



Azienda erbesse Servizi alla Persona

Albavilla, Alserio, Alzate Brianza, Anzano del Parco, Asso, Barni, Brenna, Caglio, Canzo, Caslino d'Erba, Castelmarte, Erba, Eupilio, Lambrugo, Lasnigo, Longone al Segrino, Magreglio, Merone, Monguzzo, Orsenigo, Ponte Lambro, Proserpio, Pusiano, Rezzago, Sormano, Valbrona, Veleso, Zebio

La Cartella Sociale Informatizzata

Dott. Patrizia Magretti, direttore AeSP

Premessa

- La Cartella Sociale si inserisce nel sistema dei **LEPS (Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali)**.
- Con le Linee guida nazionali adottate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, è diventata il modello uniforme obbligatorio per Comuni e Ambiti Territoriali per garantire l'integrazione con il sistema informativo nazionale SIUSS e con l'area sociosanitaria.

Il Progetto regionale Cartella Sociale Informatizzata

Il Progetto è iniziato nel **2016** con la **definizione delle prime linee guida** ed è stato soggetto ad un **accompagnamento agli Ambiti nell'adozione e utilizzo della CSI**

Fase 1 2016 – Idealizzazione



Prima pubblicazione delle linee guida per garantire **uniformità** nella realizzazione, sviluppo e **uso della Cartella Sociale Informatizzata** attraverso la definizione di processi standard e elementi informativi comuni che permettono **omogeneità su tutto il territorio**

Fase 3 2022 – avvio della fase di disseminazione



Gestione del cambiamento e supporto nella **diffusione** degli strumenti



Fase 2 2019 – Finanziamento

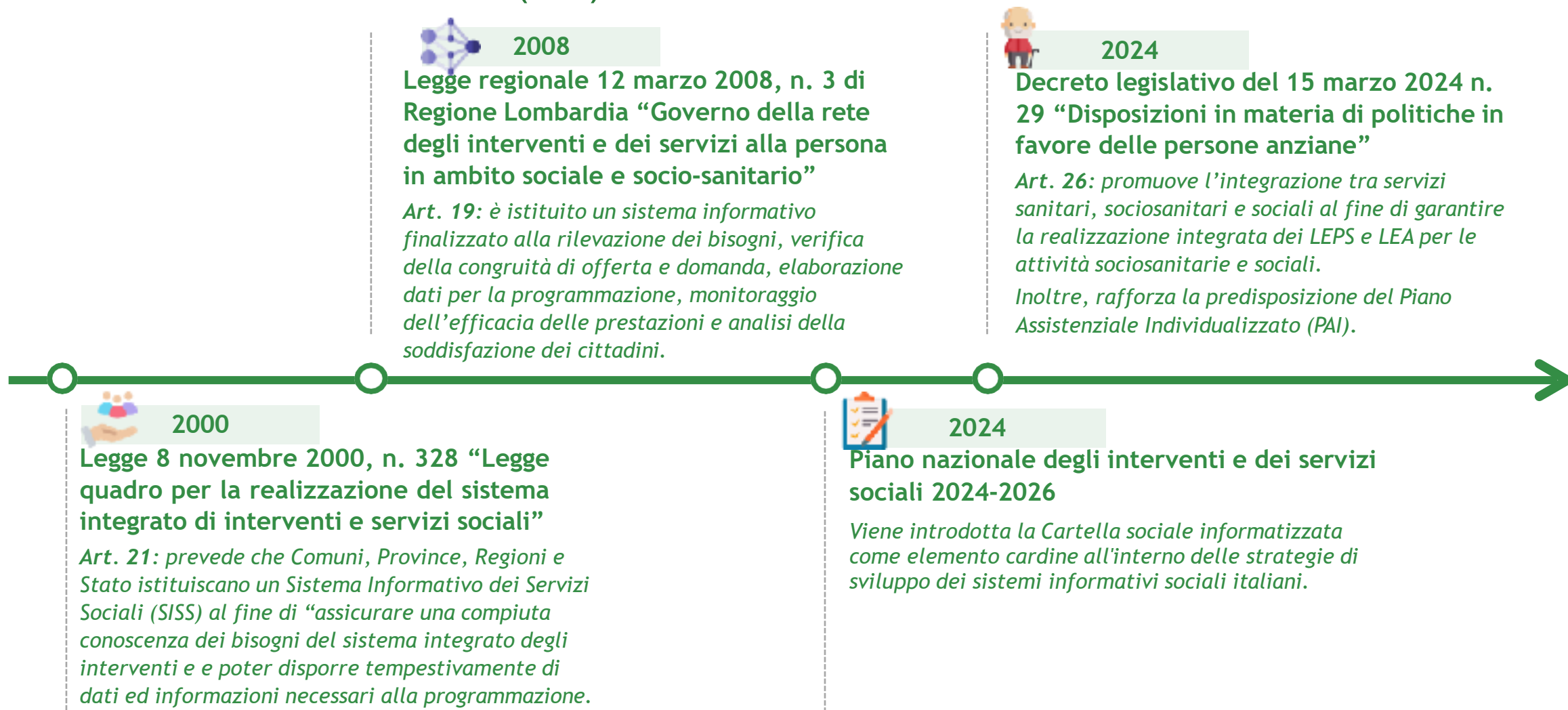
- **Valutazione della conformità** delle soluzioni a livello locale
- **Finanziamento** per l'evoluzione degli acquisti (3 mln)
- Definizione di **indicatori** per policy makers, Dirigenti e Assistenti Sociali



Fase 4 Oggi – Aggiornamento delle LLGG regionali

- **Adattamento** al nuovo contesto normativo
- **Aggiornamento** dei processi
- **Revisione** degli **indicatori** e delle modalità di valutazione

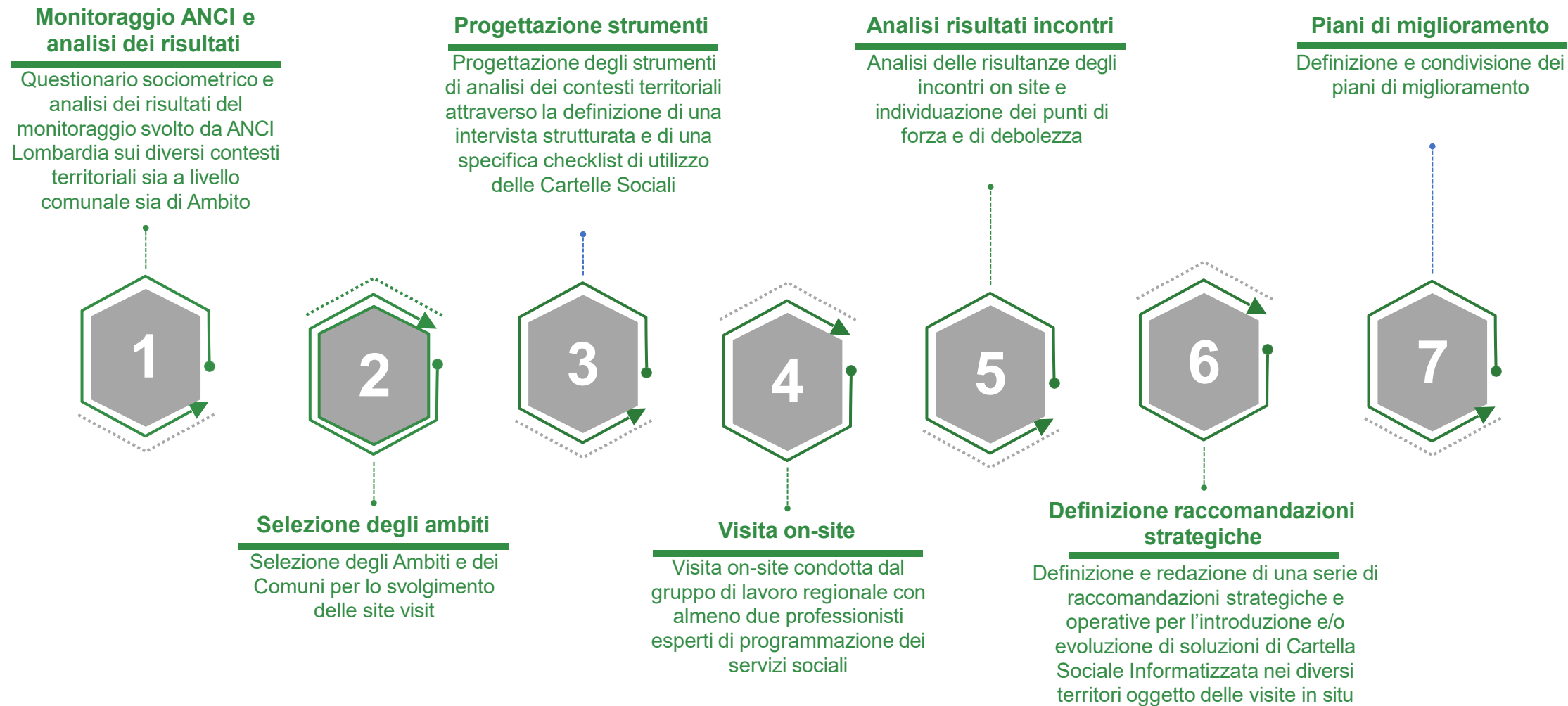
L'evoluzione normativa (1/2)



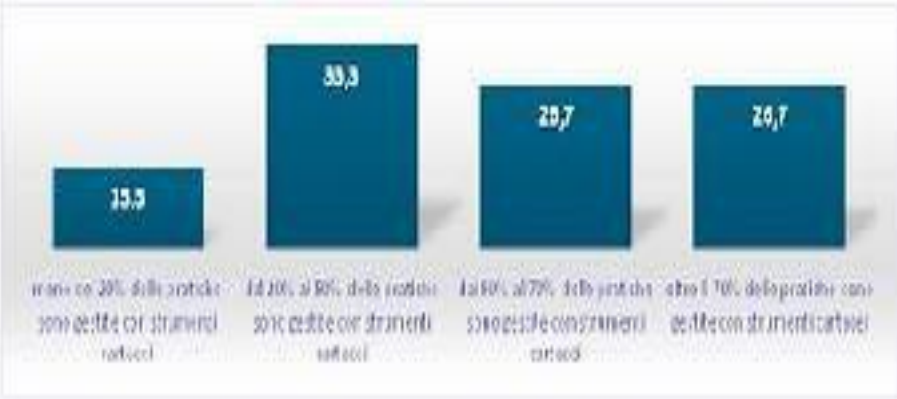
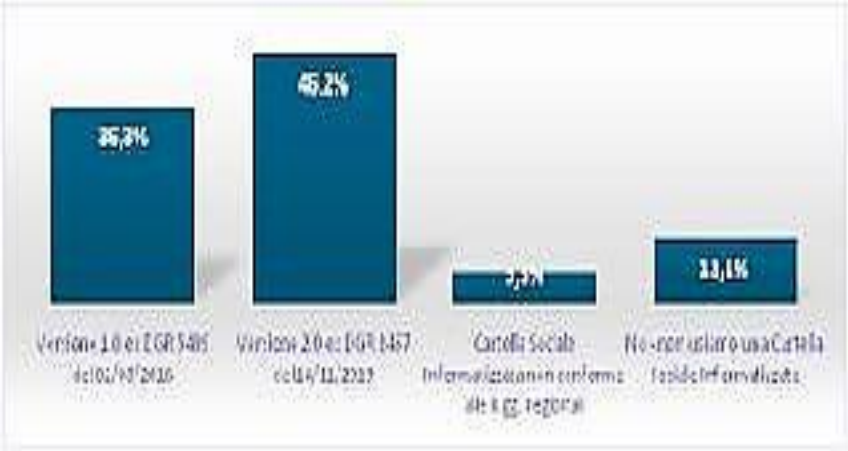
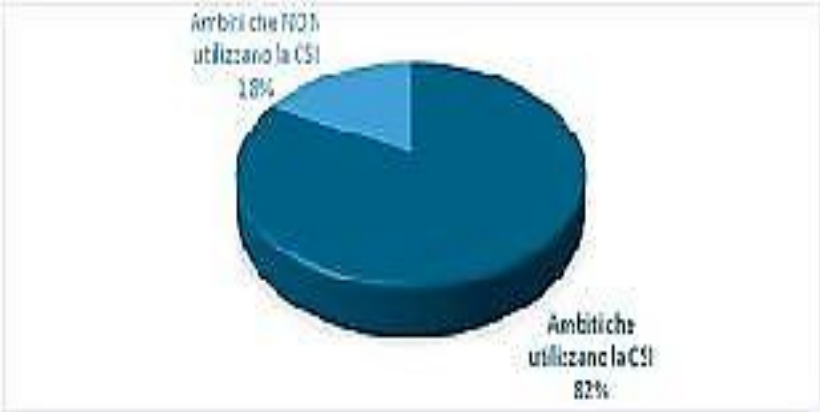
L'evoluzione normativa (2/2)



Percorso realizzato da Regione Lombardia a supporto degli Enti Locali



Risultati monitoraggio ANCI - Utilizzo della Cartella Sociale informatizzata



Approccio alle site visit

Obiettivi

1. **Formare/informare i professionisti** sull'utilizzo degli strumenti digitali nella programmazione dei servizi sociali e nella pianificazione degli interventi partendo da:
 - Esigenze
 - Criticità
 - Contesto organizzativo e applicativo rilevato nei diversi territori
2. Rilevare la conformità delle soluzioni in uso rispetto a quanto previsto dalle LLGG della CSI e dal manuale degli indicatori in termini di processi supportati, requisiti funzionali, dati gestiti, requisiti di interoperabilità e indicatori previsti

Metodologia

1. **Progettazione di strumenti di analisi** dei contesti territoriali e supporto delle site visit
2. **Conduzione di visite on-site**, articolate nei seguenti momenti

Analisi dello scenario organizzativo e gestionale dei servizi sociali

Indagini su utilizzo di strumenti di supporto alla programmazione

Indagini su utilizzo dei dati all'interno del contesto comunale/dell'ambito

Raccolta delle criticità e individuazione di aree di miglioramento

Analisi dell'utilizzo delle cartelle sociali secondo aree di indagine definite

3. **Analisi delle risultanze** degli indicatori on site e **individuazione dei punti di forza e di debolezza**
4. **Definizione e redazione** di una serie di **raccomandazioni strategiche e operative**

La corretta strutturazione Cartella Sociale Informatizzata



Per Cartella Sociale Informatizzata, o Cartella Sociale Elettronica, si intende una soluzione informatica in grado di fornire funzioni sia a livello professionale-operativo agli assistenti sociali/operatori, sia a livello amministrativo-gestionale agli enti che devono programmare e coordinare gli interventi sociali. La CSI deve permettere a tutti i professionisti di documentare chiaramente ogni fase ed evento del percorso socio-assistenziale in cui si articola il servizio sociale erogato.

La corretta strutturazione della CSI consente:

1

L'automazione di procedure uniformate anche al fine di standardizzare i relativi processi.

2

La gestione delle informazioni a livello di assistito, di rete delle relazioni connesse.

3

La collaborazione fra i diversi attori attraverso l'integrazione della documentazione professionale e interprofessionali e l'interscambio di dati con soggetti esterni.

4

L'analisi dei dati, sia puntuali che aggregati, per la produzione di reportistica ai fini del miglioramento dei servizi erogati, di governo del sistema e di supporto alle decisioni strategiche.

Il processo di aiuto

Il processo di aiuto dei servizi sociali alla base della realizzazione della CSI si articola nelle seguenti 5 fasi:



Accesso e orientamento

L'utente effettua la richiesta, gestita dal segretariato sociale, che valuta il bisogno e **decide se fornire** un servizio amministrativo o **una presa in carico**. Quest'ultima può concludersi con la presa in carico, l'indirizzamento ad altri servizi o l'uscita dal sistema.

Valutazione del bisogno

Prevede la valutazione approfondita del bisogno, tramite colloqui e **valutazioni integrate**, porta alla definizione del PI. Questo passaggio si conclude con l'archiviazione del caso o la definizione dell'intervento.

Progettazione dell'intervento

L'assistente sociale, con l'utente, **progetta gli interventi e redige il Piano Individualizzato (PI)**, che viene presentato e approvato per l'erogazione del servizio.

Erogazione del servizio

Dopo la definizione del PAI, i professionisti incaricati pianificano e realizzano i servizi, **monitorando periodicamente l'utente e registrando i dati nella CSI** per valutare l'andamento del processo e il raggiungimento degli obiettivi.

Valutazione finale e conclusione

Si effettua una **valutazione finale** per misurare i risultati ottenuti. L'assistente sociale o l'équipe valutano la chiusura delle attività. **In base alla valutazione, si decide se concludere il progetto o proseguire** con nuovi obiettivi. In caso di chiusura, viene redatto un verbale finale.

Accesso e orientamento

Documenti gestiti dalla CSI		
Denominazione	Descrizione	Responsabile
Richiesta di accesso	Raccoglie informazioni e le decisioni in merito al tipo di accesso	Servizi comunali Assistente sociale Servizi sociali/ segretariato sociale ATS/ASST Altro soggetto/Altra PA
Scheda primo accesso	Raccoglie informazioni relative alla prima analisi dell'assistito e dei suoi bisogni, nonché la decisione in merito al proseguimento o chiusura dell'evento	Assistente sociale

Valutazione del bisogno

Documenti gestiti dalla CSI		
Denominazione	Descrizione	Responsabile
Autorizzazione all'erogazione (servizio amministrativo)	Decisione in merito all'erogazione del servizio stesso amministrativo	Servizi comunali Assistente sociale Servizi sociali/ segretariato sociale ATS/ASST Altro soggetto/Altra PA
Documentazione per l'accesso al servizio	Documentazione aggiuntiva necessaria a verificare i requisiti di accesso al servizio	
Valutazione sociale	Valutazione più approfondita del bisogno	Assistente sociale
Valutazione integrata	Valutazione più approfondita del bisogno sia sociale che sanitaria	Assistente sociale ATS/ASST
Esito consulenza	Raccoglie l'esito di eventuali consulenze specialistiche	Assistente sociale ATS/ASST
Valutazione consolidata	Raccoglie i documenti esito di questa fase	Assistente sociale

Progettazione dell'intervento

Documenti gestiti dalla CSI		
Denominazione	Descrizione	Responsabile
Sintesi intervento	Contiene la descrizione degli interventi definiti necessari in risposta al bisogno	Assistente sociale
Piano Individualizzato	Contiene tutti i servizi da erogare all'utente e gli obiettivi definiti dall'Assistente Sociale	Assistente sociale
Piano Individualizzato Integrato	Contiene tutti i servizi da erogare all'utente e gli obiettivi definiti dalla EMD	Assistente sociale ATS/ASST

Erogazione del servizio

Documenti gestiti dalla CSI		
Denominazione	Descrizione	Responsabile
Piano di intervento	Contiene la descrizione delle specifiche attività relative all'erogazione del servizio	Assistente sociale Servizi sociali/ segretariato sociale ATS/ASST Altro soggetto/Altra PA
Documento di rendicontazione	Contiene gli aggiornamenti sulla valutazione ed eventuali rimodulazioni del PI	Servizi comunali Servizi sociali/ segretariato sociale ATS/ASST Altro soggetto/Altra PA

Valutazione finale e conclusione

Documenti gestiti dalla CSI		
Denominazione	Descrizione	Responsabile
Documento di chiusura	Dichiarazione di chiusura del servizio amministrativo	Servizi comunali Assistente sociale Servizi sociali/ Segretariato sociale
Relazione finale	Valutazione riguardo l'effettiva chiusura delle attività per bisogno sociale semplice	Assistente sociale
Relazione finale integrata	Valutazione riguardo l'effettiva chiusura delle attività per bisogno sociale complesso	Assistente sociale ATS/ASST Altro soggetto/Altra PA
Verbale finale	Informazioni relative alla chiusura del progetto	Assistente sociale
Documento di rendicontazione	Informazioni relative al servizio erogato al fine di adempiere ai debiti informativi	Segretariato sociale/ Servizi sociali

Le funzioni minime della CSI

Gestione anagrafiche e nucleo familiare/ sociale

Gestione condivisione utente User Care Participation (Il.gg. 3.0)

Gestione valutazione assistiti e progettazione interventi

Gestione equipe multidisciplinare

Gestione calendario condiviso

Gestione diario sociale

Gestione reportistica

Gestione ruoli, permessi e supporto mobile per gli operatori

Il sistema gestisce le informazioni anagrafiche di base, come nome, cognome, data di nascita, indirizzo e codice fiscale, importando automaticamente da banche dati esterne come l'anagrafe comunale e aggiornandole.

La CSI deve gestire le informazioni di partecipazione dell'utente, dei suoi familiari e caregiver, nelle fasi del processo caratteristico di valutazione, progettazione del progetto.

La funzionalità deve permettere agli operatori di inserire dati e informazioni per la valutazione dell'assistito. Tutti i dati raccolti vengono archiviati nei singoli episodi di valutazione.

La soluzione deve consentire la gestione coordinata della VMD e degli interventi. Le funzioni devono riguardare l'inserimento anagrafica, le decisioni di funzionamento equipe e le decisioni relative all'assistito.

La soluzione deve includere un calendario condiviso per permettere agli operatori di un PI di coordinare appuntamenti, scadenze, visite e prestazioni. La funzionalità può essere gestita anche tramite applicativi esterni (es. Calendario web).

La soluzione deve consentire 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.

La soluzione deve consentire la produzione di reportistica per il monitoraggio e il controllo delle attività erogate. Il sistema deve facilitare l'analisi sui singoli assistiti e relativi Piani Individualizzati (PI) e l'analisi sulla domanda e offerta dei servizi.

La soluzione deve permettere la profilazione dei diversi attori attivando funzionalità in base alle autorizzazioni in capo ai diversi utenti. Ciascun utente è dotato di proprie credenziali di accesso. Inoltre, la CSI deve possedere App/web App per dispositivi mobile.

Governance e gestione unitaria del sistema CSI

Punti di forza e criticità

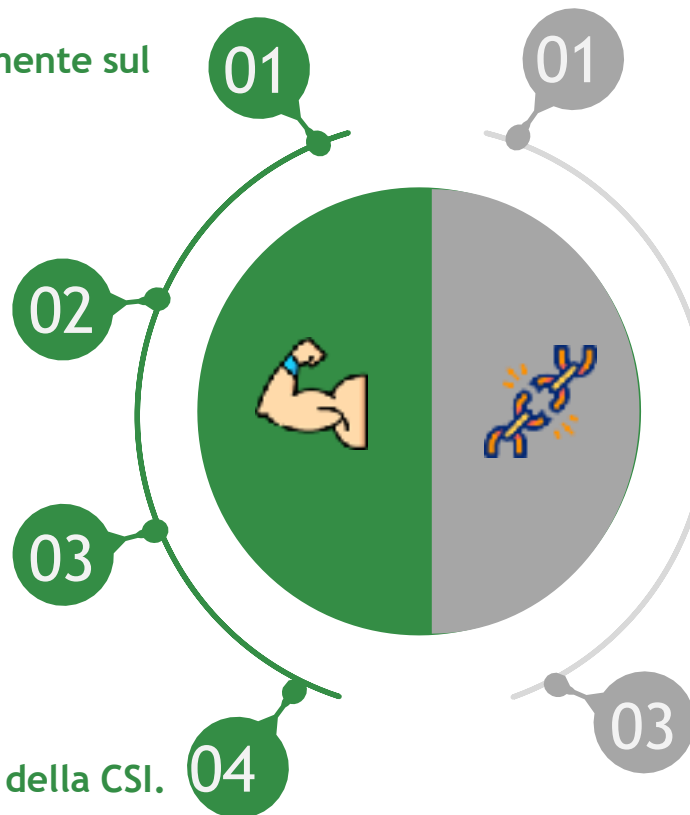
Punti di Forza

Soluzione di CSI adottata uniformemente sul territorio dell'Ambito.

Coordinamento di Ambito riconosciuto da tutti i professionisti dei singoli comuni afferenti.

Responsabilizzazione dell'Ambito nei processi di adozione/utilizzo della CSI.

Presidio da parte di ATS sull'utilizzo della CSI.



Punti di criticità

Utilizzo di differenti soluzioni di CSI da parte degli enti afferenti all'Ambito.

Utilizzo di differenti soluzioni di CSI da parte degli enti afferenti all'Ambito.

Sono utilizzate soluzioni di Cartella Sociale disomogenee in base alle esigenze specifiche dei servizi.

Punti di forza e criticità

Diffusione e utilizzo della CSI nei servizi e nei processi

Punti di Forza

Tutti i servizi sociali tipici in gestione singola e associata adottano il sistema CSI.

Utilizzo della cartella per le pratiche multiprofessionali e per i Piani individualizzati.

Utilizzo particolarmente diffuso della cartella per le fasi di accesso, orientamento e di erogazione, con compilazione del diario e allegati.

Utilizzo della cartella anche da parte soggetti affidatari dei servizi

Definizione e documentazione dei criteri di presa in carico e chiusura del caso.

Punti di criticità

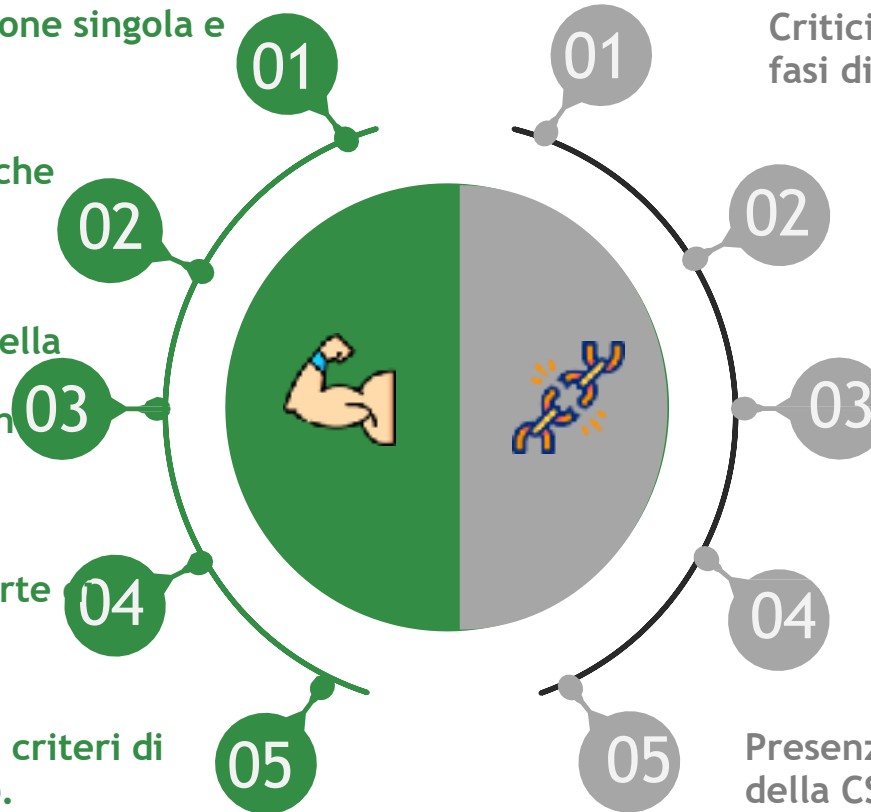
Criticità nell'utilizzo della CSI per le fasi di accesso e orientamento.

Mancanza di leve organizzative/ gestionali per incentivare l'utilizzo della CSI da parte degli enti esterni.

Difficoltà nella raccolta e compilazione omogenea della cartella lungo tutte le fasi del processo.

Mancata chiusura a sistema della cartella dopo 6/12 mesi dal termine dell'intervento.

Presenza di resistenze culturali all'utilizzo della CSI e degli indicatori nei Piani individualizzati.



Punti di forza e criticità

Integrazione, interscambio e lavoro d'equipe

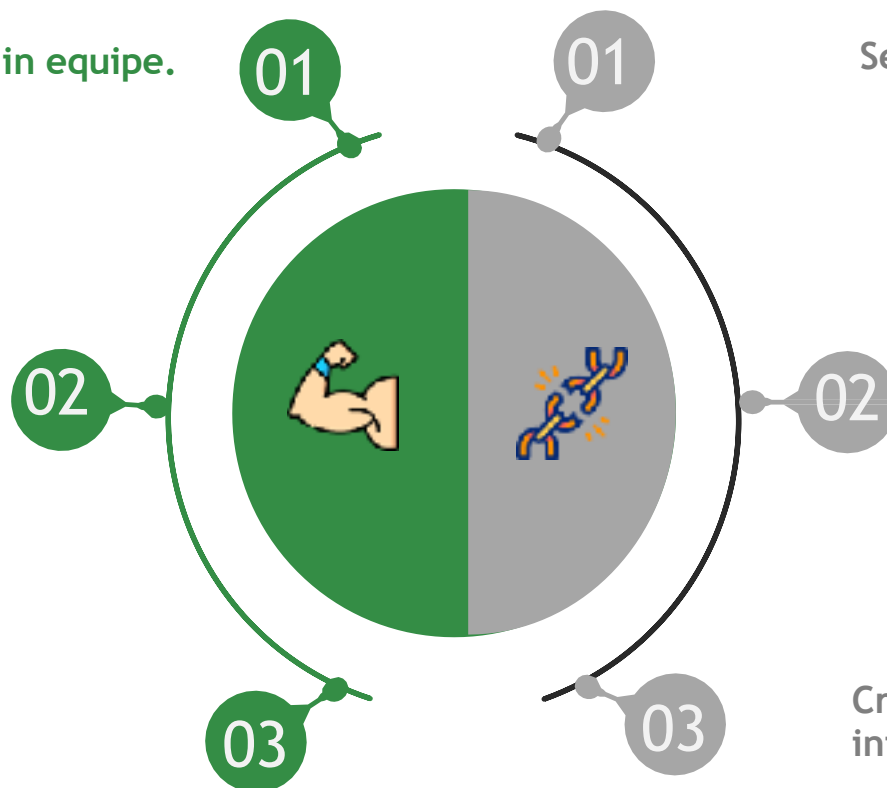
Punti di Forza

Punti di criticità

Organizzazione orientata al lavoro in equipe.

Presenza di prassi organizzative che agevolano l'interscambio tra settori (anagrafe, protocollo, casa, tributi, ecc.).

Percorso avanzato di dialogo con ATS/ASST per l'interscambio informativo e la definizione del Progetto Individualizzato integrato..



Servizi non organizzati in equipe.

Criticità nell'attivazione di prassi organizzative per favorire l'interscambio tra settori.

Criticità nella gestione delle attività di interscambio tra Ambito e ATS/ASST.

Punti di forza e criticità

Privacy e gestione dei dati

Punti di Forza

Gli aspetti legati alla privacy sono gestiti a livello di Ambito tramite protocollo firmato dai DPO.

01



Punti di criticità

01

Criticità organizzative per la gestione della privacy legata ai dati in cartella.

02

Assenza di una modulistica privacy condivisa a livello di Ambito.

