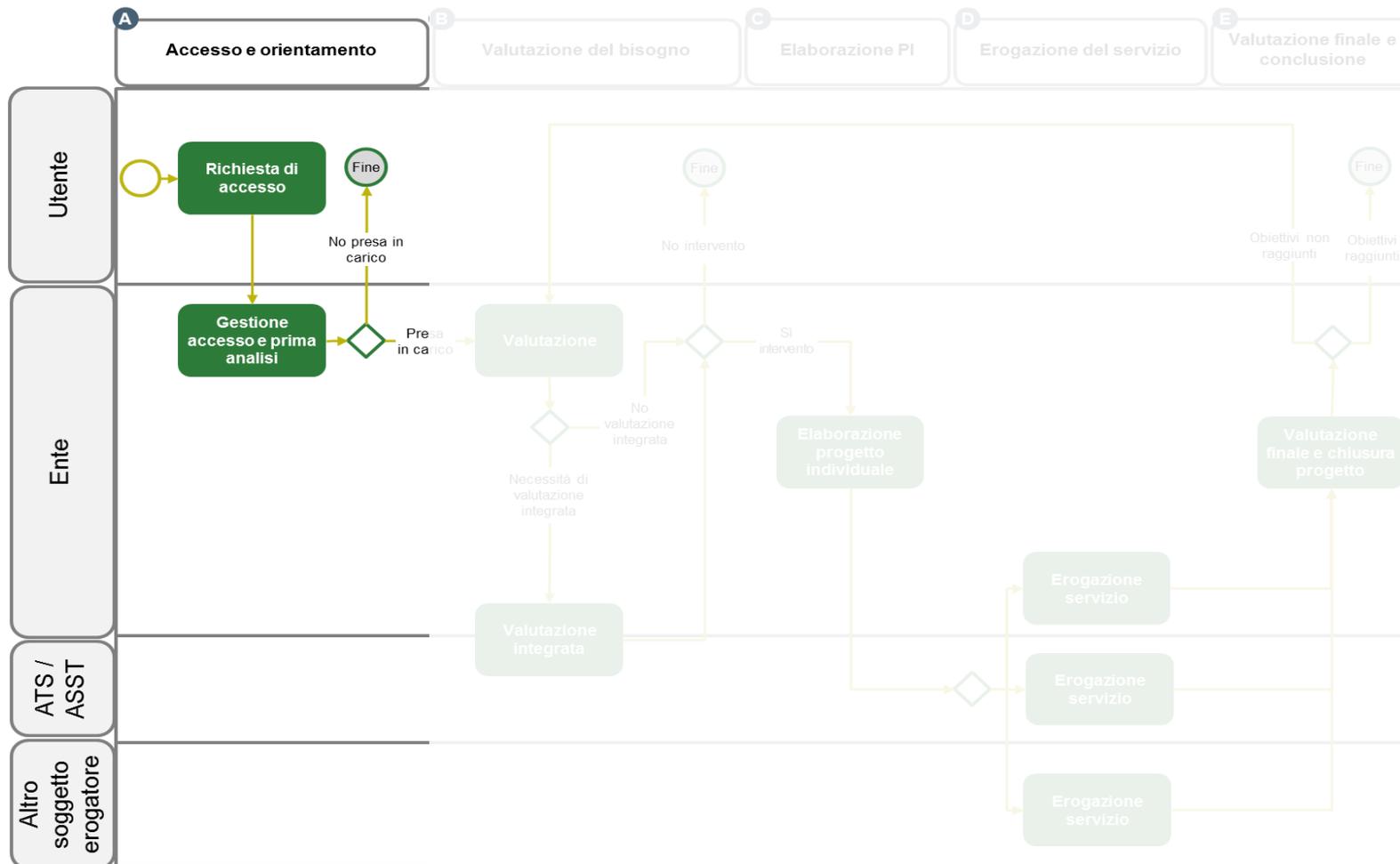
*Davide Mascaro*

# Flowchart del processo assistenziale



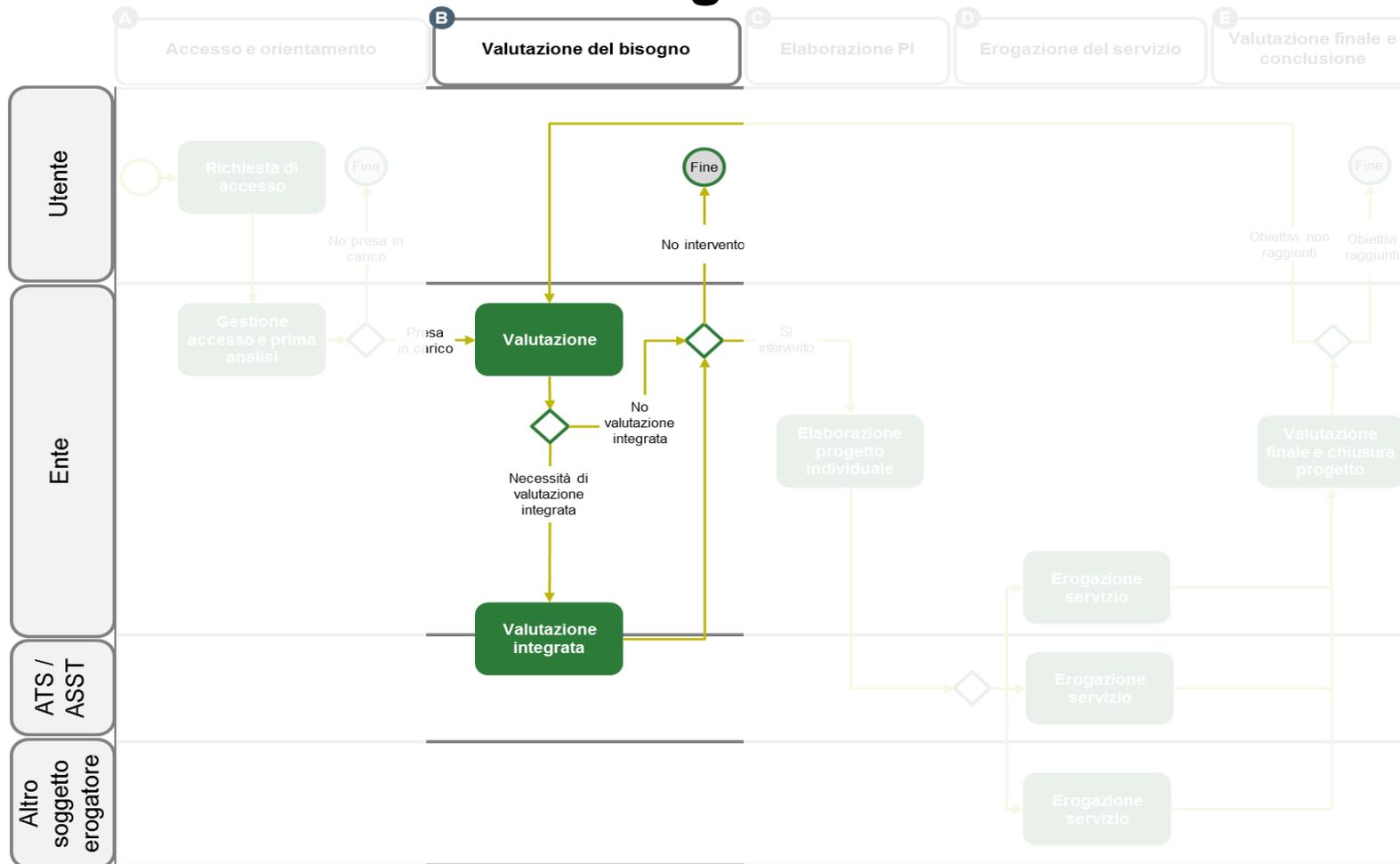
*Il processo assistenziale può essere suddiviso in 5 fasi con relative macroattività. Gli attori coinvolti, oltre l'Ente e l'utente, sono l'ATS e le strutture erogatrici quali le ASST ed eventuali ulteriori soggetti*

# Fase di Accesso e orientamento



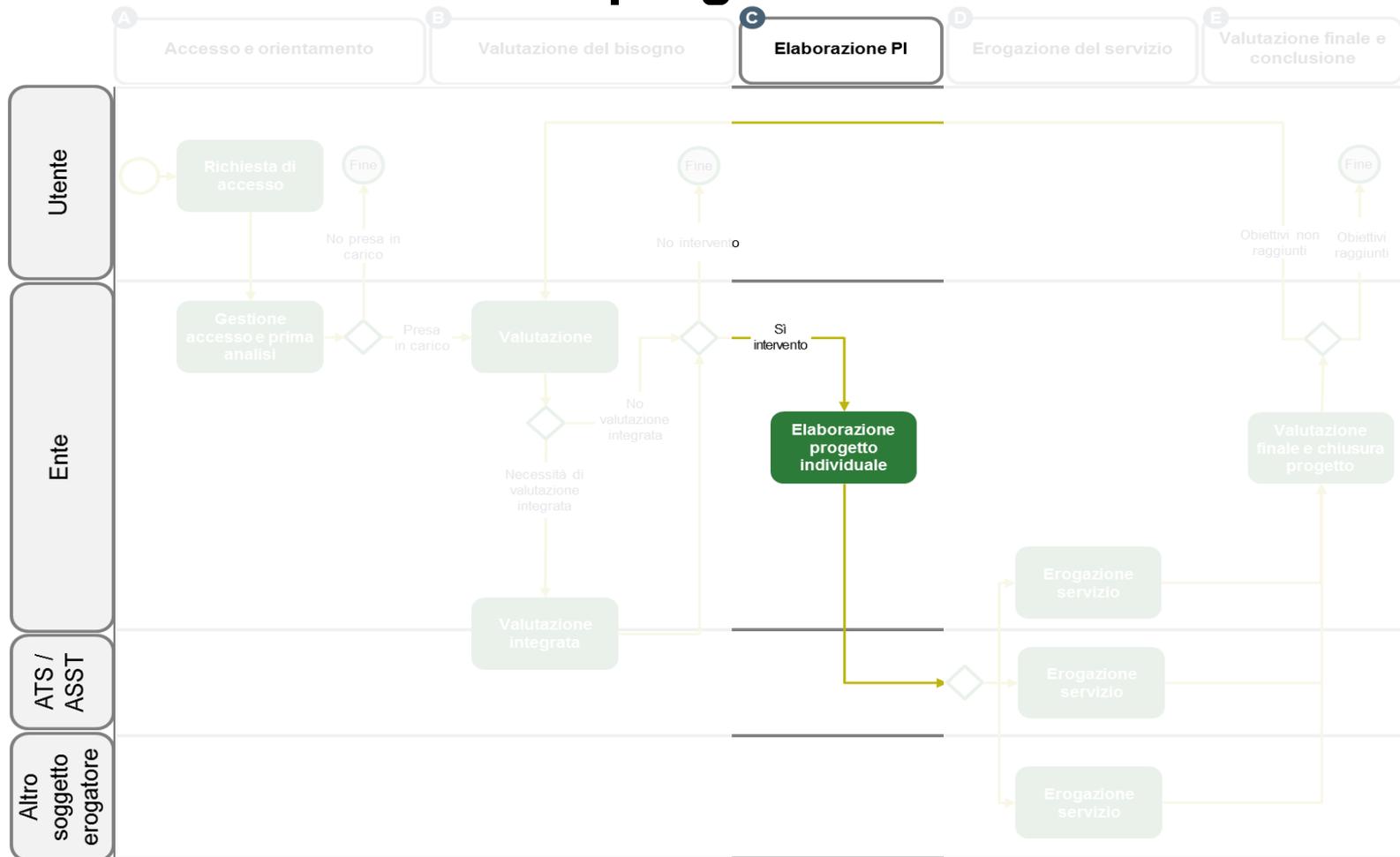
*Il processo ha la sua origine nel momento viene effettuata una **richiesta di intervento**. In questa fase, i dati principali raccolti sono quelli relativi all'utente (es. dati anagrafici; bisogno espresso)*

# Fase di Valutazione del bisogno



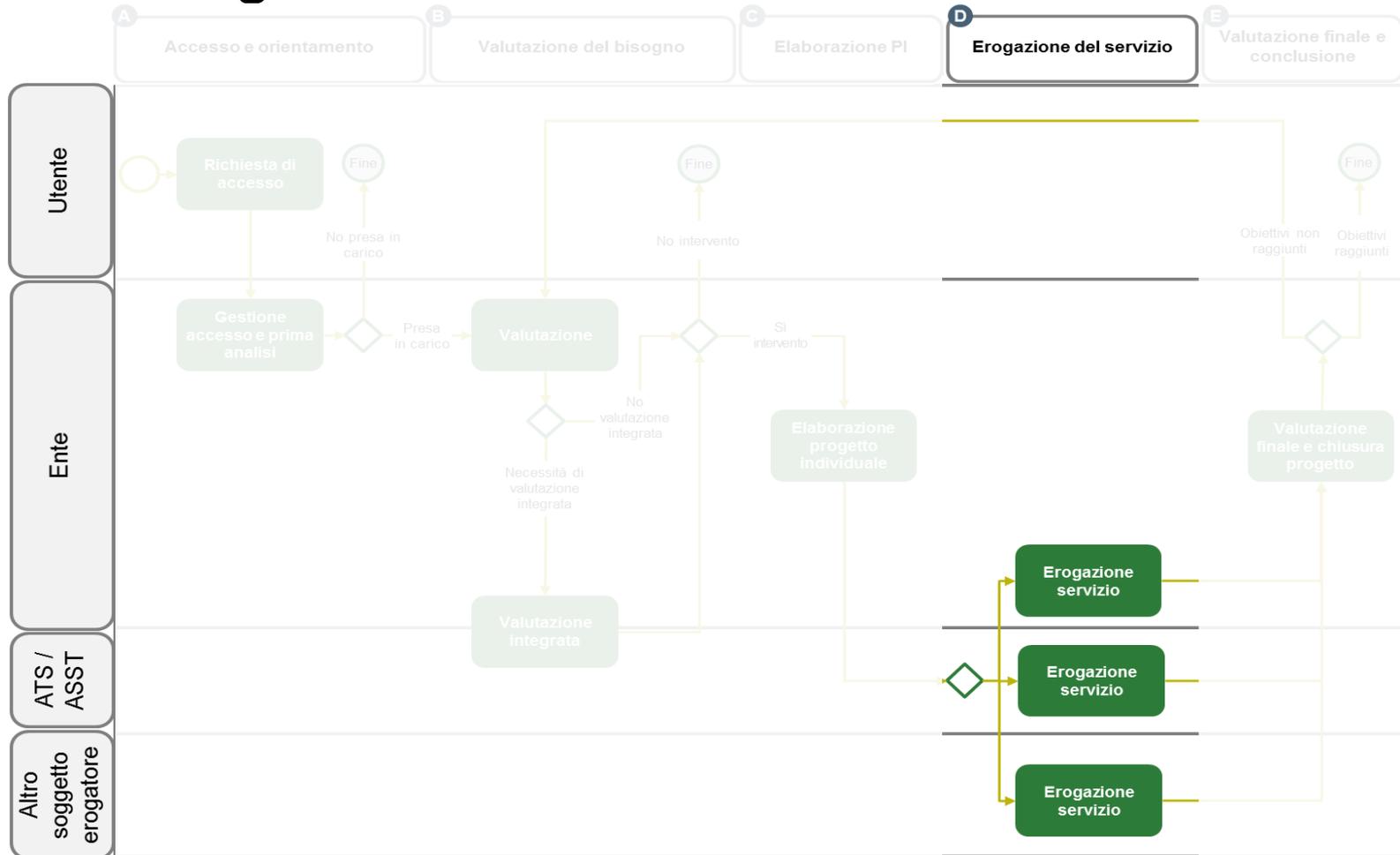
*Dal momento della presa in carico inizia la fase di **valutazione più approfondita del bisogno**, tipicamente svolta mediante uno o più colloqui. I dati principali raccolti riguardano la valutazione dell'utente (es. servizi già erogati; fonte di derivazione della valutazione)*

# Fase di Elaborazione del progetto individuale



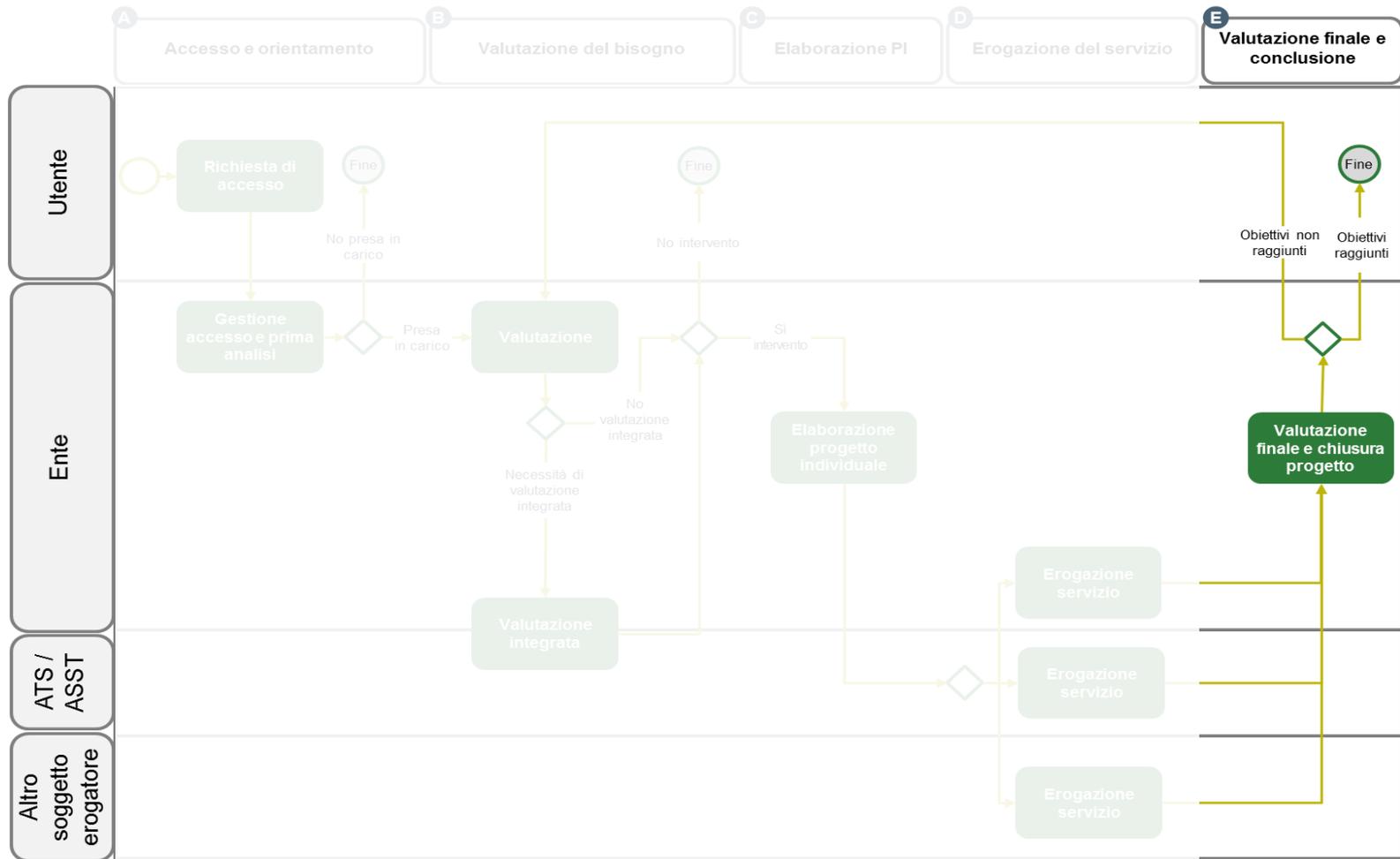
*I dati principali gestiti dalla CSI in questa fase riguardano il **progetto individuale che viene elaborato dall'assistente sociale insieme all'assistito** (es. tempistiche e responsabile di monitoraggio; servizi da erogare)*

# Fase di Erogazione del servizio



*Tutti i dati relativi all'erogazione del servizio devono essere registrate all'interno della CSI, anche con finalità di rendicontazione o in caso di subentro di un altro assistente sociale (es. soggetto erogatore; prestazione erogata)*

# Fase di Valutazione finale



Nella fase di valutazione finale vengono **misurati i cambiamenti che si sono prodotti** e l'eventuale persistenza della problematica (es. valutazione finale; risultati raggiunti e non raggiunti)

# 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 garantire omogeneità 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 (es. Provvedimento del 27/11/2008 sugli Amministratori di Sistema, etc.)

# 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"><li>• Commissione</li><li>• Graduatoria</li></ul>
	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 identificandoli 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*



# Evoluzione delle LL.GG della CSI

Daniele Crespi

# Evoluzione delle Linee Guida

Di seguito si riportano alcuni possibili aspetti evolutivi inerenti interoperabilità e funzionalità future della CSI, volte ad ottenere un ulteriore miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati

## Interoperabilità



Gli aspetti di interoperabilità con sistemi esterni potranno riguardare l'integrazione con:

- > **i sistemi delle ATS** per il reperimento, la verifica e l'aggiornamento dei dati socio-sanitari
- > **il Fascicolo Sanitario Elettronico – FSE**
- > il sistema informativo del **Tribunale per i minorenni**

*Focus in slide successiva*



## Funzionalità

Le funzionalità evolutive potranno riguardare, a titolo esemplificativo:

- > **Supporto mobile**, per l'utilizzo su dispositivi quali smartphone e tablet
- > **Spazio di web collaboration** per gli operatori, ad esempio forum e strumenti di messaggistica istantanea
- > Possibilità di **consultazione da parte dell'utente**
- > Possibilità di **usufruire di servizi online**, come ad esempio richieste o segnalazioni online

# L'integrazione dei dati socio-sanitari mediante la piattaforma «PAF»



La **Piattaforma Socio-sanitaria PAF** è una infrastruttura informativa in cui sono presenti informazioni socio-sanitarie dell'utente, progettata e messa a disposizione da Regione Lombardia attraverso LISPA. Già con la prossima fase evolutiva delle presenti LL.GG sarà possibile realizzare l'integrazione tra la CSI e le informazioni socio-sanitarie necessarie (ad es. dati del Fascicolo Sanitario Elettronico) attraverso l'utilizzo della PAF

Gli assistenti sociali degli ambiti territoriali trarrebbero quindi **beneficio** nella gestione delle valutazioni e prese in carico accedendo ai seguenti dati:



- 1) **Informazioni anagrafiche** dalla Banca Anagrafe e Codifiche (BAC): ATS di assistenza, residenza, medico curante, esenzioni, invalidità.
- 2) **Informazioni sui servizi socio-sanitari attivi** sugli utenti ed erogatori coinvolti (es RSA, RSD, CDD)
- 3) **Dati su protesica ed ausili** relativi agli assistiti

## *Ulteriori ambiti di integrazione*

1. *Gli strumenti di valutazione (scale di misurazione, punteggi, etc.), per arricchire il quadro informativo della CSI e gli strumenti a disposizione dell'operatore sociale*
2. *Il Piano di Assistenza Individuale integrato, nel quale dovranno essere gestiti in modo unitario gli interventi sociali e socio-sanitari che riguardano uno stesso assistito*

# Riferimenti

- > [davide\\_sironi@regione.lombardia.it](mailto:davide_sironi@regione.lombardia.it)
- > [daniele.crespi@lispa.it](mailto:daniele.crespi@lispa.it)
- > [davide.mascaro@cnt.lispa.it](mailto:davide.mascaro@cnt.lispa.it)



# *Domande e Risposte*