

## POTENZIAMENTO DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI TRAMITE LA DIFFUSIONE CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA

### Premessa e considerazioni valutative triennio 2018-2020

La crisi derivante dalla pandemia da COVID -19 ha reso ancor più evidente la necessità di implementazione dei processi di digitalizzazione nell'ambito delle politiche socio assistenziali. In merito anche la DGR n. 4563/2021 "Approvazione delle Linee di Indirizzo per la programmazione sociale territoriale per il triennio 2021-2023" individua la Digitalizzazione dei servizi come una delle macroaree di policy prioritarie per la programmazione zonale evidenziando, ancora di più, la necessità per i Comuni di potenziare strumenti informatici con l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini alle prestazioni, di sistematizzare il sistema della conoscenza e dell'analisi del bisogno e di lavorare in una ottica integrata tra servizi.

Nel territorio della Provincia di Monza e Brianza lo strumento informatico principale che permette contemporaneamente sia di documentare ogni fase ed evento del percorso socio-assistenziale erogato ai cittadini sia di fornire elementi per la valutazione e la programmazione delle attività attraverso l'aggregazione di dati individuali, è la Cartella Sociale Informatizzata (CSI).

La piattaforma è stata resa disponibile a tutti i Comuni della Provincia Monza e Brianza nel 2012 attraverso l'avvio del "Progetto SMART Welfare" finanziato dal programma regionale "Lombardia più semplice" in linea con le disposizioni normative nazionali e regionali (legge n. 328/2000 art. 21 e legge regione Lombardia n. 3/2008).

Lo stesso strumento è in uso in Provincia di Monza e Brianza e in altre realtà Lombarde quali l'Ambito della Lomellina, gli Ambiti della Valle del Verbano, l'Ambito di Gallarate e gli Ambiti della provincia di Lecco. A livello nazionale la CSI è in uso in Regione Umbria, Regione Marche, Regione Lazio, Roma Capitale e l'Ambito di Sant'Antonio Abate in Campania.

Sul tema, in Provincia di Monza e Brianza sono ad oggi in vigore:

- Il *Protocollo di Intesa per l'utilizzo e lo sviluppo della Cartella Sociale Informatizzata SISO* che ha la finalità di creare una regia tra tutti i sottoscrittori per condividere la progettazione, nonché collaborare ad azioni sinergiche volte al pieno utilizzo del sistema da parte degli utilizzatori nel territorio della Regione Lombardia (Ambiti Territoriali di Bellano, Carate Brianza, Desio, Gallarate, Lecco, Lomellina, Merate, Monza, Seregno, Vimercate, Comunità Montana Valli del Verbano, ANCI Lombardia);
- *L'Accordo operativo di collaborazione per l'implementazione della cartella sociale informatizzata nel territorio della provincia di Monza e Brianza* che disciplina le modalità di collaborazione tra gli Ambiti Territoriali di Carate Brianza, Desio, Monza, Seregno e Vimercate per l'implementazione della Cartella Sociale Informatizzata SISO.

Il Comune di Monza, in virtù del ruolo svolto nella nascita e prima evoluzione della CSI, è individuato quale Ente Capofila e garantisce: il coordinamento - in raccordo con gli Ambiti Territoriali e con ANCI Lombardia-, il presidio dei processi locali di implementazione della cartella sociale informatizzata anche attraverso la messa a disposizione di risorse professionali dedicate, i rapporti con ATS Brianza e ASST di Monza al fine di sviluppare strumenti di interoperabilità tra i sistemi comunali e l'ambito socio-sanitario, la disponibilità della cartella sociale informatizzata per tutti i Comuni aderenti e l'assolvimento di tutte le procedure per l'attivazione operativa dell'utilizzo dello strumento, la cura dei rapporti contrattuali con il soggetto fornitore del servizio di manutenzione, la definizione della programmazione economica per il funzionamento della CSI.

Nel corso degli anni gli Ambiti Territoriali si sono attivati al fine di implementare la cartella sociale informatizzata, in particolare attraverso il suo sistematico utilizzo da parte degli operatori comunali, la

costruzione di modalità efficaci di condivisione delle informazioni tra comuni e altri enti, lo sviluppo della CSI ai fini dell'alimentazione di flussi e debiti informativi.

Sembra utile evidenziare che nel corso del tempo è emerso un limitato utilizzo dello strumento informatico da parte dei Comuni. Le cause possono essere ricondotte a:

- mancanza di un referente per Ambito che possa presidiare l'utilizzo dello strumento nei Comuni dell'Ambito stesso e che possa svolgere un ruolo di raccordo con il coordinatore del Comune capofila
- elevato turn over del personale
- scarsa conoscenza delle potenzialità dello strumento da parte del personale coinvolto nell'utilizzo

### Stato dell'arte

Dall'analisi dei dati emerge che l'uso della cartella sociale informatizzata nei Comuni dei 5 Ambiti Territoriali è ancora a macchia di leopardo.

Gli accessi allo strumento informatico da parte degli operatori vengono effettuati per:

- svolgimento di funzioni di Segretariato Sociale, che hanno l'obiettivo di informare e orientare i cittadini in merito alle prestazioni e alle modalità di accesso ai servizi;
- apertura della cartella sociale con la Presa in Carico dell'utente, che prevede una fase di valutazione sociale al fine dell'erogazione di interventi finalizzati al fronteggiamento del bisogno.

In merito agli accessi al Segretariato Sociale (effettuato dai Comuni e dagli Sportelli Stranieri del territorio) dai dati relativi ai periodi 2015-2017 e 2018-2020 si osserva in generale una flessione nell'ultimo triennio.

	Carate Brianza	Desio	Monza	Seregno	Vimercate	Totali
2015-2017	2.928	4.644	11.504	1.618	4.238	<b>24.932</b>
2018-2020	4.225	3.154	8.623	1.277	3.457	<b>20.736</b>

Per quanto riguarda le aperture della Cartella Sociale, queste hanno avuto invece un incremento significativo nel periodo 2018-2020 dovuto ad un progressivo ampliamento dell'utilizzo della piattaforma da parte dei vari operatori del territorio. Permane comunque la consapevolezza che vi sono ancora diversi Comuni che utilizzano la cartella sociale cartacea invece che lo strumento informatico.

ANNO Ambiti	Saldo	Periodo		Periodo		Periodo		Saldo finale
		PIC	CHIUSE	PIC	CHIUSE	PIC	CHIUSE	
2015-2017	743	720	17	270	73	9.736	5.689	<b>5.637</b>
2018-2020	5.548	1.825	781	2.072	901	1.913	793	<b>8.791</b>

(\*) PIC: Presa in carico

Le tabelle sottostanti rappresentano la percentuale di cartelle aperte sul totale della popolazione.

Tutti gli Ambiti della provincia di Monza	Popolazione totale	Saldo cartelle aperte al 31/12/2020	Di cui nuove cartelle nel 2020	Percentuale cartelle aperte su popolazione al 01/01/2020 (ISTAT)
<b>Totale generale</b>	<b>870.193</b>	<b>8.823</b>	<b>1.959</b>	<b>1,01</b>

Percentuale Cartelle aperte	Numero comuni	Percentuale dei comuni
Comuni con percentuale < 1%	45	81,81%
Comuni con percentuale tra 1% e 2%	5	9,09%
Comuni con percentuale > 2%	5	9,09%
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Il processo di diffusione della cartella sociale informatizzata è ancora in divenire. Permane la necessità di definire in maniera maggiormente puntuale il bisogno del territorio e le relative risposte; non è possibile identificare priorità di intervento se non si ha a disposizione una base conoscitiva capace, attraverso adeguati processi di analisi e di confronto, di orientare adeguatamente i decisori pubblici.

Si ritiene, quindi, necessario che l'inserimento dei dati nella cartella sociale informatizzata diventi una prassi sistematica in modo da poter disporre nella prossima triennalità di informazioni utili per una più puntuale programmazione degli interventi e delle risorse del territorio.

<b>Obiettivo</b>	<b>POTENZIAMENTO DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI TRAMITE LA DIFFUSIONE CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA</b>
<b>Descrizione</b>	Promozione dell'utilizzo della Cartella Sociale Informatizzata quale strumento informatico principale che permette di potenziare e sistematizzare il sistema della conoscenza e dell'analisi dei bisogni sociali anche a vantaggio della programmazione sociale e della valutazione degli interventi.
<b>Target</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assessori</li> <li>- Tecnici dei Servizi Sociali dei Comuni</li> <li>- Amministrativi dei Servizi Sociali dei Comuni</li> <li>- Tecnici di altri enti coinvolti</li> </ul>
<b>Risorse Economiche Preventivate</b>	€ 235.441,29 per l'anno 2022. Per il 2023 le risorse saranno quantificate all'atto della definizione del nuovo protocollo di intesa
<b>Risorse Personale Dedicato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnici Uffici di Piano</li> <li>- Tecnici ATS</li> <li>- Operatori dei Servizi Sociali dei Comuni</li> <li>- Tecnici di altri enti coinvolti</li> </ul>
<b>Tipologia ob.</b>	Non Strategico
<b>Obiettivo è integrato con diverse aree di policy</b>	NO
<b>Ob. presenta aspetti di integrazione socio sanitaria</b>	SI
<b>Ob. nuovo o in continuità</b>	NO
<b>Coprogettazione</b>	Ambiti Territoriali di Bellano, Carate Brianza, Desio, Gallarate, Lecco, Lomellina, Merate, Monza, Seregno, Vimercate, Comunità Montana Valli del Verbano, ANCI Lombardia
<b>Bisogni</b>	<p>L'obiettivo proposto intende rispondere ai seguenti bisogni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Documentare le fasi e gli eventi del percorso socio-assistenziale erogato ai cittadini</li> </ol>

	<p><i>Indicatori input: protocollo di intesa e accordo operativo in vigore, strumento informatico, n. operatori che utilizzano lo strumento informativo</i></p> <p>2) Rafforzare la capacità di analisi degli elementi conoscitivi relativi alla domanda, all'offerta e alle risorse a disposizione. <i>Indicatori input: protocollo di intesa e accordo operativo in vigore, strumenti informatici, n. operatori che utilizzano gli strumenti informatici</i></p> <p>3) Snellire il lavoro degli operatori addetti all'assolvimento dei debiti informativi <i>Indicatori input: strumento informatico, operatori addetti all'assolvimento dei debiti informativi</i></p> <p>4) Adempiere alle indicazioni normative regionali <i>Indicatori input: Dgr Lombardia n. XI/2457 del 18/11/2019 "Linee Guida della Cartella Sociale Informatizzata Manuale degli indicatori", strumento informatico</i></p>
Interventi/Azioni	<p>1) Si prevede il potenziamento dell'utilizzo della piattaforma da parte degli operatori dei Comuni attraverso:</p> <p>a) il caricamento automatico dei dati anagrafici con aggiornamenti regolari. <i>Indicatore di processo: n. Comuni che effettuano il caricamento automatico dei dati anagrafici con aggiornamenti regolari.</i></p> <p>b) la realizzazione di incontri di illustrazione e di condivisione dello strumento con Politici, Dirigenti e Posizioni Organizzative dei Comuni coinvolti al fine di fornire indicazioni in merito all'utilizzo della CSI da parte degli operatori. <i>Indicatore di processo: n. incontri con Politici, Dirigenti e Posizioni Organizzative dei Comuni.</i></p> <p>c) la realizzazione di percorsi formativi per Assistenti Sociali e Amministrativi al fine di dare un significato al proprio lavoro rispetto all'utilizzo della CSI e alle ricadute sui cittadini, sui debiti informativi e sull'attività programmatica. <i>Indicatore di processo: n. corsi per Assistenti Sociali accreditati con l'Ordine Regionale e n. corsi per Amministrativi per ogni Ambito Territoriale, partecipanti.</i></p> <p>d) l'individuazione di un referente operativo per ogni Ambito territoriale che favorisca la tenuta del processo, il raccordo con il coordinatore del Comune Capofila, il raccordo con i Comuni dell'Ambito in modo da rendere omogenee le prassi di lavoro e la diffusione dello strumento. <i>Indicatore di processo: identificazione di un referente operativo per ogni Ambito territoriale.</i></p> <p>2) L'Interoperabilità con altre banche dati permette di avere a disposizione sulla piattaforma CSI tutti i dati che possono essere interrogati/incrociati con ulteriori informazioni relative ai soggetti fruitori dei servizi. Sono aperti al momento tavoli di lavoro per l'interoperabilità con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gepi – collegamento predisposto in attesa di autorizzazione dal Ministero</li> <li>- ISEE – collegamento predisposto in attesa di autorizzazione da INPS</li> <li>- Anagrafe Sanitaria – confronto con ATS Brianza</li> </ul>

	<p><i>Indicatori di processo: apertura/rafforzamento canali di interlocuzione per la creazione del collegamento tra CSI e Protocolli Comunali e per il caricamento dati dall'Agenzia delle Entrate</i></p> <p>3) Automatizzazione assolvimento Debiti Informativi con Regione Lombardia per Misura B2 e Dopo di Noi tramite CSI <i>Indicatore di processo: n. incontri di formazione al personale dedicato per utilizzo CSI per assolvimento debito informativo</i></p> <p>4) Costituzione tavoli di lavoro per adeguamento Linee Guida Regionali 2.0 <i>Indicatore di processo: n. incontri realizzati</i></p>
Risultati Attesi	<p>1) Implementazione dell'utilizzo della CSI come strumento ordinario di lavoro degli operatori sociali <i>Indicatori output: numero cartelle sociali aperte a partire da gennaio 2022 con presa in carico utente su CSI</i></p> <p>2) Realizzazione di nuovi collegamenti tra CSI e altre banche dati al fine di aumentare conoscenza delle situazioni in carico ai servizi sociali l'efficacia delle comunicazioni tra Enti coinvolti <i>Indicatori di output: creazione collegamento tra CSI e Protocolli comunali e caricamento dati dall'Agenzia delle Entrate</i></p> <p>3) Assolvimento Debiti Informativi <i>Indicatori di output: numero debiti informativi inviati tramite CSI</i></p> <p>4) Adeguamento con Linee Guida Regionali 2.0 <i>Indicatori output: CSI adeguata alle indicazioni contenute nella Dgr Lombardia n. XI/2457 del 18/11/2019 "Linee Guida della Cartella Sociale Informatizzata Manuale degli indicatori"</i></p>
Impatto Atteso	<p>Al termine del biennio si prevedono i seguenti impatti sociali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• migliore capacità di monitoraggio dei singoli percorsi di aiuto sia per quanto attiene gli interventi erogati che il controllo della spesa</li> <li>• migliore capacità di programmazione degli interventi sul territorio a livello comunale, di ambito, provinciale</li> <li>• valorizzazione del lavoro interdisciplinare</li> </ul> <p><i>Indicatori di outcome: incremento di utilizzo CSI, interoperabilità con nuove banche dati</i></p>
Strumenti di valutazione	<p>La valutazione sull'andamento del lavoro e sugli impatti ottenuti verrà formalizzata in un report al termine del biennio redatto dal coordinatore del Comune Capofila; il lavoro di valutazione verrà supportato da un monitoraggio periodico effettuato annualmente.</p>
Tempistica	Biennio