



**Progetto Cartella Sociale Informatizzata – Attività 2021-2022**  
**PIANO PER ATTUAZIONE DI INIZIATIVE DI SOSTEGNO ALL'UTILIZZO DELLA CARTELLA**  
**SOCIALE INFORMATIZZATA PRESSO GLI AMBITI TERRITORIALI E COMUNI LOMBARDI**

**Finalità e ambiti di azione della Cartella sociale informatizzata**

L'utilizzo della Cartella Sociale Informatizzata (anche detta CSI) persegue, attraverso la dematerializzazione dei processi degli enti coinvolti, gli obiettivi generali di:

- incremento della qualità del servizio a favore del cittadino;
- semplificazione amministrativa;
- miglioramento della capacità di programmazione degli interventi di welfare territoriale;
- riduzione dei costi di gestione e migliore impiego delle risorse;
- riduzione dei tempi amministrativi nei rapporti sia tra gli uffici interni all'Amministrazione comunale sia tra tutti gli Enti coinvolti;
- innalzamento della trasparenza amministrativa;
- intersectorialità cooperativa e collaborativa tra uffici delle Amministrazioni Comunali attraverso l'attivazione dei processi amministrativi previsti per i quali il progetto fornisce strumenti di supporto;
- funzione di attività programmatica delle politiche sociali.

La CSI, oltre a garantire la condivisione di dati tra operatori del settore, abilita la possibilità di integrarsi con altre banche dati, per acquisire più agevolmente informazioni utili per costruire percorsi di sostegno personalizzati per i cittadini e assolvere, da parte degli uffici, gli obblighi di valutazione, di progettazione, di monitoraggio e rendicontazione delle attività e delle risorse a livello nazionale e regionale.

**Contesto**

Il contesto di riferimento in cui si inquadrano azioni di supporto ai territori rispetto all'utilizzo della CSI si presenta alquanto variegato.

A fianco di territori che hanno avviato nel tempo un percorso virtuoso di adozione dello strumento informatico, cui sono seguite azioni di natura organizzativa e formativa, si registrano esempi di enti nei quali l'adozione della CSI si è arrestata con l'acquisizione, senza che si sia riusciti a far seguire processi volti al suo effettivo utilizzo.

In altri casi ancora si registrano territori nei quali il processo di adozione, facilitato dalla misura premiale promossa da Regione Lombardia, non ha trovato nello

strumento acquisito una base solida sul quale innestare l'evoluzione in termini organizzativi e gestionali.

Da tale quadro emerge la necessità, per un numero significativo di enti, di avviare ulteriori azioni di supporto, capaci di riorientare le scelte adottate precedentemente o rafforzare – anche attraverso azioni di natura formativa – i percorsi precedentemente avviati.

Un ulteriore elemento di complessità è rappresentato dalla organizzazione dei territori; i servizi sociali sono una galassia nella quale convivono differenti e molteplici modelli organizzativi.

### **Obiettivi del progetto**

L'obiettivo generale del Progetto è sostenere l'utilizzo della Cartella Sociale Informatizzata presso i Comuni lombardi.

Tra le attività svolte in questi anni da Regione Lombardia e Aria/Lombardia Informatica per lo sviluppo della Cartella Sociale Informatizzata si ricordano:

1. le linee guida con le quali sono stati definiti gli elementi informativi comuni e i dati minimi delle CSI per superare l'eterogeneità delle soluzioni attualmente implementate dai diversi Ambiti territoriali;
2. le regole tecniche in grado di assicurare l'interoperabilità delle diverse soluzioni di CSI, per consentire la comunicazione tra tutti i professionisti e gli enti coinvolti in ogni fase del percorso socio-assistenziale, nel rispetto di sicurezza e privacy.

Regione Lombardia, Aria Spa e ANCI Lombardia concordano nel ritenere la Cartella Sociale Informatizzata il principale strumento per l'analisi dei dati e per la costruzione di una reportistica strutturata e affidabile sul percorso socio-assistenziale degli utenti.

Specificatamente, con l'aggiornamento delle Linee guida sulla Cartella Sociale Informatizzata 2.0, (DGR n. XI/2457 del 18.11.2019), sono state fornite ulteriori indicazioni ai territori per uniformare le soluzioni informatiche di gestione della Cartella Sociale Informatizzata (di seguito CSI), pertanto il progetto ha come obiettivo:

- presidiare l'adeguamento delle soluzioni di CSI già utilizzate o da acquisire secondo le linee guida regionali pubblicate con la DGR XI/2457 del 18.11.2019;
- sviluppare azioni di formazione e accompagnamento, rivolte a tutti gli "operatori sociali" degli enti afferenti all'Ambito territoriale (Ente capofila, Comuni, Comunità Montane, Comuni associati, Aziende speciali consortili,

Consorti, Enti privati profit e del Terzo Settore che erogano prestazioni e servizi in convenzione/concessione/appalto con l'ente pubblico), per fare adottare e utilizzare soluzioni di CSI condivise, in un'ottica di superamento delle "resistenze culturali" esistenti, in quanto le soluzioni informatiche di CSI ad oggi esistenti sono utilizzate dall'Ente capofila dell'Ambito (anche per quelli tecnologicamente più "evoluti") quasi esclusivamente per lo svolgimento dei servizi sociali gestiti in modo associato del Piano di Zona, mentre per i servizi gestiti direttamente dai singoli enti o non viene utilizzata alcun tipo di cartella strutturata oppure nella migliore delle ipotesi la stessa cartella sociale è di tipo cartaceo;

- incentivare l'implementazione soluzioni tecniche che permettano, ove possibile, di alimentare i flussi informativi costituenti debito informativo direttamente dalla CSI, come per esempio (non esaustivo) Misura B2, Assistenza Domiciliare, Minori in Affido e SIOSS;
- incentivare gli operatori sociali all'utilizzo di obiettivi e indicatori di esito regionali codificati per la definizione dei piani individualizzati (progetti individuali);
- sensibilizzare gli utilizzatori ad ottimizzare la capacità da parte dell'Ambito di analizzare in modo centralizzato le informazioni contenute nelle CSI per una programmazione puntuale della domanda sociale presente sul territorio (a questo proposito si rimanda all'utilizzo del "Manuale della Reportistica" pubblicato con la DGR XI/2457 del 18.11.2019).

### **Aspetti che rendono innovativo il progetto**

Il progetto è innovativo perché rafforza presso gli Ambiti territoriali e gli enti locali ad essi afferenti l'abilitazione dei processi di *governance*, facilitando il lavoro degli operatori (assistenti sociali, altri operatori sociali e sociosanitari, amministrativi, direzioni strategiche), facilitando la presa in carico sociale dei cittadini e consentendo lo sviluppo di soluzioni omogenee sul territorio lombardo in modo coordinato e di sicura realizzazione.

### **Le attività previste**

Come ricordato, Regione Lombardia in questi anni ha promosso diverse iniziative volte a supportare i comuni nell'adozione della CSI. Dalla prima versione delle Linee guida sulla CSI (ex DGR X/5499 del 02.08.2016) – su cui Regione Lombardia nel 2017 ha erogato 3 mln di euro agli Ambiti (FNPS 2016), attraverso un sistema premiale che attestasse l'attivazione di una soluzione di CSI o l'implementazione di soluzioni già esistenti in adeguamento alle linee guida regionali (ex DGR X/5939 del 05.12.2016) – fino alla versione attuale 2.0 (DGR XI/2457 del 18.11.2019) sono emerse criticità

sull'utilizzo e sulla diffusione di soluzioni di CSI nei Comuni e negli Ambiti lombardi. Nel 2019 sempre Regione Lombardia ha realizzato un'azione specifica finalizzata al monitoraggio rispetto allo stato di attuazione dei percorsi di adozione della CSI da parte dei singoli territori, monitoraggio volto anche a verificare l'attuazione di quanto dichiarato dagli enti in fase di richiesta della premialità prevista dalla DRG n. X/5939 del 5.12.2016.

Nell'ambito della collaborazione tra Regione Lombardia, Aria Spa e ANCI Lombardia, si intende promuovere alcune azioni, finalizzate all'attuazione di iniziative di sostegno all'utilizzo della cartella sociale informatizzata presso gli Ambiti territoriali e Comuni lombardi, suddivise in due fasi principali.

Entrambe le fasi prevedono l'attivazione propedeutica di un Tavolo di lavoro sulla progettazione e pianificazione degli interventi previsti dal progetto, coordinato dalla Direzione Generale Famiglia, solidarietà sociale, disabilità e pari opportunità di Regione Lombardia, a cui parteciperanno Aria Spa e ANCI Lombardia.

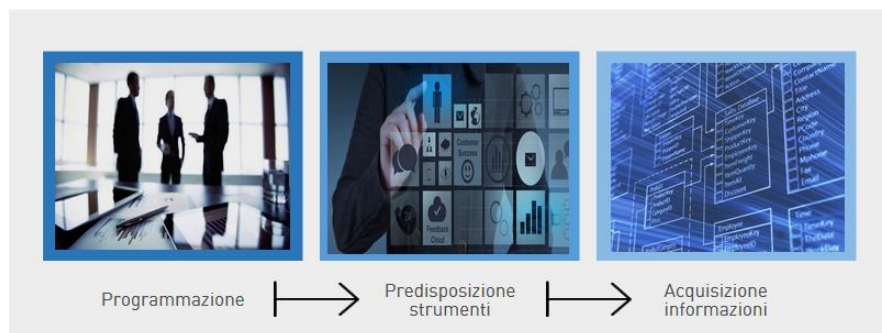
### 1. Prima Fase (realizzata da ANCI Lombardia)

La prima fase realizzata da ANCI Lombardia, con il supporto di Regione Lombardia e Aria Spa, è finalizzata ad aggiornare il quadro conoscitivo già realizzato da Regione nel corso del 2019 sullo stato di diffusione e utilizzo della CSI.

L'attività consiste nel rilevare presso i territori lombardi (Comuni e Ambiti) caratteristiche e andamento del processo di implementazione della CSI, raccogliendo indicazioni in merito a caratteristiche del modello organizzativo e del sistema tecnologico attivati.

L'aspetto fondamentale è rapportare tali informazioni con il livello di digitalizzazione raggiunto, rispetto alle tradizionali modalità di lavoro in formato cartaceo.

Il processo operativo rispetto all'attività di rilevazione si articola in tre fasi: la programmazione, la predisposizione degli strumenti e l'acquisizione dei dati.



La raccolta delle informazioni viene effettuata tramite somministrazione di un questionario sociometrico, creato ad hoc, ai referenti territoriali individuati da ANCI

Lombardia, sulla base di indicatori/item specifici già esistenti sviluppati da Regione Lombardia e Aria Spa, utilizzati nel 2019 per il monitoraggio rispetto all'attuazione dei percorsi di adozione della CSI.

Per la somministrazione e la raccolta delle informazioni è previsto l'utilizzo di un programma ad uso professionale che permette la gestione di questionari on line. Per la creazione del Database e per le elaborazioni si prevede l'impiego del software SPSS (Statistical Package for Social Science), in grado di esportare i suoi contenuti (dati ed elaborazioni) su fogli Excel. A conclusione della rilevazione, è prevista l'implementazione delle fasi di elaborazione dati e la stesura di un report analitico finale, con la clusterizzazione del territorio lombardo verosimilmente in 3-4 classi, dalla meno alla più performante.

La prima fase si conclude con la realizzazione di eventi formativi generalisti verso gli operatori presso i servizi sociali dei Comuni e degli Ambiti. In considerazione delle limitazioni legate all'emergenza sanitaria tuttora in corso si prevede l'impiego della modalità telematica. I contenuti previsti sono volti:

- alla sensibilizzazione degli operatori dei servizi sociali e dei referenti territoriali rispetto all'utilità della CSI e al suo utilizzo puntuale e sistematico;
- alla diffusione delle attività e dei risultati raggiunti dal presente progetto.

In tale scenario lo strumento ottimale appare il Webinar in quanto consente la gestione di un significativo numero di partecipanti con modalità di comunicazione strutturate.

## 2. Seconda Fase (realizzata da Regione Lombardia e Aria Spa)

La seconda fase, realizzata da Regione Lombardia e Aria Spa, prevede la formazione e accompagnamento sul campo presso alcuni territori (site visit), individuati dal monitoraggio svolto da ANCI Lombardia e suddivisi per cluster specifici, con l'obiettivo di supportare e incentivare gli operatori/professionisti del sociale a utilizzare la CSI in modo consapevole e funzionale alle loro aspettative professionali.

L'azione sul campo permetterà la definizione di specifici piani di miglioramento atti a soddisfare gli obiettivi del progetto.

La fase si conclude con la verifica da parte di Aria Spa sull'adeguamento delle soluzioni informatiche di CSI adottate dagli Ambiti e Comuni alle specifiche delle ll.gg. regionali 2.0 (DGR XI/2457 del 18.11.2019).

## Deliverable e indicatori di risultato

Attività principali	Deliverable	Indicatori di risultato
Formazione di sensibilizzazione operatori/professionisti del sociale	Webinar realizzato su piattaforma dedicata alla gestione di eventi on-line	6 webinar con capienza fino a 1000 discenti con partecipazione di almeno 200 utenti complessivi
Formazione per la diffusione dei risultati del progetto	Webinar realizzato su piattaforma dedicata alla gestione di eventi on-line	3 webinar con capienza fino a 1.000 discenti con partecipazione di almeno 200 utenti complessivi
Definizione indicatori/item utilizzo Cartella Sociale Informatizzata	Questionario sociometrico creato ad-hoc con specifici indicatori/item (sulla base di quelli esistenti già sviluppati da RL/Aria)	Questionario sociometrico $\geq 8$ indicatori/item
Somministrazione questionario sociometrico	Somministrazione web based con applicativo professionale	100% Ambiti territoriali  $\geq 40\%$ dei Comuni (n. 600) di cui 100% comuni sopra 100mila ab. e n. 200 comuni sotto i 5mila ab.
Analisi per clusterizzazione territori lombardi	Report analitico finale contenente dati elaborati attraverso impiego software SPSS	Individuazione cluster 3-4
Formazione e accompagnamento sul campo	Site visit presso 50 Enti (Ambiti e Comuni) divisi per cluster	50 Verbali/check list con esiti della visita
Verifica adeguamento soluzioni informatiche CSI su Il.gg. regionali 2.0	Valutazione attraverso check list specifiche su ambiti di test	8 Valutazioni di compliance
Definizione specifici piani di miglioramento	Piani di miglioramento	3-4 Piani di miglioramento



## Cronoprogramma

Attività	Periodo di svolgimento
Formazione di sensibilizzazione operatori/professionisti del sociale e diffusione dei risultati del progetto	gennaio-dicembre 2022
Definizione indicatori utilizzo CSI, costruzione e validazione del questionario	novembre 2021-gennaio 2022
Somministrazione del questionario e analisi per clusterizzazione territori lombardi	gennaio-marzo 2022
Formazione e accompagnamento sul campo (site visit)	marzo-novembre 2022
Verifica adeguamento soluzioni CSI su II.gg. regionali 2.0	maggio-ottobre 2022
Definizione piani di miglioramento	novembre-dicembre 2022

## Risorse

Il progetto prevede le seguenti giornate/uomo per specifica attività:

Attività	gg/uomo RL/Aria Spa	gg/uomo ANCI Lombardia
Formazione di sensibilizzazione operatori/professionisti del sociale e diffusione dei risultati del progetto	-	30
Definizione indicatori utilizzo CSI, costruzione e validazione del questionario	5	20
Somministrazione del questionario e analisi per clusterizzazione territori lombardi	5	40
Formazione e accompagnamento sul campo (site visit)	200	-
Verifica adeguamento soluzioni CSI su LLGG 2.0	32	-
Definizione piani di miglioramento	30	-
<b>TOTALE</b>	<b>272</b>	<b>90</b>

Di seguito i costi per specifica attività:

Attività	Costi RL/Aria Spa	Costi ANCI Lombardia	TOTALE
Formazione di sensibilizzazione operatori sociali e sociosanitari dei servizi sociali	-	9.500,00	9.500,00
Definizione indicatori utilizzo CSI	1.000,00	5.500,00	6.500,00

Somministrazione indicatori e analisi per clusterizzazione territori	1.000,00	19.000,00	16.000,00
Formazione e accompagnamento sul campo (site visit)	55.000,00	-	55.000,00
Verifica adeguamento soluzioni CSI su LLGG 2.0	7.000,00	-	7.000,00
Definizione piani di miglioramento	6.000,00	-	6.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>70.000,00</b>	<b>34.000,00</b>	<b>104.000,00</b>

A fronte di un costo complessivo delle attività in capo ad ANCI Lombardia pari a € 34.000,00 il cofinanziamento di ANCI è quantificato in € 4.000,00.

### **Criticità di realizzazione**

Eventuali criticità di realizzazione delle attività, in particolare la formazione e accompagnamento sul campo (site visit), sono da imputare esclusivamente a nuove restrizioni dovute all'emergenza covid-19.

### **Potenzialità e sostenibilità del progetto nel futuro**

Il progetto è strategico e sostenibile nel medio periodo, perché offre al territorio un supporto qualificato per la realizzazione della programmazione sociale 2021-2023 e permette ai professionisti del sociale di arricchire le proprie competenze ai fini di documentare chiaramente i piani individualizzati e ogni fase ed evento del percorso socio-assistenziale in cui si articola il servizio sociale erogato.

Un utilizzo corretto, sistematico e strutturato della CSI consente l'automazione di procedure uniformate, la gestione delle informazioni a livello di assistito e di rete di relazioni, la collaborazione fra i diversi attori attraverso l'integrazione della documentazione professionale e interprofessionale, l'interscambio di dati con soggetti esterni, quali altri Ambiti/Comuni ATS e ASST, l'analisi dei dati, sia puntuale che aggregata, per la produzione di reportistica direzionale ai fini del miglioramento dei servizi erogati, di governo del sistema e di supporto alle decisioni strategiche.