



PROGETTO SIS - CAMPANIA SOCIALE

ANALISI DEI MACRO REQUISITI VER. 0.51

Sommario

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Introduzione..... | 8 |
| 1.1 | Metodologia e finalità | 9 |
| 1.1.1 | Lettura dei diagrammi..... | 10 |
| 1.2 | Fonti | 11 |
| 1.3 | Glossario..... | 12 |
| 2 | Il Sistema Informativo Sociale | 18 |
| 2.1 | Destinatari del SIS..... | 18 |
| 2.2 | Il Portale SIS | 19 |
| 2.2.1 | Funzioni trasversali del portale SIS | 20 |
| 2.2.2 | Accesso al portale (credenziali certificate ed autorizzazione) .. | 21 |
| 2.2.3 | Sviluppo logico dei servizi del SIS (livello istituzionale) | 21 |
| 3 | Nomenclatore | 23 |
| 3.1 | Nomenclatore e Catalogo..... | 23 |
| 3.2 | Classificazioni e dimensioni dei servizi rilevanti per i processi del SIS | 25 |
| 3.3 | Ciclo di vita del Nomenclatore | 26 |
| 3.4 | Attori del Nomenclatore | 27 |
| 3.5 | Vista d'insieme dei processi del Nomenclatore | 28 |
| 3.6 | Processi principali del Nomenclatore | 28 |
| 3.6.1 | #039 Creazione Nomenclatore | 28 |
| 3.6.2 | #040 Approvazione Nomenclatore | 29 |
| 3.6.3 | #041 Accesso pubblico al Nomenclatore | 29 |
| 4 | Anagrafe Fornitori..... | 31 |
| 4.1 | Contenuto della Carta dei Servizi del Fornitore | 32 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.2 | Contenuto dell'Anagrafe Servizi e Fornitori..... | 32 |
| 4.2.1 | Entità coinvolte all'ottenimento del titolo abilitativo all'esercizio di un Fornitore privato | 33 |
| 4.2.2 | Focus sulla richiesta e sui titoli abilitativi | 35 |
| 4.2.3 | Titolare Gestore e Prestatore | 37 |
| 4.3 | Ciclo di vita della Carta del Servizio del Fornitore e modifiche sostanziali | 38 |
| 4.4 | Attori dell'Anagrafe Fornitori | 40 |
| 4.5 | Visione insieme Processi relativi ai servizi pubblici (Fornitore Pubblico) | 41 |
| 4.6 | Visione insieme Processi relativi ai servizi di un Fornitore Privato | 42 |
| 4.7 | Processi principali dell'Anagrafe Fornitori | 43 |
| 4.7.1 | #017 Interoperabilità Anagrafe Fornitori | 43 |
| 4.7.2 | #016 Registri Rete Sociale | 45 |
| 4.7.3 | #007 Creazione Anagrafe del Fornitore Pubblico | 46 |
| 4.7.4 | #008 Comunicazione Servizio Pubblico..... | 46 |
| 4.7.5 | #009 Modifiche sostanziali Anagrafe del Fornitore Pubblico | 47 |
| 4.7.6 | #010 Creazione Anagrafe del Fornitore Privato..... | 47 |
| 4.7.7 | #014 Richiesta | 49 |
| 4.7.8 | #012 Esito | 50 |
| 4.7.9 | #013 Modifica sostanziale Anagrafe Fornitore Privato..... | 51 |
| 4.7.10 | #019 Verifiche periodiche..... | 51 |
| 4.7.11 | #018 Accesso alla carta dei servizi del Fornitore pubblicata ... | 52 |
| 4.7.12 | Features dell'Anagrafe Fornitori..... | 53 |
| 4.8 | Alcuni casi reali legati all'Anagrafe Fornitori | 53 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5 | Carta di Ambito..... | 54 |
| 5.1 | Quadro di riferimento normativo | 55 |
| 5.2 | Contenuto della Carta di Ambito | 56 |
| 5.3 | Ciclo di vita della Carta di Ambito..... | 57 |
| 5.4 | Attori della Carta di Ambito | 58 |
| 5.5 | Processi principali della Carta di Ambito | 58 |
| 5.5.1 | #001 Interoperabilità Carta di Ambito..... | 59 |
| 5.5.2 | #002 Creazione/Modifica Carta Ambito | 60 |
| 5.5.3 | #004 Modifica Carta Ambito da Attuazione PdZ | 61 |
| 5.5.4 | #015 Modifica Carta Ambito da Anagrafe Fornitori | 61 |
| 5.5.5 | #011 Raccolta reclami..... | 62 |
| 5.5.6 | #003 Pubblicazione Carta Ambito | 62 |
| 5.5.7 | #005 Consultazione Carte Ambito | 63 |
| 5.5.8 | #006 Accesso alla carta di ambito pubblicata | 63 |
| 5.5.9 | "Features" della Carta di Ambito | 64 |
| 5.6 | Alcuni casi reali legati alla Carta di Ambito | 64 |
| 6 | Profilo di Comunità..... | 65 |
| 6.1 | Fonti, Indicatori, Profili, Output, <i>dimensioni</i> | 66 |
| 6.2 | Annotazioni sul "contenuto" del Profilo di Comunità..... | 68 |
| 6.3 | Annotazioni sul "ciclo di vita" dei documenti contenenti gli Output del Profilo di Comunità | 69 |
| 6.4 | Attori del Profilo di Comunità..... | 70 |
| 6.5 | Processi principali del Profilo di Comunità (Profilazione della Comunità) 70 | |
| 6.5.1 | #023 Interoperabilità Profilo di Comunità | 71 |

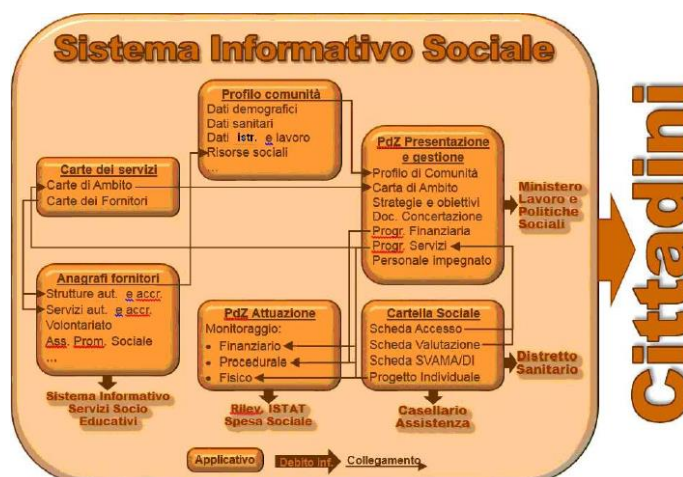
| | | |
|-------|--|-----|
| 6.5.2 | #019 Analisi dei profili..... | 72 |
| 6.5.3 | #020 Analisi "Tabelle" | 79 |
| 6.5.4 | #021 Definizione Output ad accesso pubblico | 80 |
| 6.5.5 | #022 Creazione Indicatore/Output basato su fonti esistenti | 80 |
| 6.5.6 | #024 Accesso ai dati del Profilo di Comunità Pubblicati..... | 80 |
| 6.5.7 | Features..... | 81 |
| 7 | Piano di Zona | 82 |
| 7.1 | Assetti istituzionali del Piano di Zona..... | 83 |
| 7.2 | Genesi del Piano di Zona: fasi organizzative e macro-processi principali | 85 |
| 7.3 | Piano di Zona - Programmazione | 88 |
| 7.3.1 | Contenuto del PdZ | 89 |
| 7.3.2 | Entità significative della Programmazione del PdZ..... | 90 |
| 7.3.3 | Attori del PdZ Programmazione | 91 |
| 7.3.4 | Visione d'insieme dei processi relativi alla impostazione delle regole | 93 |
| 7.3.5 | Visione d'insieme dei processi relativi alla programmazione del PdZ | 94 |
| 7.3.6 | Visione d'insieme dei processi relativi all'approvazione del PdZ | 95 |
| 7.3.7 | Processi Principali del PdZ Programmazione..... | 95 |
| 7.3.8 | Alcune annotazioni a margine | 107 |
| 7.4 | Piano di Zona - Attuazione..... | 107 |
| 7.4.1 | Annotazioni su aspetti topici dell'Attuazione | 109 |
| 7.4.2 | Entità dell'Attuazione del PdZ | 113 |
| 7.4.3 | Attori dell'Attuazione | 114 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 7.4.4 | Visione d'insieme dei processi relativi all'attuazione | 115 |
| 7.4.5 | Processi principali del PdZ Attuazione | 115 |
| 7.5 | Alcuni casi reali legati PdZ (Programmazione e Attuazione) | 121 |
| 7.5.1 | Caso C001 – Apertura programmazione con i soli fondi regionali e rimodulazione nei limiti di scostamento | 122 |
| 7.5.2 | Caso C002 – Il valore del FUA su cui calcolare il costo del personale è composto anche da Fondi, ammissibili alla spesa del personale, ma non disponibili al momento della programmazione corrente | 123 |
| 7.5.3 | Altri casi reali..... | 124 |
| 7.6 | Alcune valutazioni sull'analisi in relazione all'applicativo esistente e ai limiti attuali che si intende superare..... | 124 |
| 8 | Cartella Sociale | 125 |
| 8.1 | Quadro di riferimento normativo | 127 |
| 8.1.1 | Normativa sul trattamento dei dati per le sue implicazioni sul processo | 129 |
| 8.2 | Rilevanza dei modelli organizzativi | 130 |
| 8.3 | Ciclo di vita della cartella sociale | 131 |
| 8.4 | Entità significative della Cartella Sociale | 133 |
| 8.5 | Attori della Cartella Sociale | 134 |
| 8.6 | Visione d'insieme dei processi significativi della Cartella Sociale | 136 |
| 8.7 | Processi principali della Cartella Sociale | 136 |
| 8.7.1 | #054 Interoperabilità Cartella Sociale | 137 |
| 8.7.2 | #052 Definizione modello organizzativo della Cartella Sociale | 138 |
| 8.7.3 | #044 Accesso | 139 |
| 8.7.4 | #054 Richieste SIA..... | 142 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 8.7.5 | #045 Assegnazione/Riassegnazione Richieste | 143 |
| 8.7.6 | #046 Valutazione/Rivalutazione | 143 |
| 8.7.7 | #047 Creazione/Ridiscussione Progetto Personalizzato Individuale 145 | |
| 8.7.8 | #048 Attuazione PPI | 146 |
| 8.7.9 | #049 Verifiche PPI..... | 147 |
| 8.7.10 | #050 Chiusura della Richiesta | 148 |
| 8.7.11 | #051 Modifica Prestazione in corso..... | 148 |
| 8.7.12 | #053 Diario dell'Assistito | 148 |
| 8.7.13 | #055 Gestione Agenda..... | 148 |
| 8.7.14 | #056 Protocollatura schede della Cartella Sociale..... | 149 |
| 8.7.15 | #057 Rendicontazione Erogazioni | 149 |
| 8.7.16 | #058 Consultazione della cartella da parte dell'utente | 150 |
| 8.7.17 | #059 Consultazione della cartella da parte del prestatore | 150 |
| 8.7.18 | Annotazioni su Cartella e Portale | 150 |
| 8.8 | Features della Cartella Sociale | 150 |
| 9 | Considerazioni finali | 153 |

1 Introduzione

Come definito nel Piano Sociale Regionale della Campania 2016-2018 approvato con deliberazione n. 869 del 29 dicembre 2015 (pubblicata sul BURC n. 2 del 11 gennaio 2016) *“il Sistema Informativo Sociale (SIS) della Campania deve essere [...] in grado di produrre la mappatura della domanda di servizi alla persona, potenziali e manifesti, di supportare la pianificazione e la programmazione dell'offerta da parte delle comunità locali, di favorire la decodifica e ricodifica della domanda espressa in funzione dell'offerta di servizi, individuando le prestazioni più appropriate, monitorando la loro erogazione e valutandone l'efficacia per promuovere i necessari adattamenti migliorativi”*.



Governare i territori in modo integrato; sostituire gli incentivi alle sanzioni; costruire processi partecipativi basati sull'aumento della circolazione delle informazioni; ridurre i controlli burocratici a favore della valutazione dei risultati prodotti dalle politiche locali in termini di benessere reale della popolazione: sono queste le direttrici portanti della programmazione regionale a supporto delle quali “agirà” il SIS.

Tali direttrici sintetizzano le sfide che la Regione si è posta davanti in un obiettivo principale: lo sviluppo di una cultura della programmazione condivisa tra Ambiti e Regione nella direzione di politiche basate sull'evidenza - che cioè progettino interventi e servizi sulla base di una effettiva rendicontabilità dei risultati raggiunti e di quelli programmabili – e, allo stesso tempo, flessibili – tali, cioè, da poter essere modificate in risposta a nuove evidenze e nuovi risultati.

Solo così la programmazione diventa strumento di riflessività e di apprendimento e consente di migliorare la qualità degli interventi e dei servizi, non solo in relazione alla domanda emersa ma anche ai mutamenti in corso.

1.1 Metodologia e finalità

Il seguente documento intende descrivere le caratteristiche attese dal sistema Informativo Sociale (SIS). Data la vastità dell'argomento, il requisito descritto mirerà a rappresentarne gli aspetti principali attraverso:

1. una panoramica dell'architettura dei servizi attesi del SIS (Sistema Informativo Sociale), delle collaborazioni tra essi, e dei crediti e debiti informativi nei confronti di servizi e banche dati istituzionali;
2. una scheda specifica per ogni servizio del SIS, comprendente gli attori principali, i processi, sotto-processi e fasi principali, informazioni salienti su entità e format da gestire e la descrizione delle *collaborazioni* con altre servizi del SIS e dei crediti e debiti informativi più significativi.

La metodologia di lavoro concordata con gli interlocutori (esperti di dominio) è quella di procedere, per ciascun servizio del SIS, alle seguenti fasi:

- kick-off dell'analisi, dopo un preventivo e macroscopico inquadramento architettuale (il servizio rispetto al SIS), normativo, procedurale e di anteriorità rispetto ad eventuali servizi utilizzati/esistenti;
- al kick-off seguono in modalità iterativa ed agile, successive riunioni/discussioni finalizzate ad approfondire l'analisi in modo da affinare le caratteristiche e i confini del servizio, gli attori principali e le collaborazioni con altri servizi del SIS e con servizi e banche dati istituzionali. Tale fase dell'analisi è stata supportata, ove necessario, da un'attività di ricerca finalizzata all'inquadramento normativo e procedurale, verificando le soluzioni adottate sul mercato e nelle scelte applicative di altre amministrazioni;

- tuning dell'analisi sulla base dei rilievi e delle richieste emerse dal confronto con gli esperti di dominio.

L'analisi viene formalizzata nel presente documento dove, ad una sezione più generale, seguono le specifiche "schede" dei servizi analizzati.

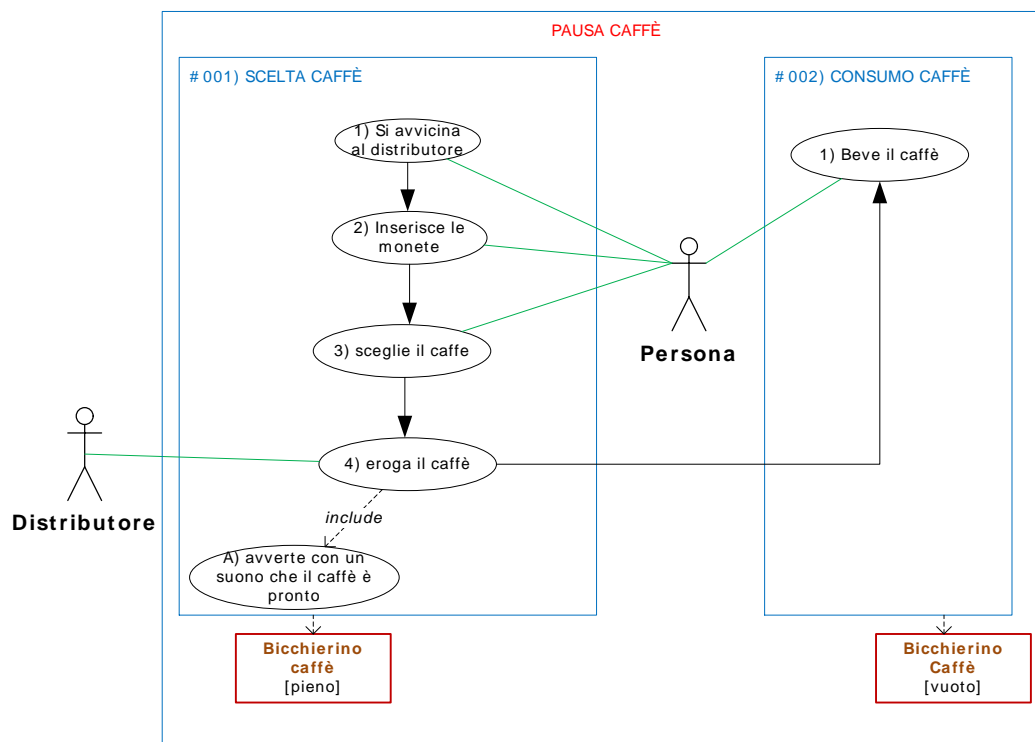
Nel documento viene utilizzato principalmente il linguaggio naturale. Le descrizioni, ove necessario, sono corredate da diagrammi, tabelle e codici identificativi. La notazione per i diagrammi è principalmente quella UML (Use Case, Activity, Object, Deploy, ecc).

1.1.1 Lettura dei diagrammi

Per agevolare la lettura diagrammatica utilizzata nel presente documento si offre un esempio di diagramma usato frequentemente ed una legenda per la sua lettura.

Il diagramma seguente, mostra il processo di PAUSA CAFFÈ. Nel diagramma sono evidenziati:

1. gli attori principali, a forma di omino (le cui linee verdi mostrano le responsabilità, ovvero "cosa fanno");
2. il processo PAUSA CAFFÈ, in rosso;
3. le fasi del processo, SCELTA CAFFÈ e CONSUMO CAFFÈ, identificate da un sequenziale univoco (in blu);
4. i sottoprocessi/step principali (ellissi)
5. le frecce che, a partire dalla fase e seguendo la numerazione delle ellissi, consentono di seguire il flusso delle azioni in capo agli attori



In sostanza, partendo dalla fase #001, la prima cosa che accade è che la Persona si avvicina al distributore (ellissi con numero 1); la seconda cosa che accade è che la Persona inserisce le monete (ellissi col numero 2); ecc.

Si noti che nel diagramma anche la macchina (Distributore) partecipa al flusso di azioni ed è per tale ragione considerata un attore al pari della Persona.

Si noti anche che l'azione di erogazione (ellissi numero 4) include una sotto-azione (ellissi 4A).

Nel diagramma viene riportato anche l'output delle due fasi: "Scelta caffè" genera una tazzina di caffè piena, "Consumo caffè" genera una tazzina di caffè vuota.

1.2 Fonti

Questo documento viene redatto sulla base delle interviste, discussioni e riunioni coinvolgendo i componenti dell'Ufficio delle Politiche Sociali, in quanto rappresentanti del bisogno della Committente (Regione) ed esperti del dominio del problema.

A corredo delle interviste vi è il materiale, digitale e cartaceo, fornito dagli stessi esperti, o reperito sui siti istituzionali (Stato, Regione, Comuni), consistente in diagrammi, manualistica parziale, delibere, e tutto quanto utile alla comprensione del SIS e alla redazione del presente documento.

1.3 Glossario

Di seguito si riportano le voci, gli acronimi e le convenzioni utili ad una migliore lettura del presente documento.

| Voce | Definizione |
|---------------------------------|--|
| Debito informativo | Flusso informativo basato su un tracciato conosciuto, che un applicazione o servizio deve fornire ad un <i>host</i> . |
| Credito informativo | Flusso informativo basato su un tracciato conosciuto, che un applicazione o servizio deve ricevere da un <i>host</i> . |
| FUA | Fondo Unico di Ambito – Fondo per la realizzazione del Piano di Zona Strumento Finanziario per l'attuazione e lo sviluppo del welfare locale. È composto da più fonti di finanziamento, ovvero FNPS (Fondo Nazionale Politiche Sociali), FSR (Fondo Sociale Regionale), fondi Comunali in una misura non inferiore a 7€ per abitante e altri fondi (anche privati). |
| Cooperazione applicativa | <p>Nella realtà delle Amministrazioni Pubbliche, la cooperazione applicativa è costituita da servizi che consentono di accedere direttamente alle basi dati anagrafiche dei Comuni, per le attività di loro competenza.</p> <p>È importante sottolineare che le modalità di realizzazione e di fruizione di questi servizi sono un aspetto molto importante, che va a caratterizzare la "cooperazione applicativa": solo i contesti in cui i sistemi informatici possono scambiarsi informazioni direttamente, a livello di applicativi, "senza soluzione di continuità", attraverso piattaforme per l'interoperabilità, realizzano la cooperazione applicativa "propriamente detta". Altre soluzioni, come il permettere ad un operatore abilitato appartenente all'ipotetico Ente A di accedere ad un'interfaccia web per consultare una base dati di proprietà dell'ipotetico Ente B, rappresentano delle soluzioni intermedie, in cui la cooperazione applicativa non impatta direttamente a livello di applicativi gestionali degli Enti.</p> |
| Ambito territoriale | Gli Ambiti territoriali, regolati dalla L.328/2000, rappresentano contesti |

| | |
|------------------------------|---|
| | <p>geografici ben definiti e si configurano come l'unione di Comuni che, associati tra loro, interagiscono e concorrono alla realizzazione del sistema locale dei servizi sociali.</p> <p>Gli Ambiti definiscono i Piani di zona.</p> |
| Piano di Zona | <p>La legge 328/2000, all'art. 19, individua il Piano di Zona quale strumento strategico per il governo delle politiche sociali territoriali.</p> <p>Il Piano è lo strumento attraverso il quale gli Enti Locali, con il concorso di tutti i soggetti che a diverso titolo operano sul territorio, ridisegnano il sistema integrato dei servizi sociali di cui l'Ambito è dotato, in riferimento agli obiettivi strategici, agli strumenti da impiegare e alle risorse da attivare per la sua implementazione.</p> |
| Casellario Assistenza | <p>Istituito presso l'IPNS (D.L. 31/05/2010 n.78 conv. Nella L.30/07/2010 n. 122, artt. 13 e 38; D.M.) è l'anagrafe generale delle posizioni assistenziali ed è lo strumento di raccolta delle informazioni sui beneficiari e sulle prestazioni sociali loro erogate; contribuisce alla base conoscitiva del SISS-Sistema informativo dei servizi sociali, ai cui fini integra i dati ISEE e altri dati in possesso dell'INPS con quelli afferenti ai sistemi SINA, SINBA, SIP.</p> |
| SINA | <p><i>Sistema informativo persone non Autosufficienti</i>: sistema informativo sui servizi e gli interventi per la disabilità e le non autosufficienti; è uno dei componenti del Casellario assistenza; i dati sono territorialmente generati e confluiscono nel Casellario Assistenza.</p> |
| SINBA | <p><i>Sistema informativo Bambini e Adolescenti</i>: sistema informativo sui servizi e gli interventi per Infanzia, adolescenza e famiglia; è uno dei componenti del Casellario assistenza; i dati sono territorialmente generati e confluiscono nel Casellario Assistenza.</p> |
| SIP | <p><i>Sistema informativo Povertà</i>: sistema informativo su interventi e servizi sociali finalizzati al contrasto della povertà, dell'esclusione sociale e di altre forme di disagio; è uno dei componenti del Casellario assistenza; i dati sono territorialmente generati e confluiscono nel Casellario Assistenza.</p> |
| SINSE | <p><i>Sistema Informativo Servizi Sociali</i>, previsto dalla L. 328/2000, art. 21. Una volta a regime, la sua base conoscitiva sarà alimentata dai sistemi informativi SINA, SINMBA, SIP, SINSE e dalle altre fonti informative INPS integrate nel Casellario dell'Assistenza.</p> |

| | |
|-------------------------------|---|
| SIA | <i>Sostegno Inclusione Attiva</i> : Misura di sostegno alla povertà finalizzata non solo al contrasto della povertà ma all'inclusione attiva per combatterla; i dati sono territorialmente generati e confluiscono nel Casellario Assistenza. |
| SISS | <i>Sistema Informativo Servizi Sociali</i> che comprende il Casellario Assistenza ed altri servizi in fase di identificazione. |
| UVI | Unità di Valutazione Integrata, a composizione multidisciplinare, per la valutazione dei bisogni complessi di tipo sociosanitario finalizzata alla presa in carico da parte del sistema integrato dei servizi attraverso la definizione del Progetto Personalizzato Individuale. |
| Ufficio di Piano | <p>L'Ufficio di Piano riveste un ruolo estremamente delicato in quanto struttura tecnica di supporto per la realizzazione del Piano di zona. Ha il compito di elaborare e attuare la programmazione secondo gli indirizzi forniti dall'organo politico di riferimento, inoltre, svolge le funzioni di gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona Territoriale. Esso costituisce inoltre l'ufficio di raccordo con l'amministrazione regionale in quanto è allo stesso che vengono generalmente inviate tutte le comunicazioni inerenti il sistema integrato dei servizi sociali, anche quando esse vanno poi diramate a tutti i Comuni dell'Ambito o ad altri uffici dell'Ambito stesso.</p> <p>A tale organismo, proprio per il ruolo strategico di programmazione e controllo, sono solitamente garantite tutte le prerogative istituzionali e tecniche di autonomia gestionale nel rispetto dell'indirizzo programmatico.</p> |
| Nomenclatore Regionale | La lista di tutti i servizi sociali e socio-sanitari, opportunamente classificati per tipologia di servizio e per tipologia di utenza. Il Nomenclatore è redatto sulla base del "Nomenclatore interregionale degli interventi e dei servizi sociali" approvato dalla Conferenza delle regioni e delle province autonome il 29 ottobre 2009" ed adattato in base alle indicazioni del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali contenute nel decreto di riparto del F.N.P.S. 2013. |
| Catalogo dei Servizi | Il Catalogo dei servizi, approvato con la Delibera di Giunta Regionale 23 aprile 2014 n. 107, è un elenco di servizi redatto sulla base del Nomenclatore Regionale, per i quali la Regione prevede i requisiti minimi standard e le figure professionali necessarie, così da uniformare |

| | |
|--------------------------|--|
| | <p>l'offerta e garantire ai cittadini campani, in qualunque ambito risiedano, un identico trattamento. Tutti in servizi del Catalogo sono assoggettati al rilascio di un titolo abilitativo, in base a procedure distinte per tipologia di servizio:</p> <p>Per servizi "domiciliari e territoriali" il prestatore effettua comunicazione SCIA o richiesta di accreditamento.</p> <p>Per i "residenziali e semiresidenziali" il prestatore inoltra istanza di autorizzazione e/o accreditamento.</p> |
| SCIA | Segnalazione Certificata Inizio Attività. |
| Autorizzazione | Procedura per essere abilitati all'esercizio di attività di servizio da parte di un prestatore privato. I fornitori pubblici non necessitano di una autorizzazione, ma sono tenuti a inoltrare alla regione una "comunicazione di servizio pubblico". |
| Accreditamento | <p>La procedura di accreditamento permette al prestatore autorizzato di erogare il servizio "in convenzione", ovvero con una copertura totale o parziale del costo della prestazione ad opera dell'ente pubblico.</p> <p>In sostanza in un asilo accreditato (convenzionato) gli aventi diritto alla agevolazione la retta è in tutto o in parte pagata dall'ente pubblico.</p> |
| Carta dei Servizi | <p>Redatta da ciascun Fornitore, pubblico o privato, per poter erogare i suoi servizi, è uno strumento per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ informare il pubblico sui servizi offerti e sulle modalità del loro funzionamento; ○ definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e dei meccanismi di verifica. Ha validità permanente, salvo rinuncia da parte del soggetto erogatore. È un documento comunque soggetto ad una revisione annuale. |
| Carta di Ambito | Documento informativo, rivolto alla cittadinanza, che riporta le informazioni degli organi istituzionali di Ambito (Ambito, Segretariato Sociale, Servizi Professionali, ecc), la lista dei servizi erogati dall'ambito per l'anno corrente, gli indicatori standard ed altre informazioni utili al cittadino, anche ai fini della tutela dei diritti. Ha validità annuale (specie la lista dei servizi erogati) ed è soggetto a revisione annuale. |
| SVAMA | Scheda di valutazione multidimensionale per le persone adulte ed anziane, adottata dalla Regione con D.G.R. n. 1811/2007, come modificata ed integrata dalla D.G.R. n. 323/2012". |

| | |
|---|---|
| SVAMDI | Scheda di valutazione multidimensionale per le persone adulte disabili - adottata dalla Regione con D.G.R. n.324 del 03/07/2012. |
| Fornitore di servizi | Persona giuridica che opera nell'ambito dell'offerta di servizi e strutture. |
| Soggetto erogatore | Sinonimo di "Fornitore di Servizi". |
| Soggetto dell'offerta | Sinonimo di "Fornitore di Servizi". |
| Carta della cittadinanza Sociale | Sinonimo di "Carta di Ambito". |
| Output del Profilo di Comunità | Lettura ragionata e partecipata dei bisogni di salute e benessere della popolazione, guidata dall'Ambito attraverso un processo di concertazione territoriale a partire dagli indicatori di bisogno, domanda, offerta, attività e risultato elaborati grazie alla base informativa alimentata dai servizi del SiS. Il documento con l'analisi, da allegare al Piano sociale di Zona, è uno strumento di supporto nella individuazione delle criticità e delle priorità da considerare all'interno della programmazione e delle politiche territoriali sociali, socio-assistenziali. |
| Indicatore | Misura sintetica, in genere espressa in forma quantitativa, coincidente con una variabile o composta da più variabili, in grado di riassumere l'andamento di un fenomeno oggetto di analisi. Un set di indicatori è utilizzato nel SiS per monitorare e valutare l'intensità e l'andamento dei bisogni, della domanda e dell'offerta di prestazioni sociali, il grado di implementazione dei servizi e i risultati ottenuti. |
| PSR | Piano Sociale Regionale, con cui ogni tre anni la regione definisce i principi di indirizzo e coordinamento per la programmazione e la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. La legge regionale 23 ottobre 2007 n. 11, che disciplina la materia dei servizi sociali, infatti, attribuisce alla Regione funzioni di programmazione, indirizzo e coordinamento degli interventi sociali. Sulla base degli indirizzi e degli obiettivi formulati nel PSR i Comuni associati in Ambiti programmano l'offerta del triennio e realizzano gli interventi e i servizi sociali di zona. Il Piano sociale regionale 2016-2018 è stato approvato con deliberazione n. 869 del 29 dicembre 2015 (pubblicata sul BURC n. 2 del 11 gennaio 2016). |
| Servizio | Attività relativa alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e |

| | |
|------------------------------|---|
| | superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia (art. 128 d.lgs. 31 marzo 1998, n. 112, L. n. 320 del 2000 art. 1). |
| Intervento | Sinonimo di "Servizio". |
| Prestazione | Aiuto economico o a contenuto di servizio, erogato al cittadino in risposta ad uno specifico bisogno. |
| Prestazione agevolata | Prestazione il cui costo è in tutto o in parte sostenuto dall'ente pubblico che la eroga a utenti che ne hanno diritto sulla base della loro condizione economica e sociale: bassi redditi, nuclei familiari numerosi, anziani soli con necessità di aiuto nella gestione della quotidianità. |
| Struttura | Sede di erogazione di servizi a carattere Residenziale e Semi-residenziale. |

2 Il Sistema Informativo Sociale

Il SIS risponde alle esigenze della programmazione, della gestione e della valutazione delle politiche sociali.

Tuttavia, la sua funzione non è solo quella di descrivere le risorse impiegate e le attività svolte nelle diverse articolazioni territoriali e organizzative, ma quella di facilitare la lettura dei bisogni e di sostenere il processo decisionale a tutti i livelli di governo.

La disponibilità delle informazioni è, inoltre, funzionale alla diffusione della cultura del confronto e alla valutazione comparativa delle esperienze e dei risultati.

Quindi il SIS si configura come una piattaforma di servizi integrati e cooperanti.

2.1 Destinatari del SIS

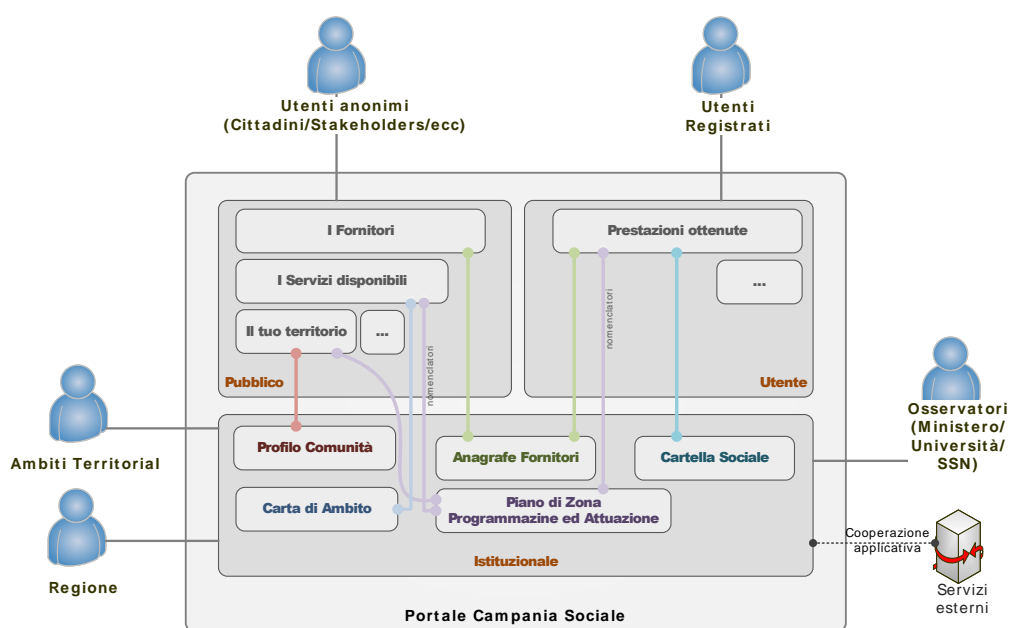
Oltre alla Regione, che è promotrice del sistema, i destinatari del SIS sono rappresentati nella seguente tabella esplicativa:

| Attore | Descrizione |
|--------------------------------------|---|
| Ambito territoriale | Rappresenta un contesto geografico ben definito e si configura come l'unione di Comuni che, associati tra loro, interagiscono e concorrono alla realizzazione del sistema locale dei servizi sociali (Piano di Zona). |
| Soggetto fornitore di servizi | Rappresenta una struttura o soggetto accreditato presso il sistema regionale ed in grado di erogare servizi nell'ambito sociale |
| Stakeholder | Rappresenta le parti sociali, i rappresentanti dei cittadini, i sindacati, le istituzioni, ovvero tutti quegli attori che concorrono alla concertazione del Piano di Zona assieme agli Ambiti Territoriali |
| Osservatore | Rappresenta l'Ente locale o Nazionale che è in grado monitorare alcuni aspetti informativi del SIS |
| Cittadino | Rappresenta il destinatario ultimo del sistema |

2.2 Il Portale SIS

Il portale SIS rappresenta il contenitore e l'interfaccia di presentazione delle informazioni che compongono l'intero universo del Sistema Informativo Sociale, selezionate ed organizzate in funzione della tipologia di utenza.

Di seguito si mostra un diagramma logico del portale dove, con apposite linee colorate, sono indicate le sorgenti informative delle aree "pubbliche" ed "utente".



Il portale SIS aggrega i servizi applicativi sottostanti (servizi SIS), in aree di consultazione dei dati e di gestione delle funzionalità, a seconda dei livelli autorizzativi.

Le aree del portale sono dinamicamente strutturabili, dagli operatori autorizzati, grazie a funzionalità di gestione dei contenuti. L'aggiornamento dei contenuti può essere inoltrato tramite una newsletter ai cittadini ed agli stakeholders sottoscrittori.

Il portale rispecchia la normativa e gli standard esistenti per la PA, in materia di web, sicurezza, privacy, accessibilità, e trasparenza. Ad esempio si conforma alle direttrici dell'open-government per la pubblicazione dei dati su standard **Open Data**. È conforme alla **normativa sulla privacy** per le problematiche attinenti alla protezione e trattamento dei dati. Si conforma (ove

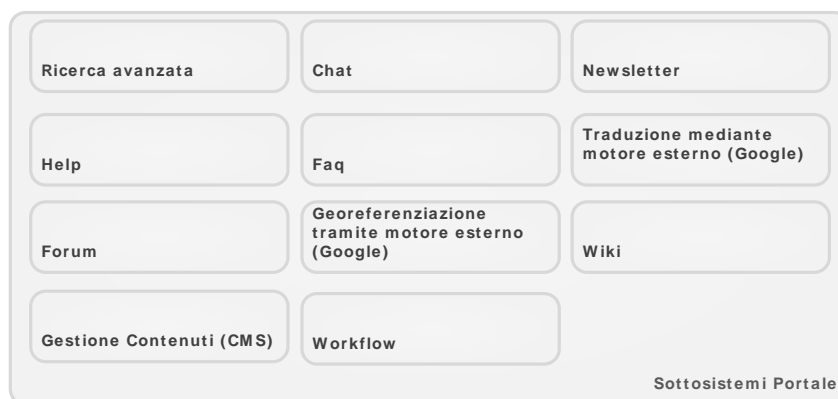
necessario e/o richiesto) al Sistema pubblico di connettività (**Spc**) e al Sistema Pubblico di Identità Digitale (**SPID**) per la gestione dell'autenticazione di tutti i soggetti abilitati al portale, pubblici e privati, persone fisiche e giuridiche.

Le aree in cui è organizzato il portale sono:

1. **Pubblico:** un'area liberamente consultabile, suddivisa in pagine generali e pagine di ambito, in cui cittadini e stakeholders (parti sociali, rappresentanti dei cittadini, sindacati, istituzioni, ecc) trovano tutte le informazioni relative al sistema integrato dei servizi sociali campani
2. **Utente:** dove è possibile ipotizzare forme di accesso riservato per gli utenti del portale
3. **Istituzionale:** un'area che rappresenta il livello dei componenti di servizio del SIS, composta da 6 servizi (applicazioni)

2.2.1 Funzioni trasversali del portale SIS

Il portale SIS prevede una serie di funzionalità *trasversali*, disponibili, ove necessario, in tutte le aree (Pubblica, Utente, Istituzionale); tali funzionalità, a titolo di esempio, permettono di creare contenuti senza richiedere interventi tecnici, di migliorare la fruizione delle informazioni, di comunicare attraverso modalità interattive, sincrone ed asincrone, di strutturare le informazioni presenti, di informare anche in lingue diverse dall'italiano, di gestire flussi di informazioni ed iter approvativi.



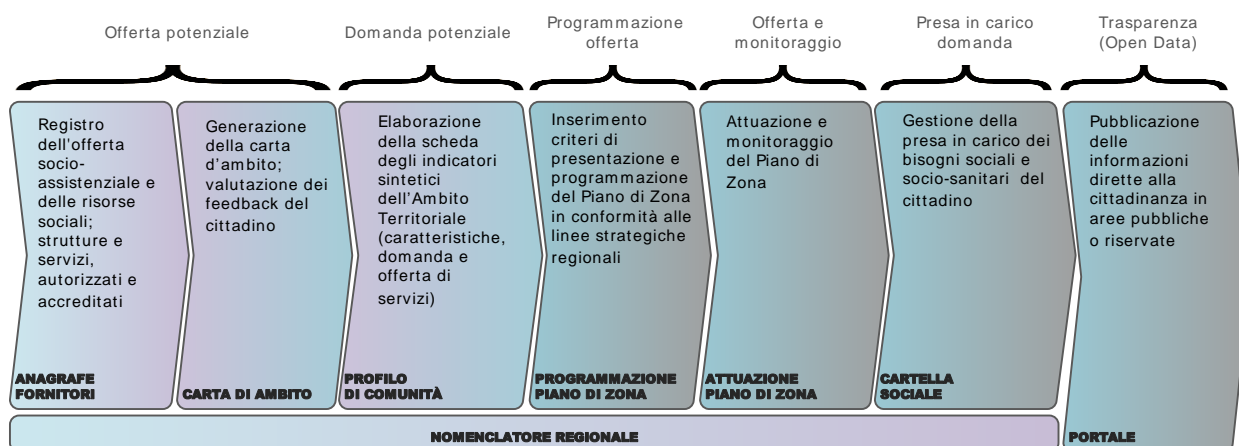
2.2.2 Accesso al portale (credenziali certificate ed autorizzazione)

Il sistema SPID, ove necessario (come accennato), può “farsi carico” delle procedure di verifica della persona, fisica o giuridica, che richiede le credenziali, prima di fornirgliel; tale aspetto assume particolare rilievo per i servizi del SIS.

Tuttavia, SPID consente solo di generare credenziali certificate; la fase autorizzativa è invece è da prevedersi come una specifica area del portale SIS in cui, il personale abilitato, può definire i profili di accesso *fine* di ciascun account (chi può fare che cosa).

2.2.3 Sviluppo logico dei servizi del SIS (livello istituzionale)

Analizzando il sistema dei servizi attesi nel PSR 2016-2018, e la loro interdipendenza, si desume il seguente sviluppo logico dei servizi del SIS:



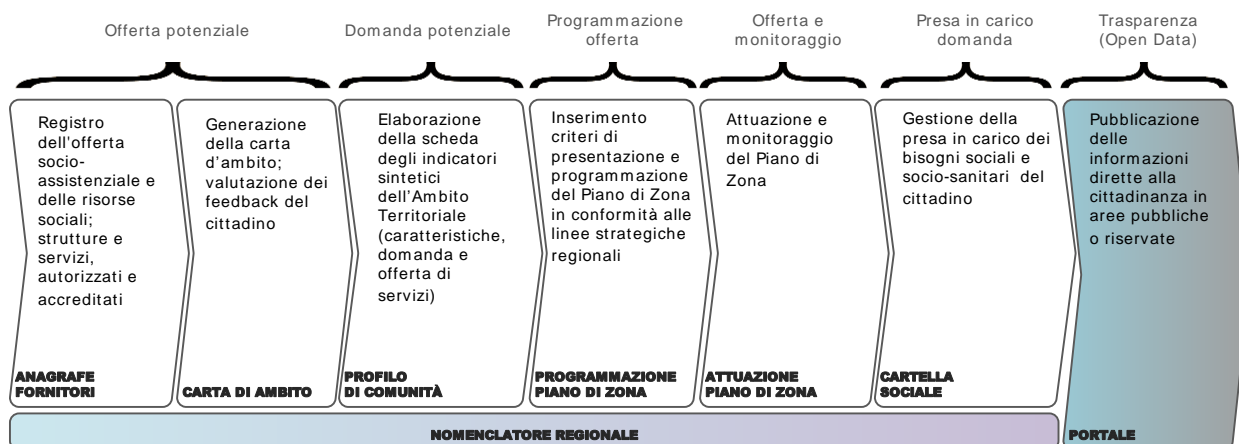
Lo sviluppo logico rappresentato, mostra l'obiettivo complessivo del sistema SIS, che è chiamato a supportare la realizzazione di un “piano regolatore” del funzionamento dei servizi alle persone, concertato tra soggetti istituzionali e comunitari, che consenta di:

1. analizzare i bisogni e i problemi della popolazione sotto il profilo qualitativo e quantitativo;
2. riconoscere e mobilitare le risorse professionali, personali, strutturali, economiche pubbliche, private (profit e non profit) e del Volontariato;

-
3. definire obiettivi e priorità, nel triennio di durata del piano attorno a cui finalizzare le risorse;
 4. individuare le unità d'offerta e le forme organizzative congrue, nel rispetto dei vincoli normativi e delle specificità e caratteristiche proprie delle singole comunità locali;
 5. soddisfare la domanda attraverso la presa in carico dei bisogni rilevati;
 6. prevedere sistemi, modalità, responsabilità e tempi per la verifica e la valutazione dei programmi e dei servizi.

Nei capitoli che seguono verrà sviluppata l'analisi dei singoli servizi rappresentati nel diagramma logico in alto.

3 Nomenclatore



Una particolare rilevanza nel SIS è assunta dall'entità "Servizio sociale", che nei processi gestiti dal sistema assume molteplici configurazioni e categorizzazioni, tanto da potersi individuare un vero e proprio "ciclo di vita del servizio", dalla sua definizione semantica, alla sua programmazione ed abilitazione, fino all'erogazione al cittadino o alla sua definitiva cessazione.

3.1 Nomenclatore e Catalogo

La lista esaustiva di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari è quella contenuta nel "Nomenclatore regionale dei servizi ed interventi sociali", in cui i servizi sono codificati univocamente e classificati in base a differenti dimensioni (dinamiche nel tempo, nel senso che se ne possono aggiungere di nuove o modificare le esistenti), revisionata periodicamente con atti regionali.

Un sottoinsieme dei servizi del Nomenclatore compone, con elementi descrittivi ulteriori, il Catalogo dei servizi, di cui alla DGRC 107/2014.

Il **Nomenclatore** regionale, quindi, costituisce la mappatura e classificazione di tutti gli interventi e servizi sociali regionali, con relativa descrizione e definizione di tutte le voci. L'estrema fruibilità dello strumento è garantita da un codice e da un linguaggio descrittivo comune che ne rendono particolarmente agevole l'utilizzo da parte dei programmatori, degli operatori del settore e degli utenti. Il Nomenclatore è redatto sulla base del "Nomenclatore interregionale degli interventi e dei servizi sociali" approvato dalla Conferenza delle regioni e delle province autonome il 29 ottobre 2009" ed

adattato in base alle indicazioni del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali contenute nel decreto di riparto del F.N.P.S. 2013. (cfr. *Appendice 3* del III PSR 2016-2018).

La classificazione dei servizi nel Nomenclatore è operata secondo quanto prescritto del D.D. 764/2014:

- Macro livelli
- 10 Obiettivi di Servizio
- 18 Linee di intervento
- Aree di intervento
- 12 Aree (specifiche del nomenclatore regionale)
- 9 Tipologie di intervento.

Sono presenti inoltre specifici campi descrittivi che forniscono per ciascun servizio:

- la Descrizione dei contenuti e degli obiettivi del servizio
- le Attività Prevalenti
- l'Unità di Misura dei singoli servizi (ore o giorni)
- la Tipologia di utenza (persone singole o gruppi familiari)
- le Figure professionali sociali previste
- le Fonti Normative/atti di indirizzo di riferimento
- i Servizi a Compartecipazione socio-sanitaria (visualizzati nella scheda 3.7 del Piano di Zona)
- i Servizi Essenziali, ai sensi della L.R. 11/2007, art. 5.
- La modifica di questo strumento non ha cadenza regolare, dunque, e riguarda elementi di carattere strutturale, come ad esempio l'inserimento di un nuovo codice, l'inserimento di una tipologia ulteriore, ecc. La modifica di questo strumento è adottata con decreto dirigenziale del Direttore generale del competente settore regionale.

Il **Catalogo** dei servizi è un elenco di servizi redatto sulla base del Nomenclatore Regionale, per i quali la Regione prevede dei requisiti specifici,

intesi come requisiti specifici volti ad assicurare uno standard minimo da parte di tutti i soggetti erogatori/fornitori di servizi della filiera del welfare campano, in modo da garantire ai cittadini campani, in qualunque ambito risiedano, un identico trattamento.

Il Catalogo è incentrato sulla classificazione dei servizi in:

- residenziali e semiresidenziali
- territoriali e domiciliari

Tutti i servizi del Catalogo sono assoggettati al rilascio di un titolo abilitativo che si ottiene a seguito di:

- Invio di Segnalazione certificata di inizio di attività (SCIA), secondo la disciplina prescritta dall'articolo n. 19 della legge n. 241 del 1990, per i servizi territoriali e domiciliari;
- procedura di autorizzazione, necessaria esclusivamente per l'esercizio dei servizi residenziali e semi-residenziali;
- procedura di accreditamento, necessaria per erogare servizi e prestazioni in tutto o in parte finanziate dal pubblico, sia per servizi domiciliari e territoriali sia per servizi residenziali e semi-residenziali;

Il soggetto titolare delle procedure abilitative, autorizzatorie e di accreditamento è l'Amministrazione competente, di cui all'art. 2 della D.G.R.C. 107/2014, ossia l'ufficio dell'Ambito territoriale titolare dell'esercizio delle funzioni relative all'autorizzazione, all'accreditamento e alla vigilanza e controllo sui titoli abilitativi e sui servizi erogati.

3.2 Classificazioni e dimensioni dei servizi rilevanti per i processi del SIS

Il Nomenclatore, integrato con i dati del Catalogo, è uno strumento fondamentale per il SIS, poiché ad esso sono collegati tutti gli applicativi, e rende possibile l'individuazione veloce di servizi e interventi – e dei requisiti ad essi legati – da parte di ciascun attore del sistema ogni qualvolta ciò sia necessario. Si tratta di una griglia modificabile unicamente dalla Regione ogni qualvolta sia indispensabile introdurre qualche modifica logico-funzionale utile al governo del sistema. Al nomenclatore sono sempre collegati i servizi indicati

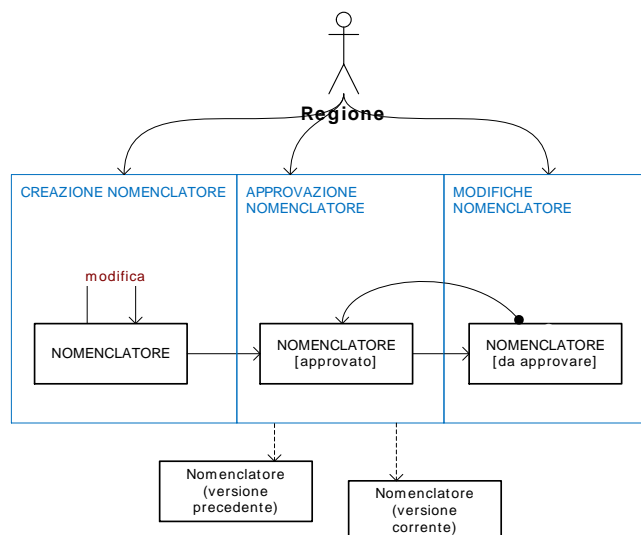
nel Piano di zona, nelle Carte dei servizi e nelle carte di Ambito, nell'Anagrafe dei fornitori, nell'applicativo di monitoraggio e nella Cartella sociale. Le voci del nomenclatore, in definitiva, costituiscono il denominatore comune di tutti i servizi indicati nel SIS.

In considerazione del fatto che i servizi presenti nel Nomenclatore sono entità trasversali a tutta la piattaforma SIS, ed, in effetti, ciascun servizio SIS ha un CREDITO verso il Nomenclatore, è opportuno che tale credito insista su un servizio che si possa configurare come un Gestore del Nomenclatore, in grado di:

- o supportare gli operatori che lo gestiscono nelle attività di modifica, revisione e approvazione;
- o consentire al sistema e agli utenti di identificare con certezza un Servizio e le sue caratteristiche che impattano sui processi del SIS.

A titolo di esempio, per il servizio del SIS “Carta di Ambito” ha effetto la distinzione tra “servizio in continuità” e “di nuova attivazione”; allo stesso modo, per “Anagrafe fornitori”, è necessario riconoscere i “Servizi in Catalogo” (distinguendo tra residenziali /semiresidenziali e ambulatoriali / domiciliari) e “Servizi non inseriti in Catalogo”.

3.3 Ciclo di vita del Nomenclatore



Le **fasi** del ciclo di vita del Nomenclatore, pari ad altrettanti processi del Gestore del Nomenclatore sono:

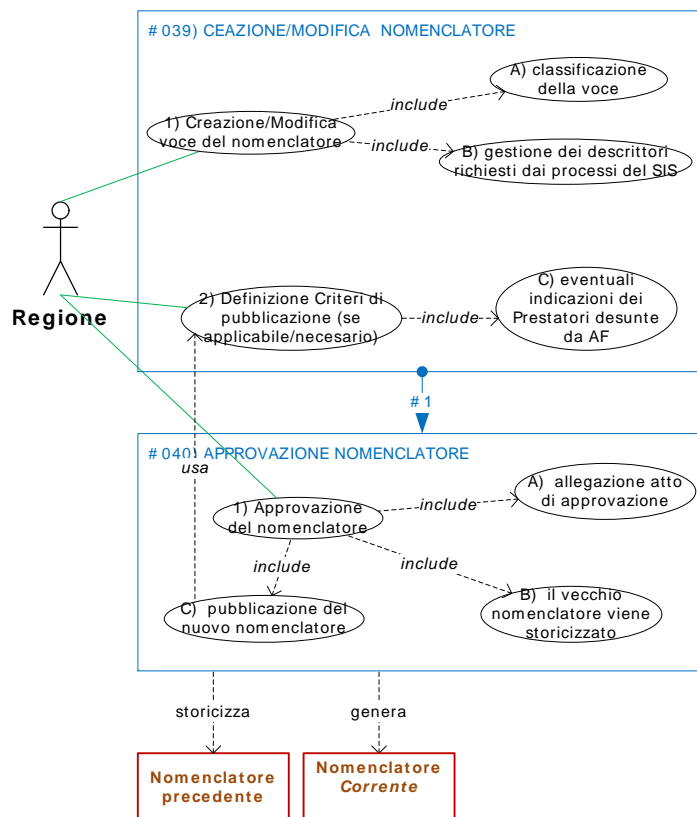
1. creazione del Nomenclatore, attraverso la definizione di tutti i dati e le informazioni contenute nelle basi di dati regionali rilevanti per l'identificazione, la classificazione e la descrizione dei Servizi (ed in primo luogo il Nomenclatore regionale dei servizi e il Catalogo dei servizi).
2. Creazione di nuova versione del Nomenclatore, a seguito di modifiche nella struttura o nei contenuti approvate dalla Direzione regionale delle Politiche sociali
3. Approvazione della versione corrente del Nomenclatore, che la rende disponibile al Sistema per il funzionamento dei diversi servizi.

3.4 Attori del Nomenclatore

Gli attori coinvolti nella Carta di Ambito sono:

1. **Regione**, (nda: *troppo generico, precisare meglio*)
2. **Cittadino**, accede ai dati del nomenclatore sul portale sociale

3.5 Vista d'insieme dei processi del Nomenclatore



3.6 Processi principali del Nomenclatore

Di seguito i processi principali della Carta di Ambito:

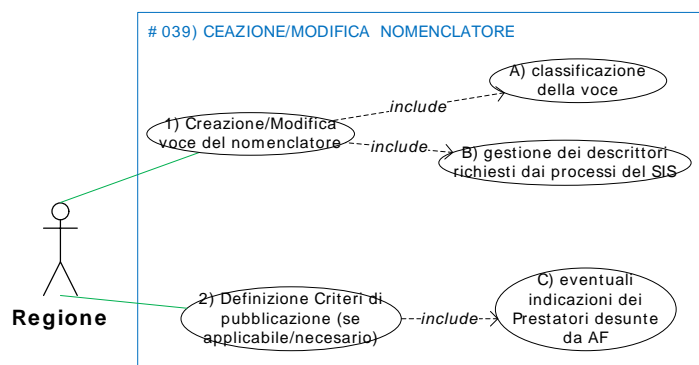
#039 Creazione Nomenclatore

#040 Approvazione Nomenclatore

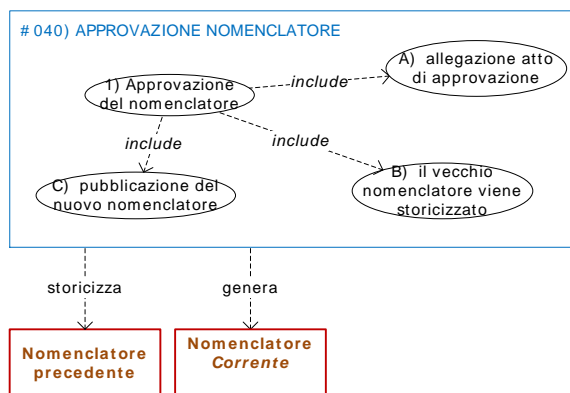
#041 Modifiche Nomenclatore

#042 Accesso pubblico al Nomenclatore

3.6.1 #039 Creazione Nomenclatore

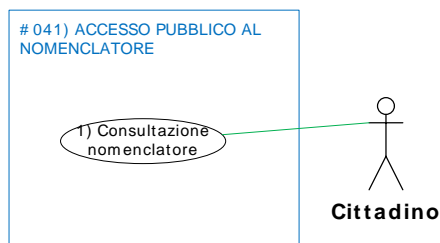


3.6.2 #040 Approvazione Nomenclatore



A regime il nomenclatore viene approvato dalla Regione solo in caso di modifiche sostanziali, ossia in caso di inserimento, modifica o eventuale soppressione dei codici e delle voci identificative di servizi. In tal caso, infatti, verrebbe parzialmente modificato lo strumento di mappatura degli interventi e dei servizi sociali.

3.6.3 #041 Accesso pubblico al Nomenclatore

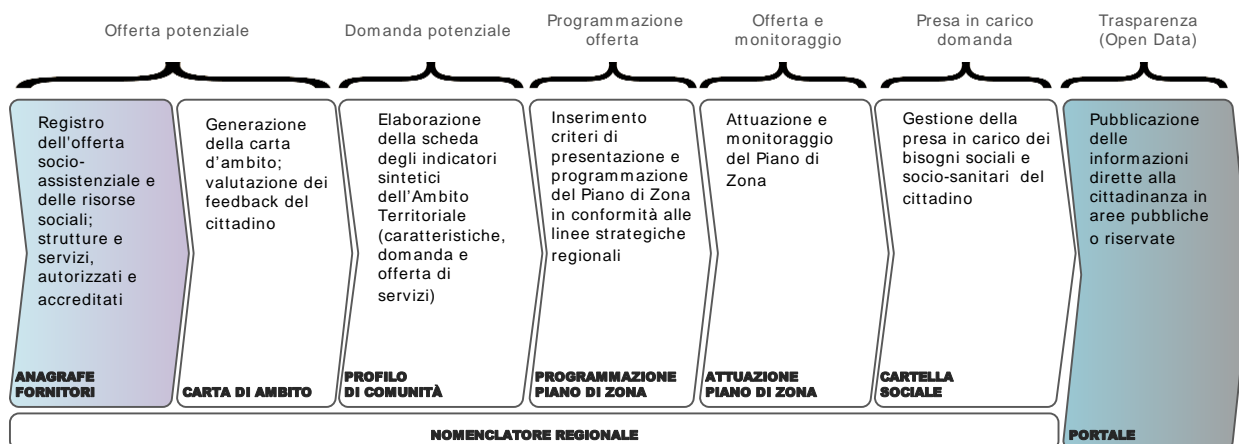


Il cittadino che accede ai contenuti pubblici del Nomenclatore può:

- Visualizzare il documento con la versione corrente del “Nomenclatore regionale dei servizi ed interventi sociali” in cui sono elencati, classificati, codificati e descritti tutti i servizi.
- Effettuare la ricerca di un servizio, attraverso filtri (sul codice o altre dimensioni presenti nel nomenclatore ufficiale, o attraverso chiavi testuali di ricerca).
- Per ogni servizio, visualizzare ulteriori informazioni non contenute nel documento approvato dalla regione, come ad esempio se il servizio è

o meno presente nel Catalogo, se prevede particolari procedure per l'accesso e la presa in carico, ecc.

4 Anagrafe Fornitori



Dal punto di vista del SIS l'“Anagrafe Fornitori” è un servizio che permette ai fornitori, pubblici e privati, di creare la propria Carta dei Servizi e supporta i privati che necessitano del titolo abilitativo (Scia, autorizzazione, accreditamento) nell'avvio della procedura di richiesta, prevista dal regolamento n. 4/2014, attraverso la stampa dell'istanza/segnalazione da consegnare all'Amministrazione competente di ciascun Ambito.

Attraverso l'Anagrafe Fornitori

- ogni fornitore privato definisce la lista e caratteristiche dei propri servizi e stampa la richiesta da presentare all'ufficio dell'ambito territoriale “titolare dell'esercizio delle funzioni relative all'autorizzazione, all'accreditamento e alla vigilanza e controllo sui titoli abilitativi e sui servizi erogati (“Amministrazione competente”, cfr. art. 2 del Regolamento regionale n.4/2014); per “richiesta” si intende una tra queste procedure abilitative: Autorizzazione, Accreditamento, SCIA.
- ogni fornitore pubblico definisce la lista e caratteristiche dei propri servizi (**a gestione diretta**) e invia alla competente Direzione regionale la Comunicazione di Servizio Pubblico (art. 4 c.2 e art. 7 c.8);
- ogni ambito traccia gli esiti delle richieste di approvazione per ciascun servizio di fornitore privato

Il primo output di questo servizio è la generazione della Carta dei Servizi di ciascun fornitore.

Il secondo è **l'Anagrafe dei Servizi e dei Fornitori**, vale a dire il registro aggiornato di tutti i servizi socioassistenziali del sistema integrato regionale, di tutti i soggetti erogatori (pubblici e privati abilitati), e delle altre risorse sociali presenti sul territorio regionale, di cui ai Registri regionali degli operatori sociali (organizzazioni del volontariato, cooperative sociali, fattorie sociali, persone giuridiche, ecc.).

4.1 Contenuto della Carta dei Servizi del Fornitore

La Carta dei Servizi è il patto che il Fornitore di servizi stringe con i propri destinatari, ovvero i cittadini potenziali fruitori dei servizi erogati. Rappresenta l'impegno a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Carta dei Servizi del Fornitore è quindi uno strumento per:

- informare sui servizi offerti agli utenti e sulle modalità del relativo funzionamento;
- definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e dei meccanismi di verifica

La Carta dei Servizi del Fornitore contiene le seguenti informazioni (rif. Schema approvato con DGRC n.1835/2008):

1. Informazioni sui servizi offerti;
2. Criteri di accesso alle prestazioni, ovvero i requisiti richiesti per l'accesso ai servizi erogati;
3. Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi (comprensiva delle informazioni sui costi della compartecipazione);
4. Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza;
5. Descrizione delle procedure di ricorso e di indennizzo.

4.2 Contenuto dell'Anagrafe Servizi e Fornitori

Nell'Anagrafe sono registrate le caratteristiche principali dei Servizi e dei fornitori di Servizi **erogabili, sulla base di una approvazione dell'Ente di**

riferimento, sul territorio regionale. L'elenco dei fornitori aggiornato disponibile e fruibile da cittadini e stakeholders in formato aperto nell'area pubblica del Portale SIS, è necessaria per tracciare i soggetti a cui viene affidata la gestione dei servizi (PdZ Attuazione) e quelli che erogano le prestazioni (Cartella Sociale); deve, infine, consentire di assolvere ai debiti informativi del SINSE e SIM

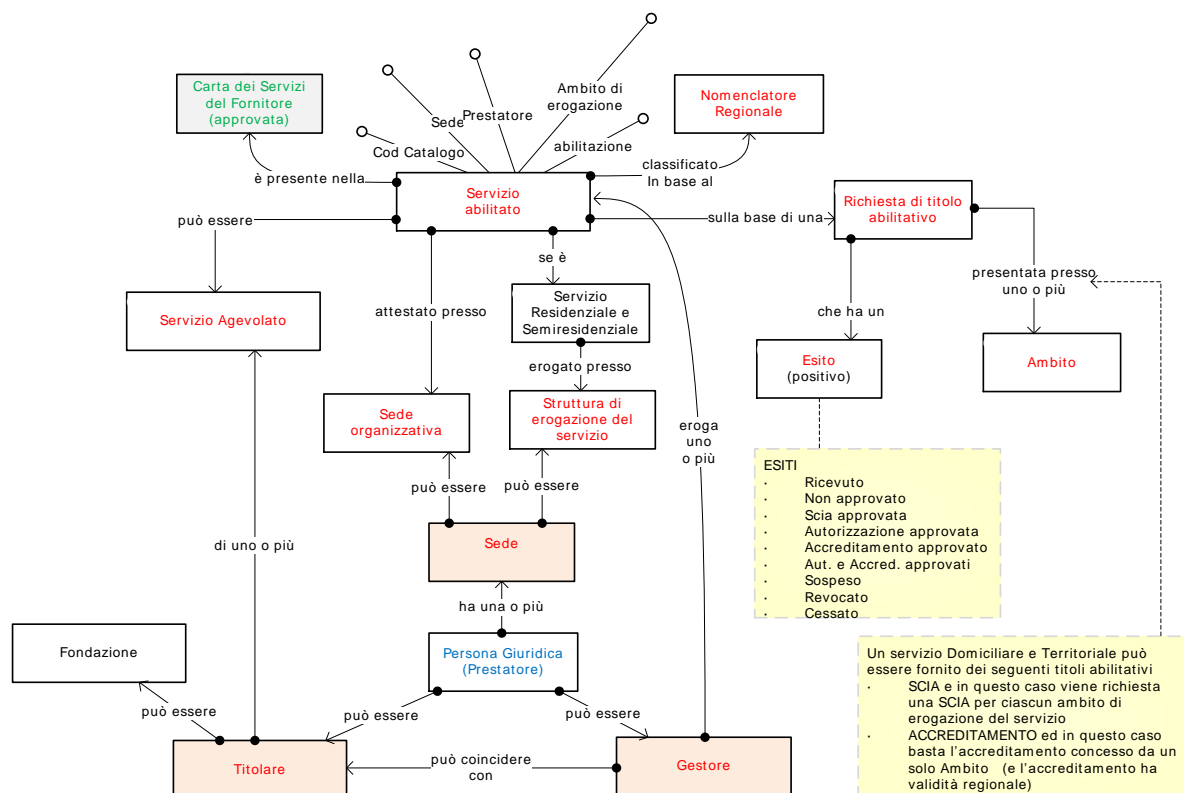
La registrazione del singolo servizio e del fornitore in Anagrafe consegue ai seguenti eventi:

- per i Fornitori pubblici: generazione della Carta del servizio e comunicazione alla Direzione Regionale Politiche Sociali;
- per i Fornitori privati: generazione della Carta del servizio, ottenimento del titolo abilitativo all'esercizio, comunicazione alla Direzione Regionale Politiche Sociali da parte dell'Amministrazione competente.

4.2.1 Entità coinvolte all'ottenimento del titolo abilitativo all'esercizio di un Fornitore privato

Il diagramma in basso mostra le entità principali "coinvolte" nell'ottenimento del titolo abilitativo per l'esercizio dei servizi residenziali, semi-residenziali, territoriali e domiciliari (rif. Regolamento regionale n.4/2014 e Catalogo approvato con DGRC 23 aprile 2014 n. 107) da parte di un Fornitore Privato.

Tali entità sono: Prestatore, Servizio, Richiesta, Esito e Carta dei Servizi. La lettura del diagramma può partire dall'entità Prestatore seguendo le frecce.



Il soggetto giuridico “Prestatore”, eroga un Servizio approvato dall'Amministrazione competente (Servizio abilitato).

Per "Servizio Approvato" si intende un servizio esitato positivamente, appartenente alle categorie "residenziali e semiresidenziali" e o "domiciliari e territoriali", che è stato approvato con un provvedimento/procedura *autorizzatoria*; ovvero, tramite uno dei seguenti **titoli abilitativi**:

- SCIA;
- Autorizzazione;
- Accreditamento;
- Autorizzazione e Accreditamento.

L'approvazione, dal punto di vista del servizio Anagrafe Fornitori, consiste nella "esitazione" della richiesta, ovvero nel tracciamento del fatto che il servizio è Autorizzato e/o è stato comunicato via SCIA e/o è Accreditato; gli esiti sono tracciati dagli Ambiti.

Si noti che per “*richiesta*” si intende un “modulo” in cui il Prestatore inserisce i dati della richiesta di titolo abilitativo indirizzata all'Ambito e nella sua stampa,

corredata dai dati dei servizi (bozza della carta dei servizi); tali moduli stampati sono successivamente consegnati agli uffici competenti per avviare l'iter istruttorio.

Si noti, altresì, che per “esitazione” si intende l'aggiornamento dell'esito della richiesta (positivo e negativo che sia), effettuato dagli Ambiti.

Da ciò si comprende che il servizio Anagrafe Servizi e Fornitori, consente di creare le anagrafiche dei fornitori e dei loro servizi, di memorizzare le richieste di approvazione per ciascun servizio e di tracciare gli esiti delle stesse, e null'altro.

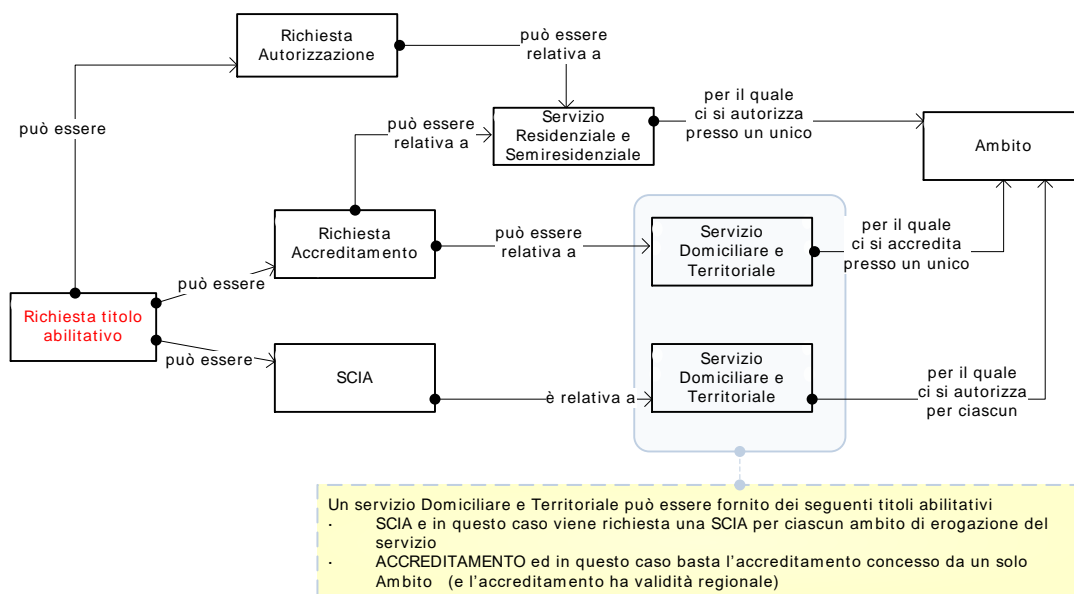
Ciascun servizio esitato positivamente, è, in relazione biunivoca con la relativa “Carta del Servizio” predisposta dal Prestatore: da ciò ne consegue che ogni servizio “esitato” positivamente identifica una carta (di quel servizio) a se stante. Conseguenzialmente per Carta dei Servizi del Fornitore si intendono tutte le carte dei suoi servizi “esitati” positivamente.

Nella gestione dei servizi è necessario che un sistema di controlli idoneo permetta di evitare casi limite, come:

- un prestatore non può stampare la richiesta di titolo abilitativo per un servizio che gli è stato già “approvato”, a meno che non sia, prima, revocato/cessato;
- un prestatore di servizi residenziali e semiresidenziali non può stampare la richiesta di approvazione o di cessazione per un servizio già in gestione da parte di un altro fornitore

4.2.2 Focus sulla richiesta e sui titoli abilitativi

Come già accennato, per “richiesta” si intende un “modulo” in cui il prestatore inserisce i dati della richiesta di titolo abilitativo indirizzata all'Ufficio dell'Ambito, competente in materia di autorizzazioni ed accreditamenti.



Il diagramma in alto mostra che:

1. un servizio Domiciliare e Territoriale, affinché sia fornito in regime *autorizzatorio*, richiede che il Prestatore presenti **una SCIA in ogni ambito** in cui intende erogare il servizio;
2. un servizio Domiciliare e Territoriale, affinché sia fornito in regime di *accreditamento*, richiede che il Prestatore presenti una sola richiesta di accreditamento all'Amministrazione competente, presso l'Ambito in cui intende erogare il servizio, per erogare il servizio; tale richiesta ha validità sull'intero territorio regionale;
3. un servizio Residenziale e Semi-residenziale, affinché sia fornito in regime *autorizzatorio*, richiede che il Prestatore presenti una richiesta di autorizzazione all'Amministrazione competente, presso l'Ambito in cui ha la struttura di erogazione, per erogare il servizio; tale richiesta ha validità sull'intero territorio regionale;
4. un servizio Residenziale e Semi-residenziale, affinché sia fornito in regime di *accreditamento*, richiede che il Prestatore presenti una richiesta di accreditamento all'Amministrazione competente, presso l'Ambito in cui ha la struttura di erogazione, per erogare il servizio; tale richiesta ha validità sull'intero territorio regionale;

4.2.3 Titolare Gestore e Prestatore

Il "Fornitore" è una entità generica che nei casi concreti, rilevanti per l'Anagrafe dei Servizi e dei Fornitori, si trova ad essere declinato come "Prestatore", "Titolare" o "Gestore".

In merito al distinguo tra tali entità si fa presente che:

- ⊖ per Titolare si intende la persona giuridica che garantisce tutte le fasi inerenti la programmazione e la gestione del servizio, e ne assicura in tutto o in parte il finanziamento.
- per Gestore si intende la persona giuridica che concretamente eroga il servizio, essendo in possesso di idonei requisiti tecnici ed organizzativi.

Le figure possono coincidere o no. Di seguito si riportano alcuni casi reali che possono costituire un utile presupposto per risolvere eventuali ambiguità semantiche.

4.2.3.1 Caso 1

L'Azienda speciale consortile per la gestione associata delle politiche dell'Ambito A01 è Ente titolare del Servizio CONTRASTO ALLA POVERTA' cod. G5-Distribuzione pasti e/o lavanderia a domicilio. Il servizio è erogato in convenzione con associazione del terzo settore (l'annualità Il PSR Ambito A01).

(nda: In questo caso specifico ci si chiede: il Fornitore del servizio è l'Ente o l'Associazione terzo settore?)

4.2.3.2 Caso 2

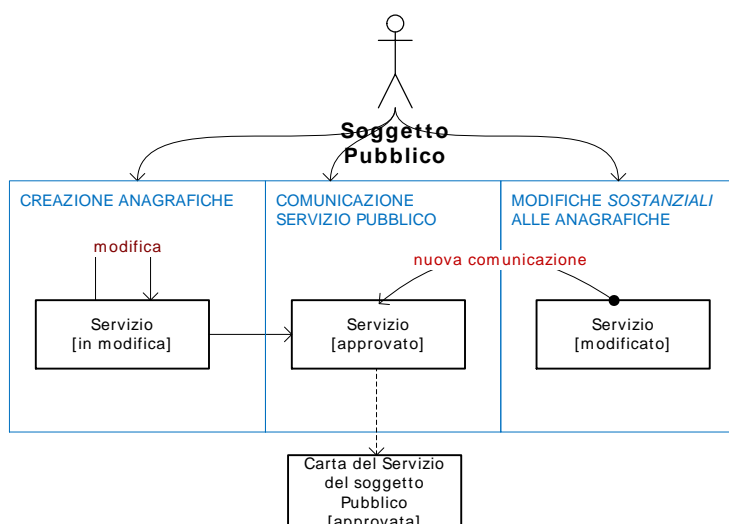
Il Comune di Nola, Ente Capofila dell'Ambito N23 è Ente titolare del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani (SAD/A); il servizio viene concretamente erogato da un soggetto, accreditato per l'erogazione del servizio ai sensi del Regolamento regionale n. 4/2014 (dal "Disciplinare servizio assistenza domiciliare sociale per anziani e persone con disabilità", Ambito N23).

In questo caso, trovandoci nel contesto delle procedure previste per l'autorizzazione e accreditamento dei servizi residenziali, semi-residenziali,

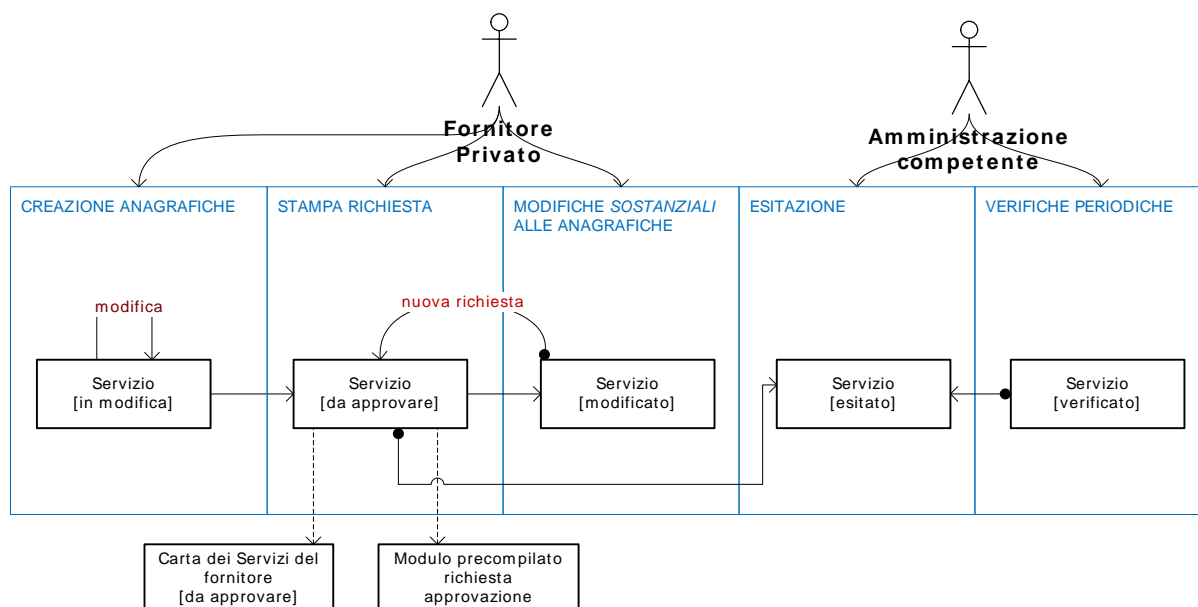
territoriali e domiciliari (Regolamento n.4/2014) pare pacifico che il Gestore corrisponde al Fornitore (Prestatore).

4.3 Ciclo di vita della Carta del Servizio del Fornitore e modifiche sostanziali

Il ciclo di vita della Carta del Servizio di un Fornitore Pubblico è costituito da tre fasi principali: la fase di creazione della carta, quella di "comunicazione pubblica" e (l'eventuale) modifica "sostanziale" alla carta. Ciò in ragione del fatto che i Prestatori Pubblici per erogare un servizio pubblico (ovvero in gestione diretta) devono solo inviare alla Regione una comunicazione pubblica (Regolamento N°4 7 apr 2014).



Il ciclo di vita della Carta del Servizio di un Fornitore Privato è costituito da cinque fasi principali: creazione della anagrafiche, stampa della richiesta, modifiche "sostanziali", esitazione e verifiche periodiche.



La fase di "Creazione anagrafiche" permette al fornitore di inserire i dati "aziendali" e le caratteristiche dei propri servizi.

La fase di "Stampa richiesta" permette di stampare la carta dei servizi (da approvare) e la "richiesta del titolo abilitativo" da consegnare agli uffici competenti;

In merito alle modifiche "sostanziali", esse comportano sempre il superamento (e storicizzazione) della carta precedentemente "approvata" e la necessità di avviare una nuova richiesta, se il fornitore vuole continuare ad erogare quel servizio.

La fase di "Esitazione" si configura, sia come una fase a valle di quella relativa alla "Richiesta" (ad esempio "si esitano le richieste di titolo abilitativo pervenute"), sia come una fase in cui si modifica lo stato dei servizi sulla base di accadimenti esterni (ad esempio "si revoca un titolo abilitativo a seguito della segnalazione dei NAS").

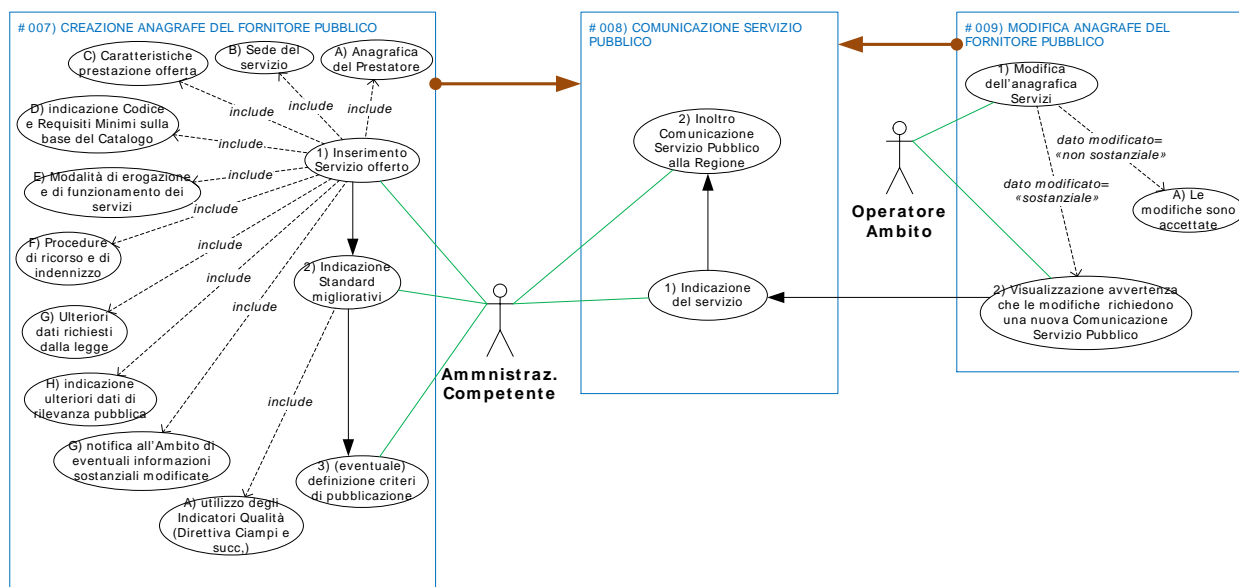
La fase di Verifiche periodiche, assolve agli obblighi di legge di tracciare gli esiti delle verifiche che l'ambito ogni due anni deve eseguire sui servizi attivi, sia Residenziale e Semiresidenziale, sia Domiciliari e Territoriali. Una verifica periodica può anche comportare la sospensione o revoca (fase di Esitazione) del servizio.

4.4 Attori dell'Anagrafe Fornitori

Gli attori coinvolti nell'Anagrafe Fornitori sono:

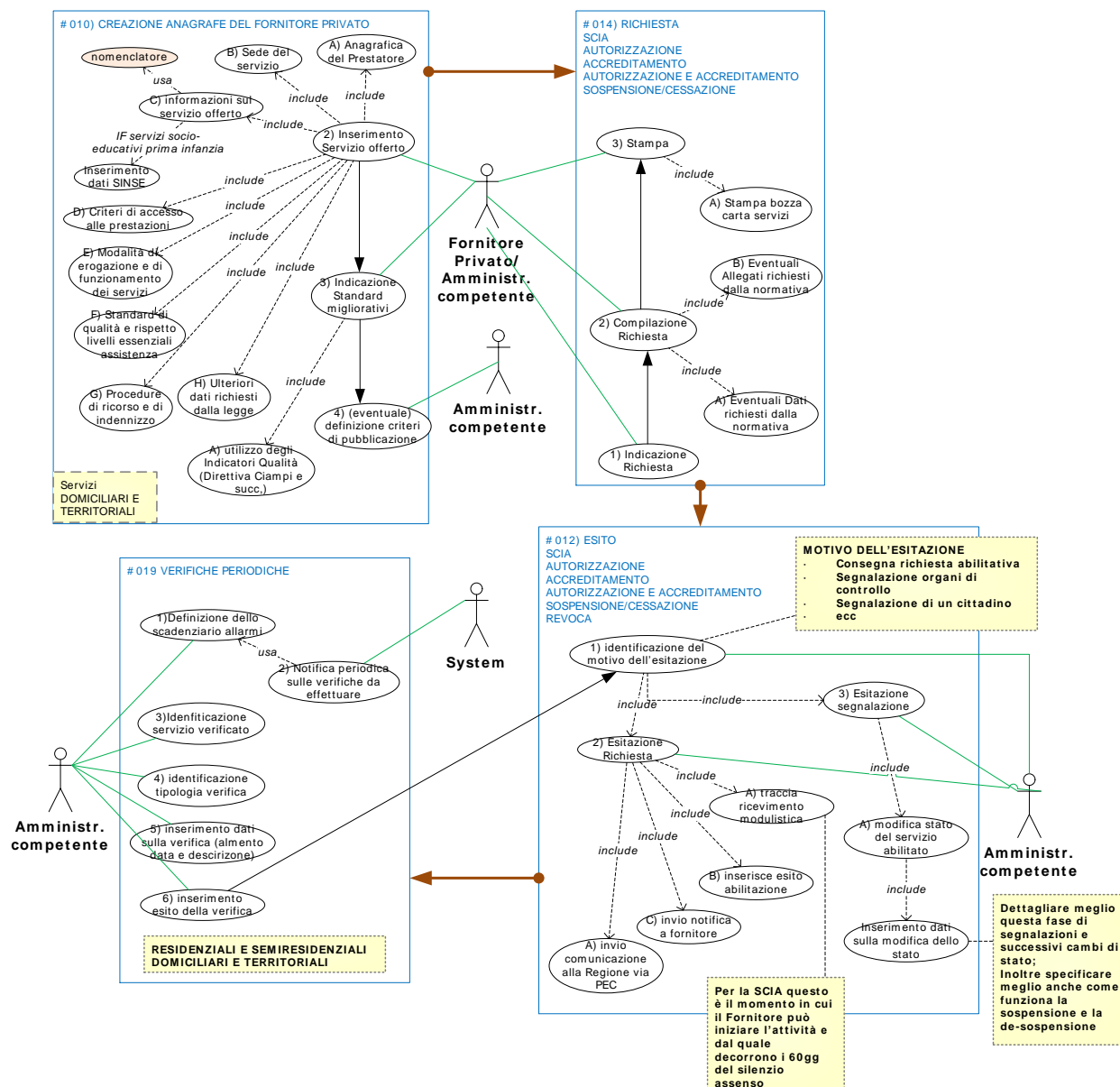
1. **Amministrazione competente (dell'Ambito):** si occupa dell'inserimento delle anagrafiche dei soggetti pubblici (dell'Ambito) e della conseguenziale generazione della carta dei servizi pubblici (servizi a gestione diretta);
traccia gli esiti delle richieste dei Fornitori privati;
traccia gli esiti delle verifiche periodiche eseguite sui servizi attivi nell'ambito;
si rileva che in casi specifici l'Amministrazione competente, potrebbe anche creare, essa stessa, le anagrafiche dei Fornitori e dei Servizi privati e tracciare l'esito delle richieste degli stessi (ex-post); come da DD 108 del 23/12/14 pubblicato Burc n°58 del 5 ott 2015;
2. **Fornitore Privato:** si occupa di inserire la propria anagrafica e la lista e le caratteristiche dei propri servizi e di stampare le richieste di abilitazione; può altresì richiedere la Sospensione e/o la Cessazione per propri servizi.
3. **Cittadino:** ovvero il destinatario delle informazioni di rilevanza pubblica presenti nella Carta dei Servizi che può consultare e confrontare.
4. **Regione:** acquisisce le notifiche dei provvedimenti emessi dall'Ambito; consulta e confronta le Carte dei Servizi e l'elenco dei fornitori e dei servizi.
5. **System:** rappresenta la "responsabilità" di tutti quei processi che si basano su automatismi e su regole preimpostate e/o che non richiedono l'interazione umana.

4.5 Visione insieme Processi relativi ai servizi pubblici (Fornitore Pubblico)



(nda: Come si può notare, la vista di insieme sopra riportata, risulta manchevole di una fase che disciplini il caso in cui un servizio pubblico possa essere non più in esercizio (cessato? Revocato? ecc). Forse la risposta è nel servizio attivazione dove un servizio (sia in continuità sia di nuova attivazione) viene sempre attivato dopo la programmazione: consequenzialmente se ciò non accade si può desumere (almeno) che il servizio non è attivo?)

4.6 Visione insieme Processi relativi ai servizi di un Fornitore Privato



La vista d'insieme sopra riportata evidenzia alcuni aspetti come il fatto che le verifiche periodiche possono comportare un cambio dello stato del servizio abilitato (es la Revoca del servizio per gravi carenze).

Si noti comunque che la fase 012-3-A (Modifica stato del servizio abilitato) dovrebbe essere maggiormente dettagliata anche rispetto alla possibilità di sospendere e de-sospendere un servizio.

4.7 Processi principali dell'Anagrafe Fornitori

Di seguito i processi principali dell'Anagrafe Fornitori, raggruppati per Fornitori Pubblici (che debbono solo effettuare una comunicazione) e Fornitori Privati (che stampano una richiesta da consegnare agli uffici preposti):

#017 Interoperabilità Anagrafe Fornitori

Processi che riguardano i servizi offerti da un Fornitore Pubblico:

#007 Creazione Anagrafe del Fornitore Pubblico

#008 Comunicazione Servizio Pubblico

#009 Modifiche sostanziali Carta dei Servizi del Fornitore Pubblico

Processi che riguardano i servizi offerti da un Fornitore Privato:

#010 Creazione Anagrafe del Fornitore Privato

#014 Richiesta

#012 Esito

#013 Modifica sostanziale Anagrafe del Fornitore Privato

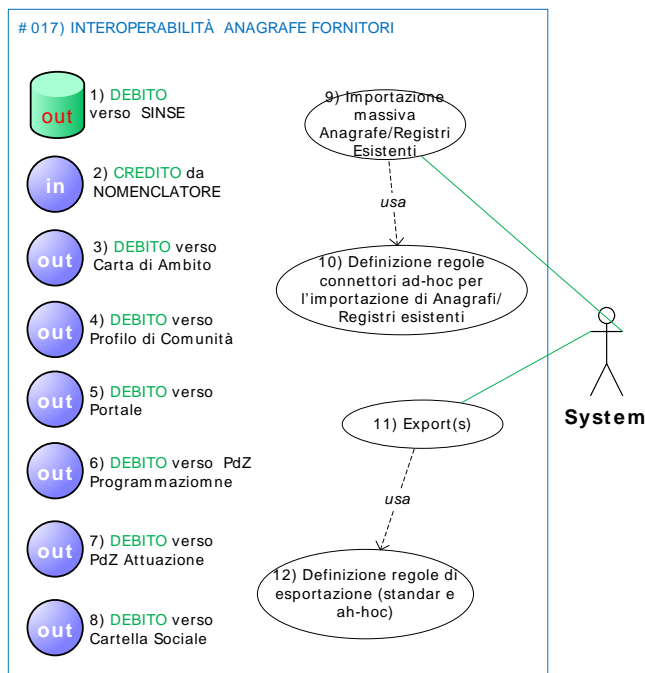
#019 Verifiche periodiche

Processi che riguardano gli elenchi della rete sociale

#016 Registri Rete Sociale

4.7.1 #017 Interoperabilità Anagrafe Fornitori

Di seguito i debiti e crediti dell'Anagrafe Fornitori. In verde, quelli esterni, in blu quelli interni ovvero nei confronti di altri servizi del SIS.



L'Anagrafe Fornitori ha un CREDITO dal Nomenclatore Regionale: i dati del Nomenclatore sono utilizzati in AF, nella fase di classificazione dei servizi erogati.

Vi è un DEBITO nei confronti della Carta di Ambito: i dati di AF sono utilizzati nella Carta di Ambito quando (ove necessario) si vuole indicare oltre ai servizi previsti anche i Prestatori.

Vi è un DEBITO nei confronti del Profilo di Comunità; gli indicatori sui Fornitori e sulle Risorse Sociali sono utilizzati nel profilo di comunità.

Vi è un DEBITO nei confronti del Portale: sul portale sono consultabili le carte dei Fornitori pubblicate.

Vi è un CREDITO nei confronti dei Registri delle Risorse Sociali (dettagliato nel paragrafo "Interoperabilità Anagrafe Fornitori – Creazione Registri Operatori Sociali).

Vi è un DEBITO nei confronti del PdZ Programmazione, dal momento che in queste fasi può essere richiesto indicare i Prestatori dei Servizi

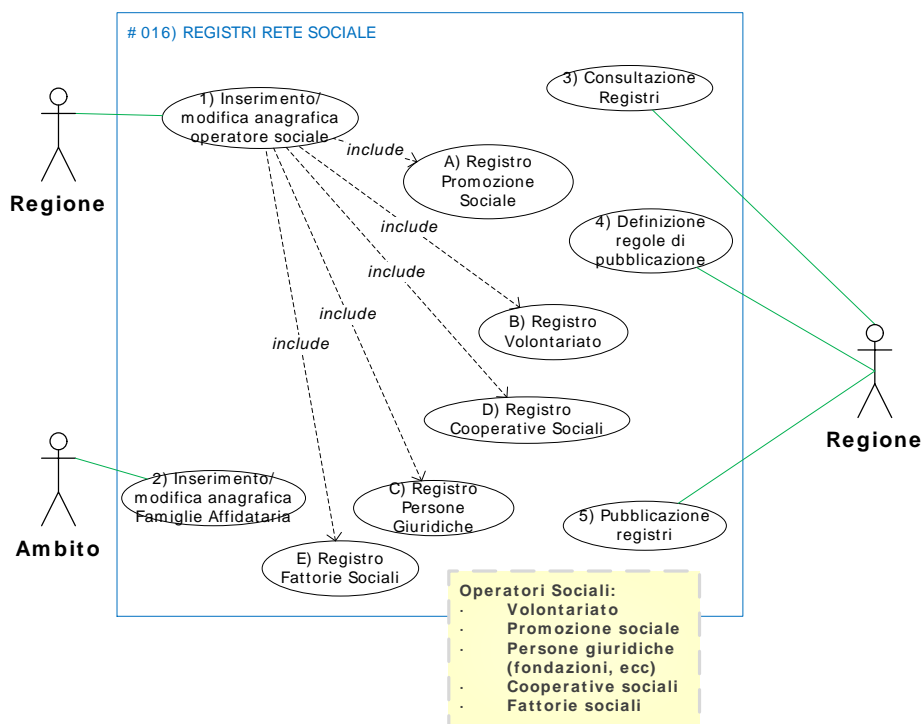
Vi è un DEBITO nei confronti del PdZ Attuazione, dal momento che in queste fasi può essere richiesto indicare i Prestatori dei Servizi o, se è necessario attivare nuovi servizi, conoscere lo stato "abilitativo" dei servizi.

Vi è un debito nei confronti della Cartella Sociale, dal momento che nella cartella sociale può essere richiesto il soggetto erogatore del servizio.

Vi è l'ipotesi di dover supportare la richiesta di importazione di Anagrafi esistenti tramite la realizzazione di procedure ad – hoc, eventualità che, tuttavia va valutata attentamente, specie in contesti in cui è necessario introdurre il servizio in contesti dove era già presente un banca dati che si richiede di importare.

Vi è l'ipotesi di dover supportare procedure di esportazione standard (da definire comunque) e ad-hoc (da valutare caso per caso).

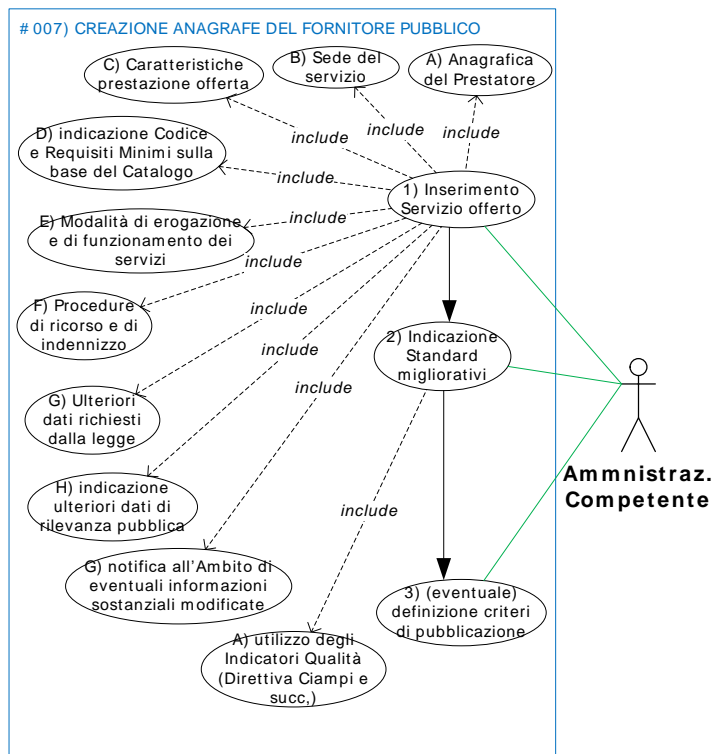
4.7.2 #016 Registri Rete Sociale



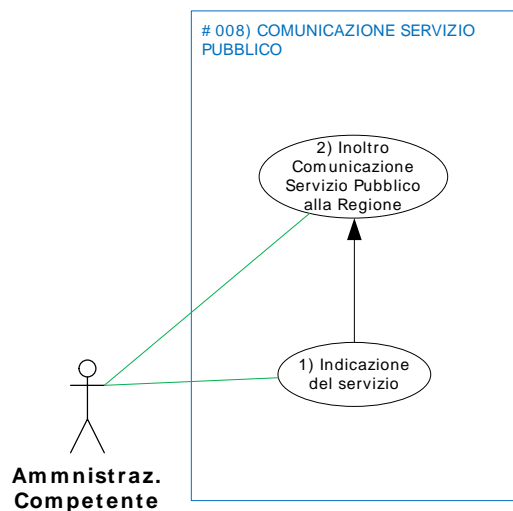
I registri degli operatori sociali sono elenchi ufficiali, (autorizzati dalla regione) degli operatori sociali; sono gestiti dalla Regione.

I registri delle Famiglie affidatarie sono elenchi ufficiali gestiti dagli Ambiti.

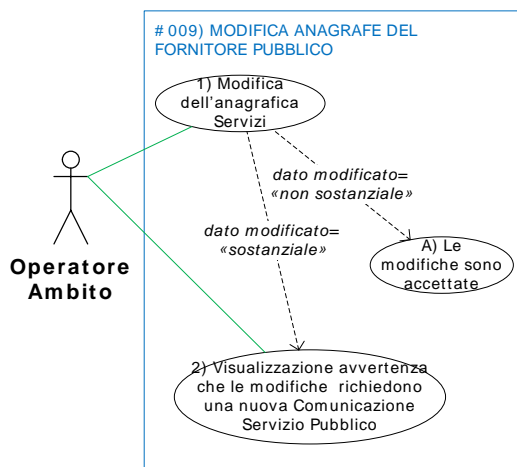
4.7.3 #007 Creazione Anagrafe del Fornitore Pubblico



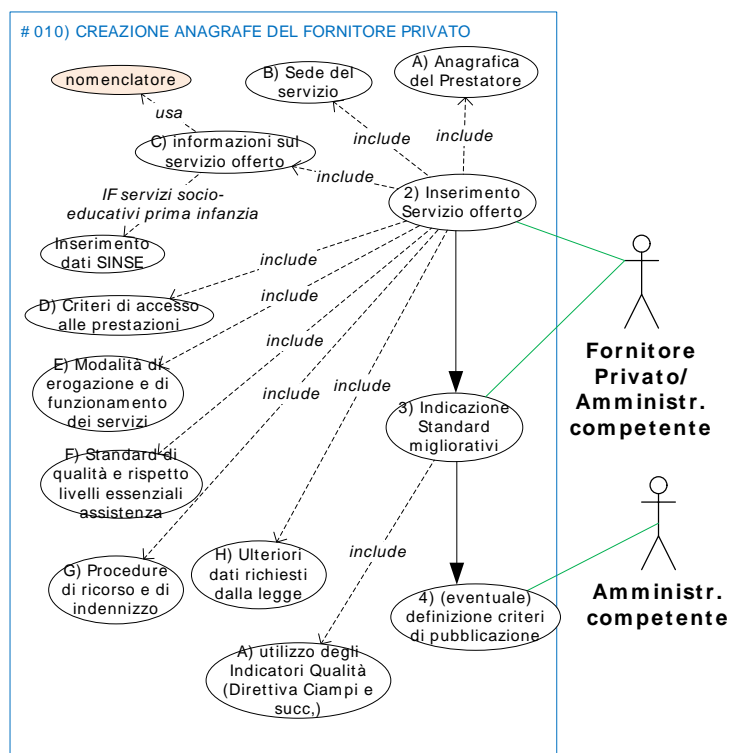
4.7.4 #008 Comunicazione Servizio Pubblico



4.7.5 #009 Modifiche sostanziali Anagrafe del Fornitore Pubblico



4.7.6 #010 Creazione Anagrafe del Fornitore Privato



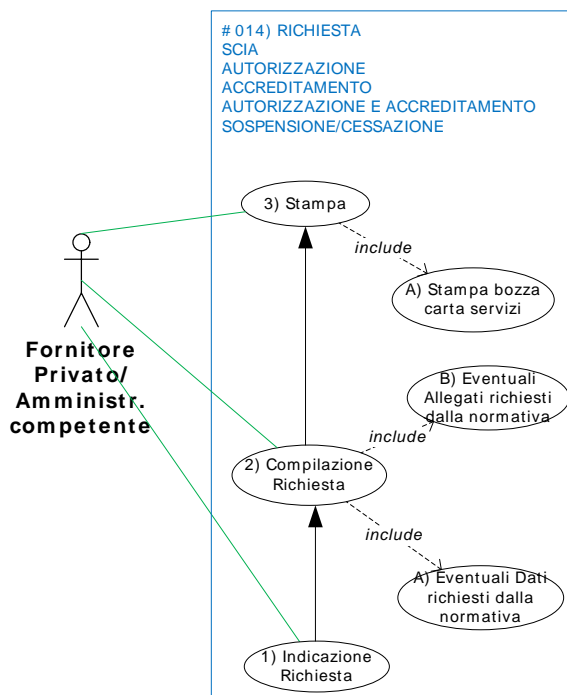
L'anagrafe del fornitore viene creata inserendo, come minimo, i dati previsti dalla Carta dei servizi (rif. Schema approvato con DGRC n.1835/2008):

1) Informazioni sulle prestazioni offerte:

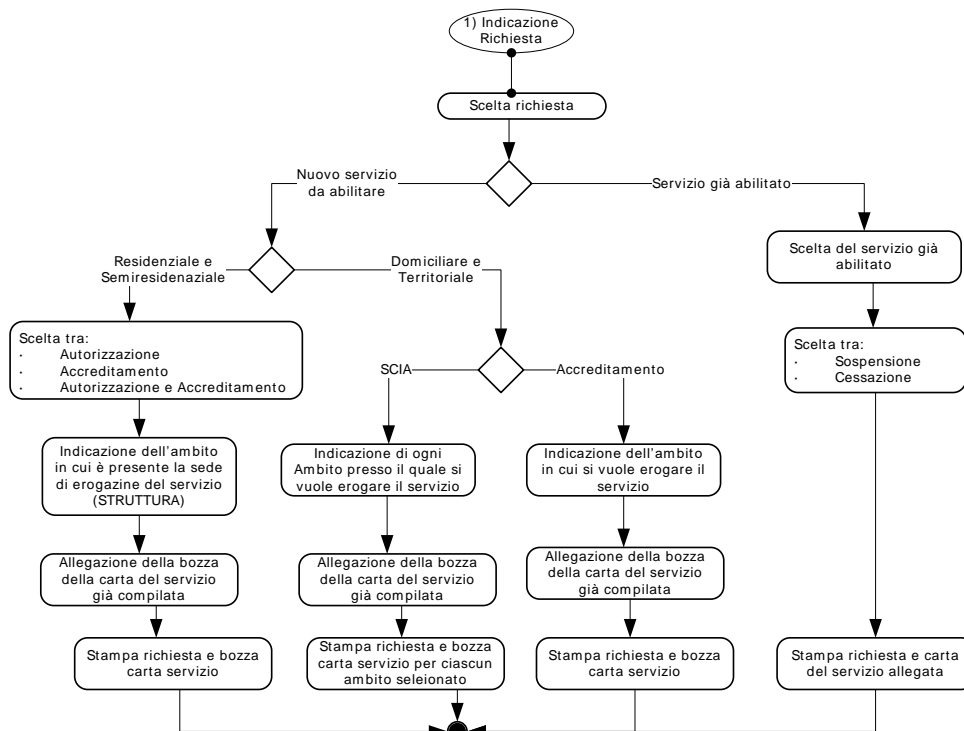
- a) area di attività
- b) finalità
- c) obiettivi specifici e funzioni prevalenti dell'intervento;

-
- d) modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione;
 - e) risorse professionali e tecnologiche impiegate, con l'indicazione dei nominativi degli operatori impegnati;
 - f) le risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento;
 - g) gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio.
- 2) Criteri di accesso alle prestazioni:
- a) tipologia di accesso (libero, a valutazione mono-professionale, a valutazione multiprofessionale, a valutazione amministrativa, altre eventuali forme di accesso);
 - b) requisiti di accesso;
 - c) sedi e strumenti di valutazione utilizzati, profili professionali interessati;
 - d) forme di accesso (accesso ordinario, accesso differito).
- 3) Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi:
- a) tariffe e criteri e regole per la determinazione della quota di compartecipazione del cittadino/utente
 - b) responsabilità organizzative e di funzione, profili professionali, funzioni attivate in riferimento all'informazione, organizzazione, erogazione, monitoraggio e valutazione degli interventi.
 - c) procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione e gestione delle informazioni
- 4) Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza:
- a) indicatori di qualità del servizio e standard qualitativi e quantitativi applicati,
 - b) obiettivi misurabili di miglioramento
 - c) strumenti ed i tempi di verifica;
- 5) Descrizione delle procedure di ricorso e di indennizzo.

4.7.7 #014 Richiesta



Di seguito si fornisce un maggiore dettaglio della fase di –Richiesta

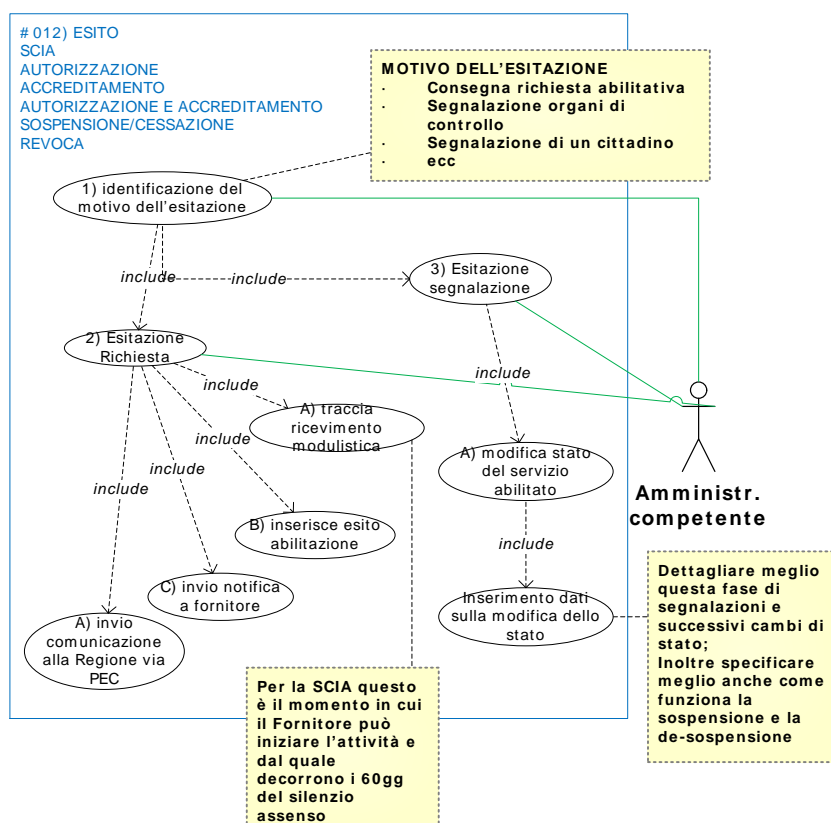


In sostanza il processo consente a ciascun Fornitore di creare online la bozza della carta dei servizi e di stampare una richiesta standard di abilitazione, come riportato nel diagramma di attività in alto: richiesta e bozza vanno

consegnate alle Amministrazioni competenti dell'Ambito per la concessione di autorizzazione e accreditamento; un volta che gli uffici competenti avranno esitato la richiesta dovranno inserire l'esito nell'Anagrafe Fornitore (cfr #012 Esito).

Ciò consentirà di avere una anagrafica dei Fornitori e dei Servizi, aggiornata a livello regionale e consultabile da tutti gli enti locali abilitati (Ambiti, ecc).

4.7.8 #012 Esito

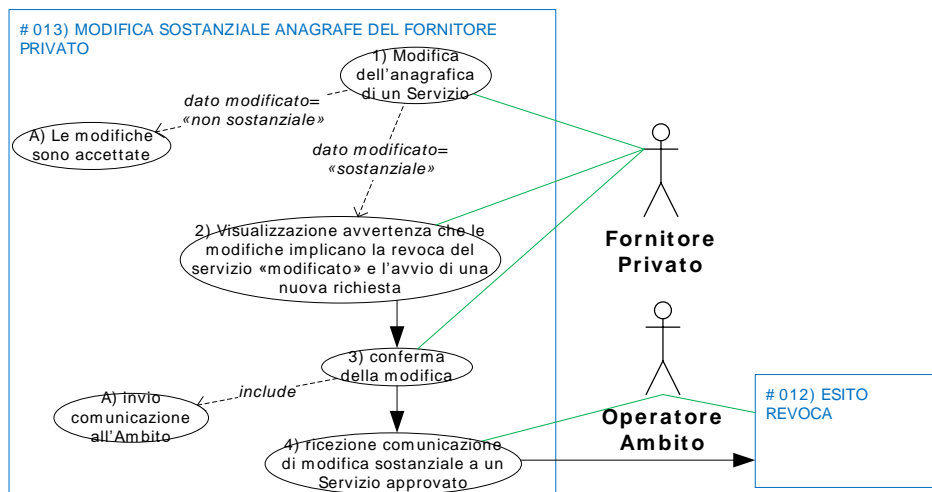


Alcune annotazioni su questo processo: il tracciamento dell'esito avviene:

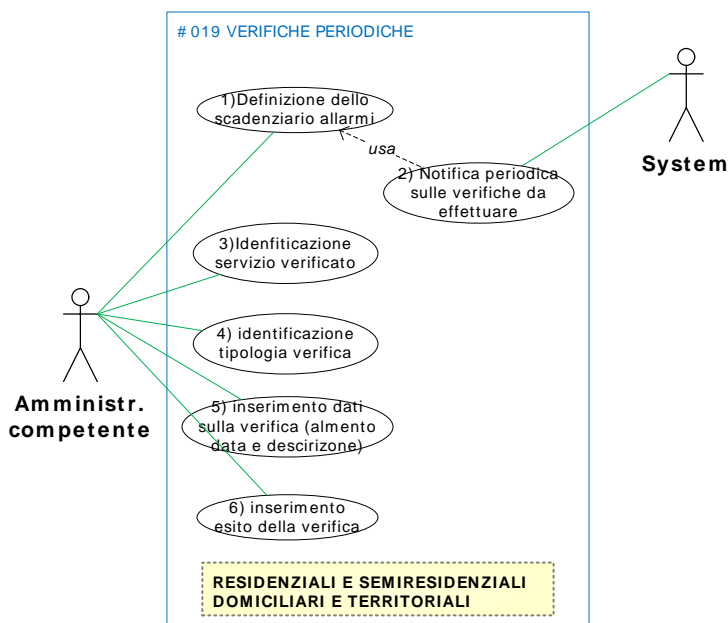
1. a seguito di una richiesta di titolo abilitativo proveniente da un Fornitore Privato, ed in tal caso l'esito permette di ottenere o meno il titolo; si noti anche nella fase di consegna della richiesta l'Amministrazione competente traccia anche il ricevimento della stessa e ciò rileva per le SCIA, per le quali i 60 gg di silenzio assenso partono da questo momento.

2. a seguito di un accadimento legato ad un servizio “abilitato” (es Controllo dei NAS di una Struttura), ed in tal caso l'esito permette di modificare lo stato del servizio (Cessazione, Revoca, Sospensione)

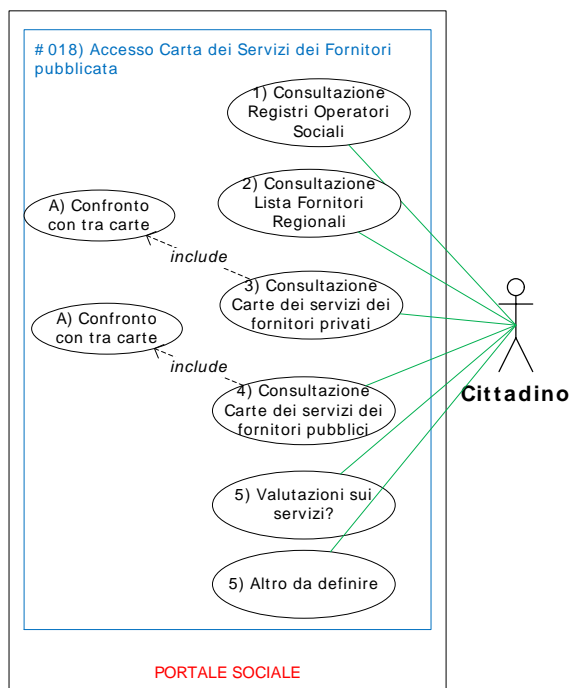
4.7.9 #013 Modifica sostanziale Anagrafe Fornitore Privato



4.7.10 #019 Verifiche periodiche



4.7.11 #018 Accesso alla carta dei servizi del Fornitore pubblicata



Le informazioni di rilevanza pubblica cui accede il cittadino attraverso il portale sono:

- la Carta dei Servizi di ciascun fornitore, che il cittadino può consultare singolarmente o anche confrontare in base a predefiniti criteri/ dimensioni, inclusi gli standard di qualità adottati;
- la lista degli indicatori per la misurazione degli standard di qualità e l'esito di precedenti valutazioni
- l'elenco aggiornato di tutti i servizi attivati dal sistema integrato regionale e dei soggetti erogatori (pubblici e privati abilitati);
- la lista delle altre risorse sociali presenti sul territorio regionale, di cui ai Registri regionali degli operatori sociali (organizzazioni del volontariato, cooperative sociali, fattorie sociali, persone giuridiche, ecc.).

Tali informazioni devono poter essere visualizzate dal cittadino o in tabella con elenchi filtrabili per ambito e argomento (es.: area di intervento), o (anche) con geolocalizzazione su mappa di strutture e servizi utilizzando sistemi di referenziazione geografica a partire dall'indirizzo del prestatore. E' possibile

anche sulla mappa filtrare le informazioni per tipo di servizio, per zona (comune, provincia, ambiti, comuni....).

4.7.11.1 Domande tipiche che il processo di accesso alla carta pubblica del fornitore soddisfa

Confronto tra Carte dei Servizi

Lista degli operatori sociali (Registri)

Lista dei servizi accreditati in una determinata zona

Lista dei Fornitori di servizi

(nda: Altro definire)

4.7.12 Features dell'Anagrafe Fornitori

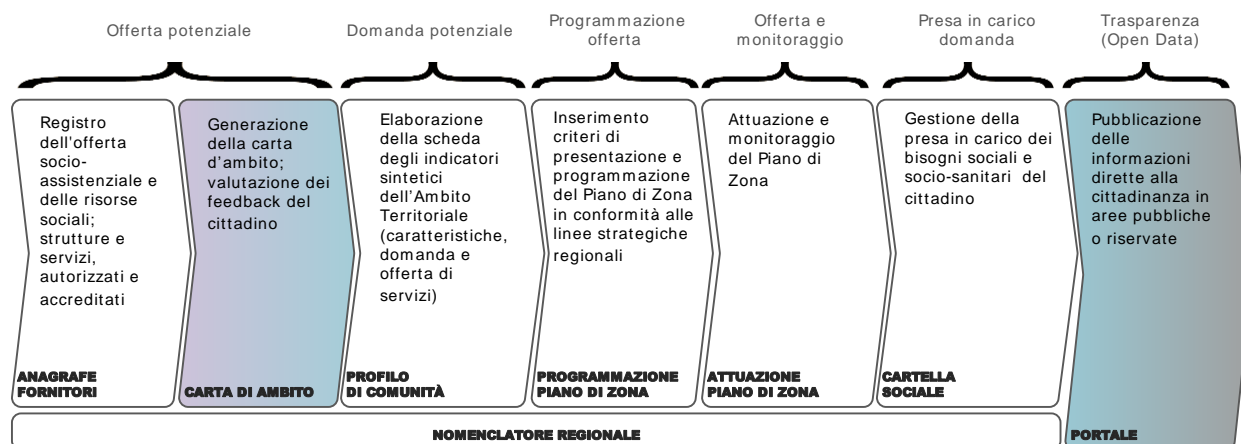
Ad una prima analisi dei processi dell'Anagrafe Fornitori si desume che lo strumento da realizzare a supporto dovrebbe, tra l'altro:

- A. consentire la storicizzazione delle "entità" principali (ogni Carta del Servizio);
- B. fornire una modalità assistita di inserimento degli indirizzi (e relative posizioni geografiche), ad esempio come quello a correzione/completamento offerto da Google, dal momento che obiettivo dell'Ente è quello di avere anagrafiche "validate"
- C. l'accesso alla carta pubblica deve essere improntato ad una usabilità priva di barriere
- D. l'accesso alla carta pubblica deve essere utilizzabile da dispositivi mobili

4.8 Alcuni casi reali legati all'Anagrafe Fornitori

A supporto della comprensione (e validazione) dei processi summenzionati si rappresentano alcuni casi reali. Essi ambiscono a rappresentare alcune "tipicità" di problematiche che il processo dovrebbe consentire di gestire.

5 Carta di Ambito



La Carta di Ambito è un servizio rivolto alla cittadinanza per informare sull'offerta dei servizi sociali, assumere impegni migliorativi, promuovere la partecipazione e favorire la tutela dei diritti.

Il documento/strumento che esso genera, e cioè la "Carta d'ambito" o più precisamente la "Carta della Cittadinanza Sociale", esprime il Patto con i cittadini, ovvero un accordo tra Ente d'Ambito e cittadini nel quale vengono definiti impegni e responsabilità per una costruzione partecipata dell'offerta dei servizi sociali.

La Carta si rivolge a tutti gli attori coinvolti nel sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali: politici, responsabili, operatori dei servizi, cittadini/utenti, famiglie, organizzazioni rappresentative, associazionismo, parti sociali, imprese sociali, volontariato, parrocchie, media.

Attraverso la Carta, l'Ambito si impegna con i propri cittadini ad assicurare l'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale mediante la loro partecipazione attiva.

La Carta di Ambito viene redatta e pubblicata dall'Ambito Territoriale, cui si riferisce, ed è strutturata in una serie di sezioni specifiche.

Dal punto di vista del SIS, per Carta di Ambito si intende, un servizio in cui gli Ambiti creano e pubblicano la Carta di Ambito (o Carta della Cittadinanza Sociale), e gestiscono le procedure che coinvolgono gli utenti (reclamo).

5.1 Quadro di riferimento normativo

Prima di affrontare gli aspetti di processo, si offre una sintesi delle norme che disciplinano la Carta di Ambito (e la Carta dei Servizi del Fornitore, trattata al capitolo successivo), strumenti previsti dal legislatore a tutela degli utenti (e la cui adozione da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione e dell'accreditamento (Legge n. 328 dell'8 novembre 2000, art. 13; legge regionale n. 11 del 23 ottobre 2007, art. 26).

Con Deliberazione della Giunta Regionale della Campania n.1835 del 20 novembre 2008, la Regione ha approvato lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania". Tale Schema è di riferimento per:

- l'adozione della carta dei servizi sociali da parte di ogni soggetto erogatore e gestore di servizi e prestazioni sociali;
- l'adozione della carta di cittadinanza sociale da parte degli Ambiti territoriali.

Più in particolare, lo Schema generale approvato prevede che

- «Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n. 11/2007, ad adottare la Carta dei servizi in conformità al presente schema generale di riferimento e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito e a darne adeguata pubblicità agli utenti» (art.1, comma 1).

- «La Carta della cittadinanza sociale è la carta dei servizi dell'intero sistema locale dei servizi e degli interventi sociali offerti in ciascun ambito territoriale, ha il contenuto di cui al successivo articolo 9 ed è redatta per ciascun Ambito sociale territoriale nel rispetto della programmazione di zona».

Lo Schema generale provvede quindi a dettagliare il contenuto informativo di entrambe le carte.

5.2 Contenuto della Carta di Ambito

La Carta di Ambito, nella sua versione pubblicata e consultabile dal cittadino sul portale SIS, contiene le seguenti informazioni (rif. Schema approvato con DGRC n.1835/2008):

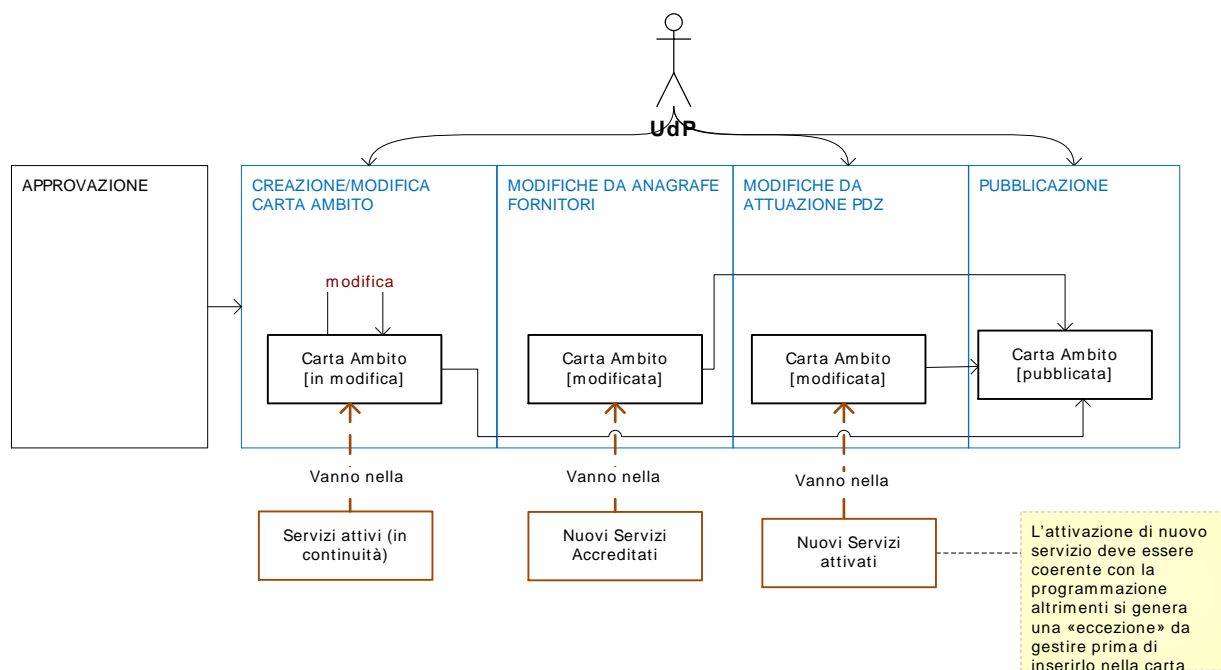
1. Descrizione della struttura organizzativa dell'Ambito sociale territoriale ("Anagrafiche" degli organi "istituzionali" dell'Ambito).
2. Elenco di ogni servizio o prestazione erogato, classificato in base al Nomenclatore Regionale e, solitamente, aggiornato annualmente; la prassi indica che nella Carta d'ambito sono inseriti solo i servizi attivi, per i quali vanno fornite informazioni al cittadino: può trattarsi di Servizi in continuità, o nuovi Servizi, attivati coerentemente con la programmazione.
3. Criteri di accesso alle prestazioni; ovvero la descrizione dei requisiti richiesti per l'accesso ai servizi erogati.
4. Modalità di erogazione, con particolare riferimento alle tariffe.
5. Indicazioni relative agli "altri soggetti del territorio" (terzo settore).
6. Standard di qualità definiti a livello del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali in relazione agli obiettivi triennali fissati nei piani (Piano Sociale Regionale e Piano di Zona) e relativi indicatori (presi dal piano di Zona).
7. Strumenti di comunicazione per il cittadino ai fini della trasmissione delle proprie valutazioni sulla qualità dei servizi e di segnalazioni di disfunzioni e bisogni non soddisfatti (descrittiva: come il cittadino può reclamare).
8. Meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini-utenti. (descrittiva).
9. Elenco dei soggetti autorizzati e/o accreditati che erogano i predetti servizi o prestazioni; la prassi indica che tali informazioni sono inserite quando disponibili.

5.3 Ciclo di vita della Carta di Ambito

Il ciclo di vita della Carta di Ambito passa attraverso una serie di fasi: la Carta viene creata (nei suoi contenuti) e pubblicata; la Carta si modifica quando si renda necessario aggiornare le informazioni sui prestatori autorizzati/accreditati (credito nei confronti dell'Anagrafe fornitori e PdZ). Nella fase di Attuazione del Piano di Zona, la Carta si arricchisce dei nuovi servizi attivati solo quando essi sono coerenti con la programmazione; in caso contrario, si genera una eccezione che l'Ambito deve risolvere prima di poter inserire il servizio nella Carta. Ciò si configura come un controllo che può evitare che nella carta appaiano servizi in difformità rispetto a quanto già approvato dalla Regione.

Il processo di pubblicazione permette di assolvere alle finalità informative e di trasparenza attese dai cittadini; il processo di pubblicazione può anche implicare la riorganizzazione delle informazioni della Carta in un percorso narrativo e comunicativo che l'Ambito ritiene più in sintonia con le attese informative della propria cittadinanza. Tale aspetto non viene supportato dal servizio Carta di Ambito.

Come si evince dal grafico in basso, il servizio Carta di Ambito non supporta la fase di approvazione, che segue gli specifici iter approvativi di ciascuno Ambito; la prassi indica, infatti, che l'Ambito può provvedere all'approvazione *a priori* di uno schema della Carta e delle regole per la sua modifica, senza che per ciascuna modifica si debba procedere a nuova approvazione.



Inoltre, in relazione agli attori, emerge chiaramente, che gli operatori dei singoli Comuni non si occupano della Carta d'Ambito, che è affidata esclusivamente agli operatori dell'Ufficio di Piano.

5.4 Attori della Carta di Ambito

Gli attori coinvolti nella Carta di Ambito sono:

3. **Ufficio di Piano**, predispone, aggiorna e pubblica la Carta
4. **Cittadino**, ovvero il destinatario delle informazioni di rilevanza pubblica presenti nella Carta di Ambito; consulta e confronta le Carte di Ambito e inoltra i reclami
5. **Ufficio di Tutela degli Utenti**, raccoglie i reclami dei cittadini;
6. **Regione**; consulta e confronta le Carte di Ambito;
7. **System**, rappresenta la "responsabilità" di tutti quei processi che si basano su automatismi e su regole preimpostate e/o che non richiedono l'interazione umana.

5.5 Processi principali della Carta di Ambito

Di seguito i processi principali della Carta di Ambito:

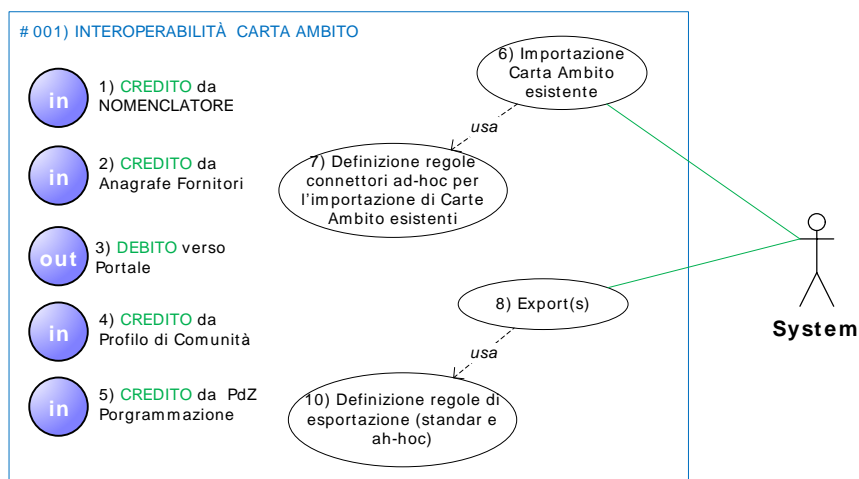
#001 Interoperabilità Carta Ambito

#002 Creazione/Modifica Carta Ambito

- #004 Modifiche Carta di Ambito da Attuazione PdZ
- #015 Modifica Carta di Ambito da Anagrafe Fornitori
- #011 Gestione reclami
- #003 Pubblicazione Carta Ambito
- #005 Consultazione Carte Ambito
- #005 Accesso alla Carta di Ambito pubblicata

5.5.1 #001 Interoperabilità Carta di Ambito

Di seguito i debiti e crediti della Carta di Ambito. In verde, quelli esterni, in blu quelli interni ovvero nei confronti di altri servizi del SIS.



La Carta di Ambito ha un credito nei confronti del Nomenclatore Regionale: i dati del Nomenclatore sono utilizzati nella Carta di Ambito, nella fase di classificazione e descrizione dei servizi erogati.

Vi è un credito nei confronti dell'Anagrafe Fornitori: i dati di AF sono utilizzati nella Carta di Ambito quando (ove necessario) si vuole indicare oltre ai servizi previsti anche i Soggetti erogatori

Vi è un debito nei confronti del Portale: sul portale è consultabile la Carta di Ambito pubblicata.

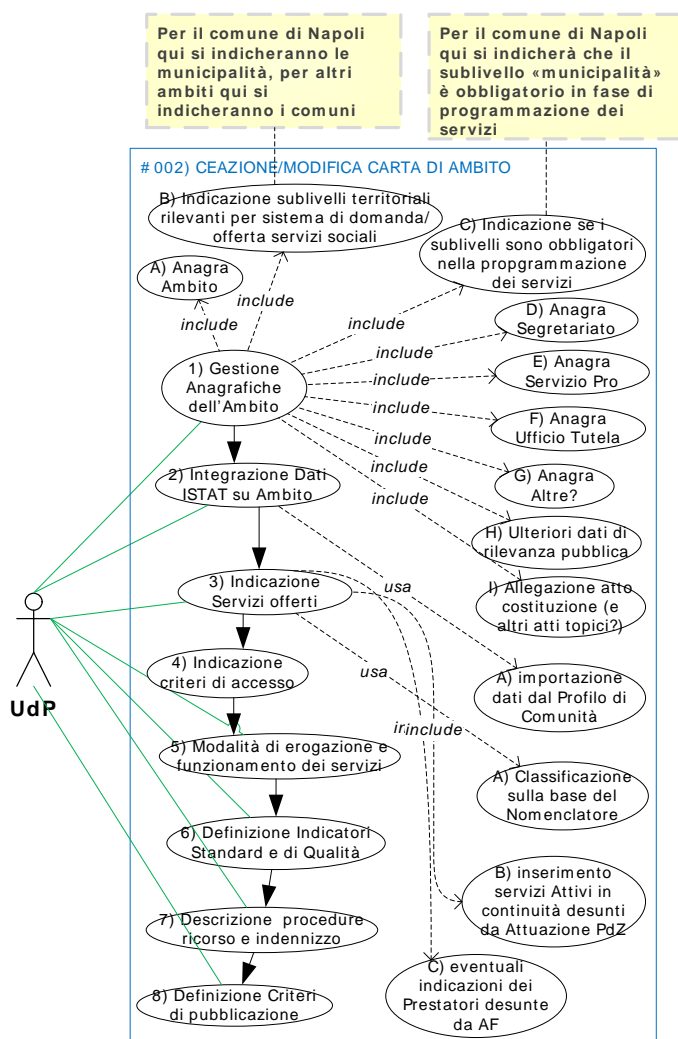
Vi è un credito nei confronti del Profilo di Comunità, dal momento che i dati del Profilo sono presenti nella Carta di Ambito.

Vi è un credito nei confronti del PdZ Programmazione dal momento che i servizi di nuova attivazione finiscono nella Carta di Ambito.

Vi l'ipotesi di strumenti di esportazione standard (ad esempio per esportare la Carta in un formato condiviso) ed ad-hoc (da valutare caso per caso).

Vi è l'ipotesi di connettori ad-hoc finalizzati all'importazione di carte d'Ambito esistenti o parti di dati delle stesse; tale ipotesi deve essere comunque attentamente vagliata.

5.5.2 #002 Creazione/Modifica Carta Ambito

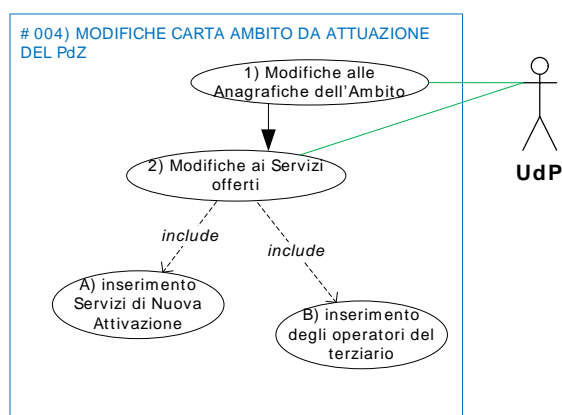


Si noti che allo step #3 (Indicazione Servizi Offerti), come già accennato, si indicano i servizi "attivi" e le loro caratteristiche ed inoltre si possono indicare i prestatori, sia gli accreditati che quelli solo autorizzati (residenziali e semiresidenziali) o abilitati all'esercizio (territoriali e domiciliari).

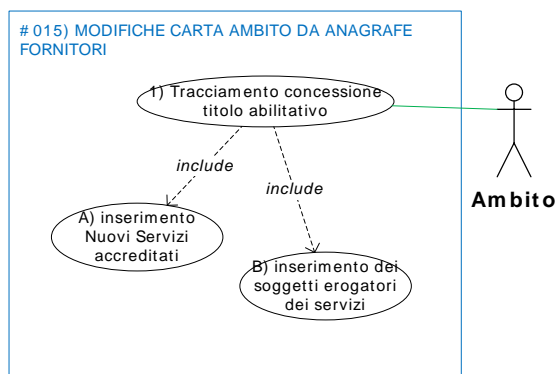
Si noti altresì che un elemento significativo nell'anagrafica dell'Ambito è l'atto costitutivo che viene verificato dalla regione in fase di apertura del PdZ.

Al punto 1B si disciplina il caso in cui un ambito può essere formato da sublivelli territoriali diversi dal comune (ad esempio il Comune di Napoli è composto da Municipalità); al punto 1C si disciplina il caso in cui in fase di programmazione dei servizi viene richiesto l'obbligo di indicare il sublivello territoriale (ad esempio il Comune di Napoli effettua la programmazione dei servizi per singola Municipalità).

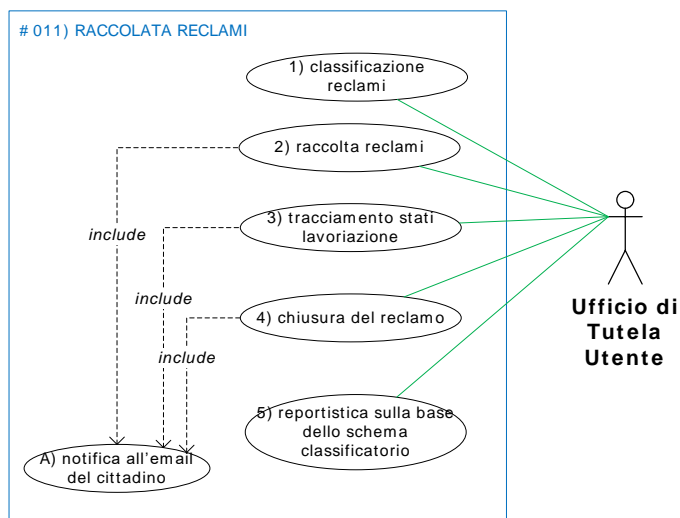
5.5.3 #004 Modifica Carta Ambito da Attuazione PdZ



5.5.4 #015 Modifica Carta Ambito da Anagrafe Fornitori



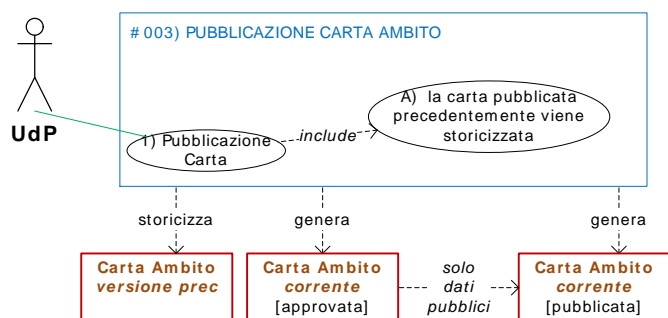
5.5.5 #011 Raccolta reclami



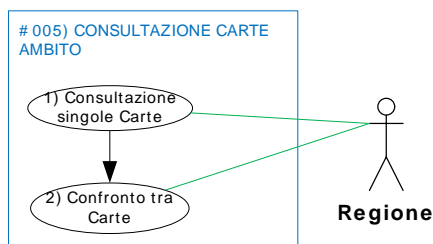
Le fasi che l'Ufficio Tutela supporta in termini di tracciamento del reclamo raccolto sono:

- Visualizzazione del reclamo
- Annotazione stato (Raccolta del reclamo; Istruttoria finalizzata alla conoscenza dei fatti; Eventuale accertamento di non conformità; Attivazione di specifiche azioni correttive per la soluzione del problema evidenziato; Verifica del risultato raggiunto)
- Esitazione del reclamo.

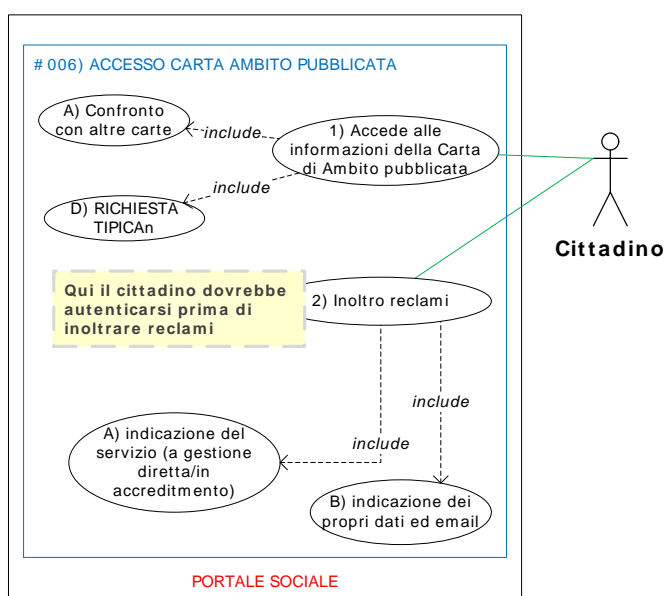
5.5.6 #003 Pubblicazione Carta Ambito



5.5.7 #005 Consultazione Carte Ambito



5.5.8 #006 Accesso alla carta di ambito pubblicata



Il cittadino visualizza sulla parte pubblica del portale la carta della cittadinanza sociale dell'ambito, che può anche scaricare in versione pdf.

Può effettuare una ricerca mirata su un servizio attraverso apposita funzione di ricerca, che consente di visualizzare contenuti parziali della carta anche raffrontandoli per ambiti differenti.

Nel portale sarà visibile la lista degli indicatori utilizzati dall'ambito per la misurazione degli standard di qualità, e in caso sia presente, anche la loro valorizzazione sulla base delle rilevazioni effettuate dall'ambito.

Per inoltrare un reclamo e seguire le relative procedure è previsto che il cittadino debba autenticarsi fornendo i suoi dati.

5.5.8.1 Domande tipiche che il processo di consultazione soddisfa

Confronto tra Carte d'Ambito

(nda: Altro definire)

5.5.9 “Features” della Carta di Ambito

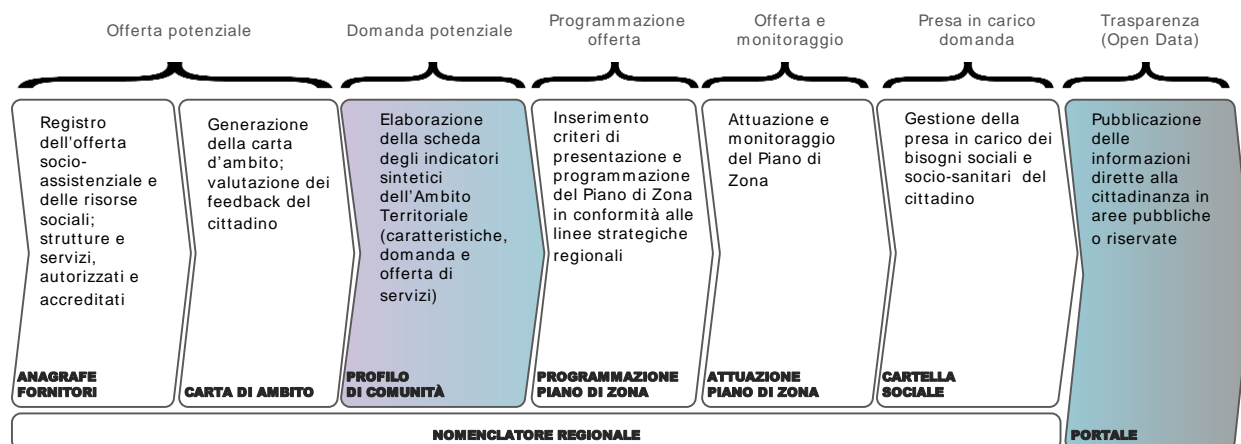
Ad una prima analisi dei processi della Carta di Ambito si desume che lo strumento da realizzare a supporto dovrebbe, tra l'altro:

- A. consentire la storicizzazione delle “entità” principali (Carta di Ambito)
- B. fornire una modalità assistita di inserimento degli indirizzi (e relative posizioni geografiche), ad esempio come quello a correzione/completamento offerto da Google, dal momento che obiettivo dell'Ente è quello di avere anagrafiche “validate”
- C. l'accesso alla carta pubblica deve essere improntato ad una usabilità priva di barriere
- D. l'accesso alla carta pubblica deve essere utilizzabile da dispositivi mobili

5.6 Alcuni casi reali legati alla Carta di Ambito

A supporto della comprensione (e validazione) dei processi summenzionati si rappresentano alcuni casi reali. Essi ambiscono a rappresentare alcune “tipicità” di problematiche che il processo dovrebbe consentire di gestire.

6 Profilo di Comunità



La conoscenza della comunità locale è un elemento qualificante del processo di programmazione. L'analisi della comunità è al contempo stesso processo di cambiamento e sviluppo, coinvolgimento attivo e partecipato della comunità, lettura ed attivazione delle risorse disponibili, valutazione dei mutamenti effetto delle politiche e degli interventi sociali.

Il Profilo di Comunità è parte integrante dell'Atto di Indirizzo e coordinamento approvato dalla Regione nel Piano Sociale Regionale.

Costituisce una lettura ragionata e partecipata dei bisogni di salute e benessere della popolazione e, come tale, è uno strumento di supporto nella individuazione delle criticità e delle priorità da considerare all'interno della programmazione e delle politiche territoriali sociali, socio-assistenziali. È pertanto uno strumento essenziale per mettere in evidenza le peculiarità di un territorio, dal punto di vista del "volto" che tale territorio mostra nel complesso (in riferimento alla struttura demografica, alla condizione socio-economica, all'assetto del mercato del lavoro e della struttura produttiva, ai rapporti di genere), delle problematiche da affrontare (bisogni espressi e soddisfatti), delle risorse disponibili, attivabili e utilizzate per l'offerta di servizi.

Il Profilo di Comunità quindi aumenta la conoscenza della comunità locale dei propri bisogni, ma anche delle proprie risorse, in quanto soggetto portatore di bisogni ma anche di soluzioni.

Il Profilo di Comunità non contiene scelte di programmazione, ma a partire dall'analisi dei dati mira ad identificare i punti rilevanti che la programmazione sociale e socio-assistenziale deve affrontare, i bisogni e le tendenze dello sviluppo demografico, sociale, economico di un dato territorio, anche alla luce della domanda espressa e della risposta assistenziale fornita dal sistema locale integrato dei servizi.

Attualmente la definizione di "Profilo di comunità" attiene:

1. al processo di elaborazione di fonti dati istituzionali (ISTAT, INPS, Regioni, Comuni, ecc.) in grado di permettere l'elaborazione degli indicatori richiesti per la profilazione della comunità locale
2. al processo di lettura concertata degli indicatori
3. al documento omonimo "Profilo di Comunità", prodotto da ogni Ambito e in cui confluiscono gli indicatori e la lettura ragionata condivisa con tutti gli interlocutori riconosciuti
4. al documento "Piano Sociale Regionale", prodotto dalla Regione, nella misura in cui gli indicatori del Profilo di Comunità vi confluiscono e concorrono alla programmazione sociale del triennio, inclusa la valutazione dei piani di zona in termini di spesa, di attività e di risultato.

In questo documento, tuttavia, **si tratta esclusivamente del processo** che consente di elaborare gli indicatori richiesti per la profilazione della comunità locale, organizzati per direttrici di indagine. **Da tale processo sono esclusi tutti gli aspetti legati all'analisi qualitativa.**

Per tale ragione, nel prosieguo del capitolo, quando si parlerà di Profilo di Comunità, salvo diversamente enunciato, ci si riferirà sempre agli output del Profilo di Comunità.

6.1 Fonti, Indicatori, Profili, Output, dimensioni

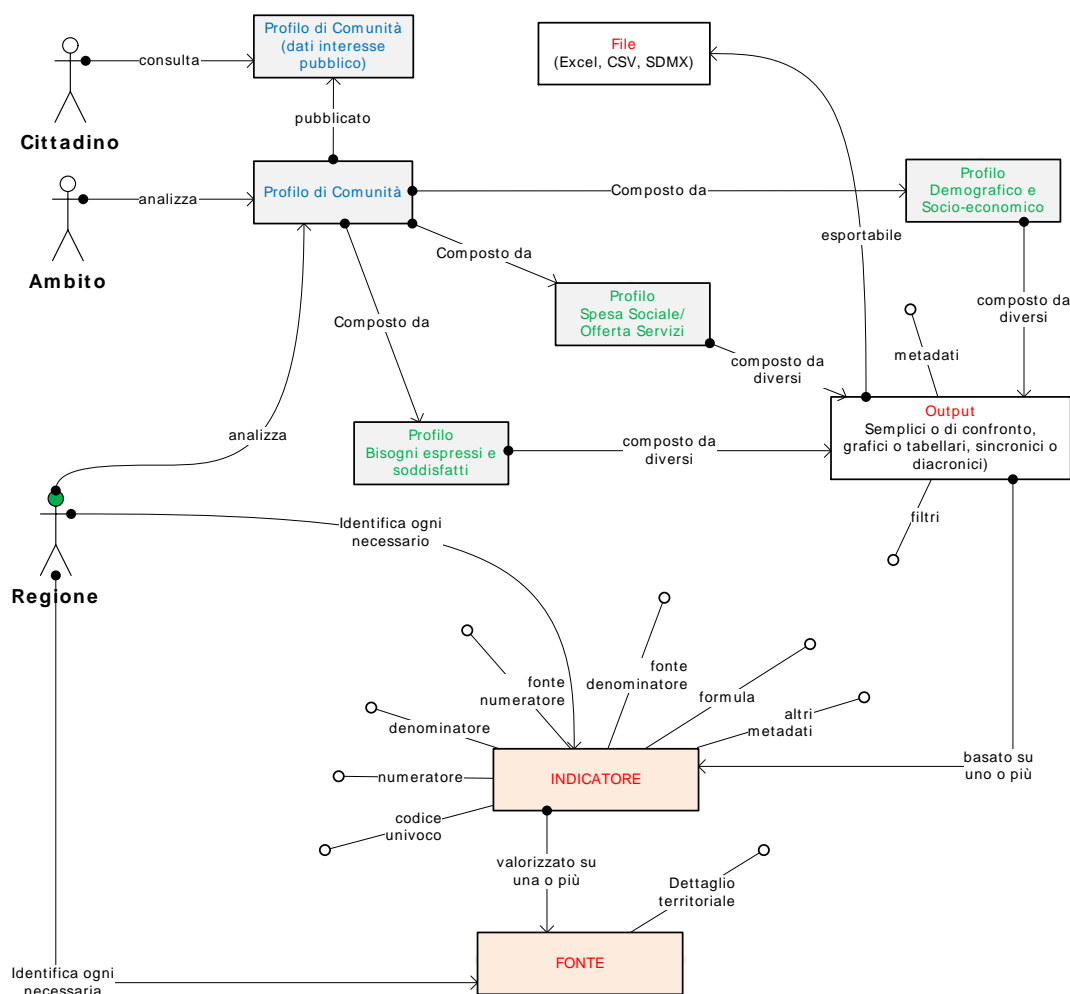
Il diagramma in basso mostra le entità principali che concorrono alla generazione del Profilo di Comunità. Partendo dall'attore "Regione" e seguendo il senso delle frecce, si può notare che la Regione definisce il set di

indicatori rappresentativi del profilo di comunità e le fonti su cui essi sono valorizzati. Gli indicatori sono sempre corredati da un set di metadati pubblicamente consultabile.

Le fonti possono essere di diversa origine: ISTAT, INPS, SSN, Regione, Comuni, ecc. Esse hanno sempre un livello di dettaglio territoriale che, tuttavia, non è identico per ogni fonte. Difatti alcune Fonti sono dettagliate per aree della penisola (nord/centro/sud) altre arrivano al livello comunale e municipale (fonti dei comuni).

Naturalmente una delle fonti essenziali di dati è il SIS stesso, che alimenta una vasta base di dati sulla domanda e l'offerta di servizi e prestazioni sociali.

Ulteriori dimensioni particolarmente importanti, ma non presenti in tutte le fonti, sono la differenza di genere (maschio/femmina) e l'età.



La Regione (e l'Ambito) analizzano il Profilo di Comunità che consiste nei tre profili seguenti:

1. Profilo **Demografico e Socio-economico (domanda potenziale)**
2. Profilo **Spesa Sociale e Offerta Servizi (offerta dei servizi)**
3. Profilo **Bisogni espressi e soddisfatti (domanda effettiva)**

Ciascun profilo è composto da *Output* predefiniti che consistono in format semplici o di confronto, grafici o tabellari, in serie storica o sincronici, filtrabili, esportabili, e corredati da metadati che consentono di meglio qualificarne il contenuto (con informazioni, ad es, sulle sorgenti, sul livello di aggiornamento dei dati, ecc).

6.2 Annotazioni sul “contenuto” del Profilo di Comunità

Gli output del Profilo di Comunità sono basati su Indicatori e Fonti standard, definiti dalla Regione ed eventualmente aggiornati periodicamente. Per tale ragione, se un Ambito avesse la necessità di sviluppare una analisi contenente “dimensioni” non previste dalle fonti standard, dovrebbe elaborarla all'esterno del servizio messo a disposizione dalla Regione.

Come già accennato, gli output, consistono in viste tabellari, grafiche o basate su mappe territoriali, in cui il *valore aggiunto* dell'informazione desumibile sta, anche se non in maniera esclusiva, nel confronto dei dati. Gli Output rappresentano, solitamente, confronti, serie storiche, ecc.

Alcuni esempi sono:

- confronto del livello di spesa tra gli ambiti della regione
- confronto della quantità dei servizi attivati tra gli ambiti della regione
- confronto della quantità degli utenti presi in carico, distinti per area di bisogno, tra gli ambiti della regione
- confronto del livello di spesa tra regioni
- crescita della domanda negli anni, raggruppata per provincia
- ecc.

Il contenuto del Profilo di Comunità è accessibile a tutti gli attori coinvolti senza restrizione alcuna, dal momento che i dati sono di rilevanza pubblica. I

dati “presenti” sul portale, consultabili dal Cittadino, possono essere un subset (una parte) dei dati del Profilo di Comunità.

6.3 Annotazioni sul “ciclo di vita” dei documenti contenenti gli Output del Profilo di Comunità

Gli output del Profilo di Comunità sono utilizzati nel documento “Piano Sociale Regionale” che è il documento della programmazione sociale del triennio redatto dalla Regione. Questo documento, presentato all’inizio dell’anno del triennio a venire, contiene i dati del Profilo di Comunità, per l’intero territorio regionale e per le tre aree di profilazione in cui è articolato (1. Demografica e Socio-economica, 2. Spesa Sociale e Offerta Servizi, 3. Bisogni espressi e soddisfatti), riferiti al triennio precedente.

Ad esempio, il documento PSR del triennio 2016-2018, presentato ad inizio dell’anno 2016, contiene:

- l’analisi di contesto: le dinamiche demografiche; il mercato del lavoro; le dinamiche economiche (parte I).
- la programmazione dei Piani di Zona nel triennio 2013-2015 (appendice 1).

Il Profilo di Comunità del SIS potrà contare su basi di dati molto vaste, alimentate dalla registrazione di dati in tutti i processi gestiti dal sistema, ed in particolare dalle attività di monitoraggio dei flussi di domanda (utenti) ed offerta (servizi provvisti di titolo abilitativo (autorizzati, accreditati), servizi programmati ed attivati, prestazioni erogate, spesa programmata e rendicontata) operati dai servizi PdZ Programmazione, PdZ Attuazione e Cartella sociale. Viene così soddisfatta l’esigenza – rappresentata nello stesso Piano Sociale Regionale 2016-2018 – di avviare processi di monitoraggio e valutazione di supporto alla programmazione, basati su un sistema di indicatori in grado di rappresentare tutte le dimensioni rilevanti: risorse, processi, servizi erogati, risultati.

Gli ambiti, a loro volta, all’inizio di ogni anno utilizzano gli Output del Profilo di Comunità, relativo ai propri comuni di appartenenza, per creare il

documento omonimo "Profilo di Comunità", contenente dati del triennio precedente. Il documento "Profilo di Comunità" viene poi "allegato" al documento di Programmazione del Piano di zona dell'Ambito, anch'esso aggiornato annualmente.

6.4 Attori del Profilo di Comunità

1. **Regione**; si occupa di identificare e creare nuovi Indicatori e nuovi Output (eventualmente su richiesta di un Ambito) basati sulle fonti esistenti; di definire gli Output e crearne di nuovi, eventualmente su richiesta di un Ambito; identifica e/o crea gli output di pubblico interesse; analizza il Profilo di Comunità creando e stampando i propri fascicoli di output; consulta ed esporta le "tabelle"
2. **Ambito**; analizza il Profilo di Comunità di Comunità creando e stampando i propri fascicoli di output; consulta ed esporta le "tabelle"
3. **Cittadino**; si occupa di consultare sul Portale Sociale gli Output del Profilo di Comunità messi a disposizione dall'Ente Regionale
4. **Università**; si occupa di accedere al Profilo di Comunità, per fini di ricerca, consultando gli Output; di creare e stampare i propri fascicoli di output; di consultare ed esportare le "tabelle"
5. **Ente di Ricerca**; si occupa di accedere al Profilo di Comunità, per fini di ricerca, consultando gli Output; di creare e stampare i propri fascicoli di output; di consultare ed esportare le "tabelle"
6. **Stakeholder**; si occupa di consultare sul Portale Sociale gli Output del Profilo di Comunità messi a disposizione dall'Ente Regionale

6.5 Processi principali del Profilo di Comunità (Profilazione della Comunità)

I processi principali del Profilo di Comunità sono i seguenti:

#023 Interoperabilità Profilo di Comunità

#019 Analisi dei profili, ovvero

- Analisi del profilo DEMOGRAFICO E SOCIO-ECONOMICO
- Analisi del profilo SPESA SOCIALE E OFFERTA SERVIZI

- Analisi del profilo BISOGNI ESPRESSI E SODDISFATTI

#020 Analisi "Tabelle"

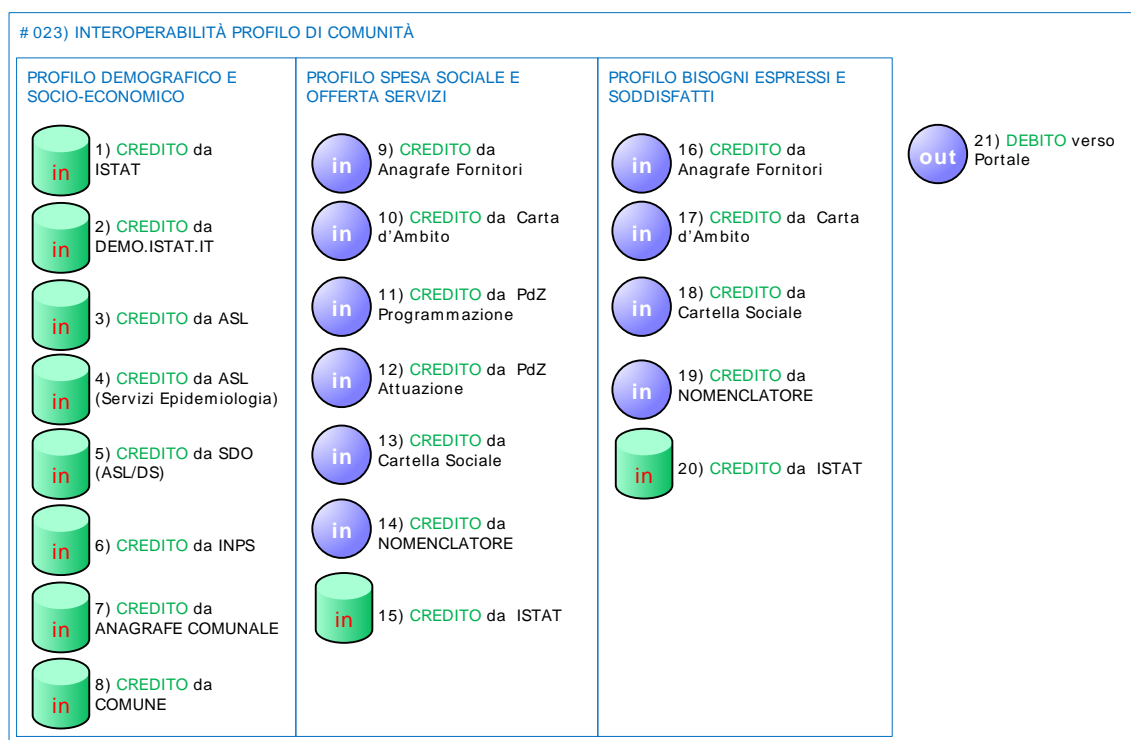
#021 Definizione Output ad accesso pubblico

#022 Creazione Indicatore/Output basato su fonti esistenti

#024 Accesso ai dati del Profilo di Comunità pubblicati

6.5.1 #023 Interoperabilità Profilo di Comunità

Di seguito i debiti e crediti del Profilo di Comunità. In verde, quelli esterni, in blu quelli interni, ovvero nei confronti di altri servizi del SIS. Debiti e Crediti sono rappresentati per ciascun profilo.



Il profilo *Demografico e socio-economico* vanta i CREDITI dalle seguenti fonti:

1. ISTAT
2. DEMO.ISTAT.IT
3. ASL
4. ASL (Servizi Epidemiologici)
5. SDO (ASL/DS)

6. INPS
7. Anagrafe Comunale
8. Comune

Il profilo *Spesa sociale e offerta servizi* vanta i CREDITI dalle seguenti fonti:

1. Anagrafe Fornitori
2. Carta di Ambito
3. PdZ Programmazione
4. PdZ Attuazione
5. Cartella Sociale
6. Nomenclatore
7. ISTAT

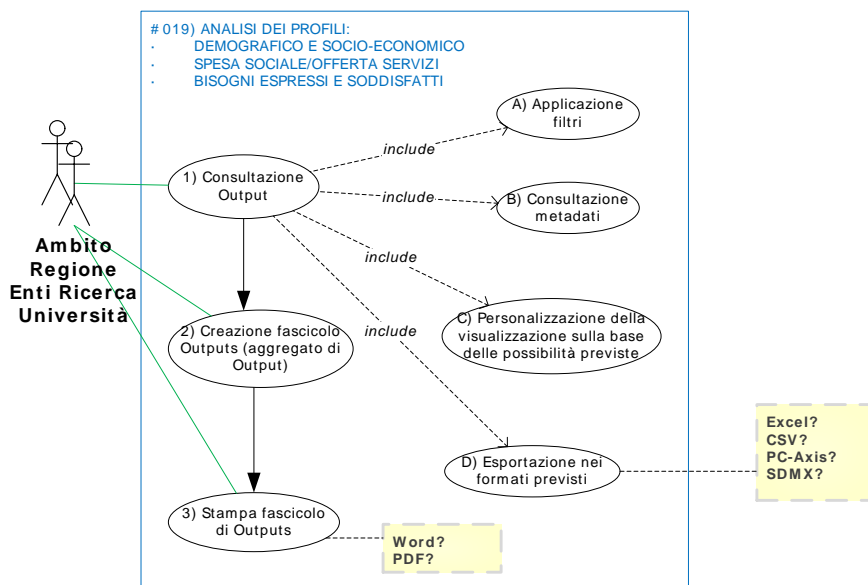
Il profilo *Bisogni espressi e soddisfatti* vanta i CREDITI dalle seguenti fonti:

1. Anagrafe Fornitori
2. Carta di Ambito
3. Cartella Sociale
4. Nomenclatore
5. ISTAT

6.5.2 #019 Analisi dei profili

Il diagramma seguente rappresenta il processo Analisi dei profili ovvero l'analisi lungo le seguenti tre *direttrici di profilazione*:

- Il profilo *Demografico e socio-economico*
- Il profilo *Spesa sociale e offerta servizi*
- Il profilo *Bisogni espressi e soddisfatti*



Le direttrici di profilazione sono definite dai seguenti bisogni e domande:

1. Valutare nel tempo e nei diversi territori le caratteristiche del contesto economico-sociale. In particolare le trasformazioni demografiche (composizione per fasce di età della popolazione), economiche, di salute che incidono sull'accrescimento di bisogni già presenti (di cura, di sostegno socio-sanitario, di accudimento, di sostegno alla autonomia personale) e sulla comparsa di nuove domande. Tale direttrice rappresenta, appunto, il **Profilo Demografico e socio-economico** (analisi domanda potenziale)
2. Valutare nel tempo e nei diversi territori la spesa sociale, l'offerta di interventi e servizi, e le altre risorse disponibili e/o attivabili sul territorio. Tale direttrice rappresenta, appunto, il **Profilo Spesa sociale e offerta servizi** (analisi offerta di servizi)
3. Valutare nel tempo e nei diversi territori le richieste di accesso ai servizi da parte dei cittadini la risposta fornita agli utenti (prese in carico). Tale direttrice rappresenta, appunto, il **Profilo Bisogni espressi e soddisfatti** (analisi domanda)

Di seguito si rappresentano, per ciascun profilo, gli indicatori richiesti dalla Regione e le domande cardini cui il profilo è chiamato a rispondere.

6.5.2.1 Indicatori del profilo Bisogni espressi e soddisfatti

Questo profilo punta a dare risposta al seguente quesito:

«Come si presentano e come si trasformano gli assetti demografici, ambientali, economici e di salute che incidono sull'insorgenza e sull'accrescimento dei bisogni sociali (di cura, di sostegno socio-sanitario, di accudimento, di sostegno alla autonomia personale, ecc.)?»

L'analisi per indicatori è realizzata attraverso il confronto tra territori e diacronico. Gli indicatori in questa sezione afferiscono ai seguenti diversi insiemi di base:

Popolazione residente: (confronti temporali e territoriali; tabelle, grafici, mappe)

- Tasso di variazione (totale, naturale e migratorio)
- Saldo migratorio interno e con l'estero
- Composizione della popolazione per età e genere (piramide dell'età)
- Densità della popolazione
- Rapporto di mascolinità
- Età media
- Indici di vecchiaia
- Indice di invecchiamento
- Indice di dipendenza strutturale (totale, giovanile, senile)

Popolazione straniera residente

- Tasso di variazione
- Distribuzione per provenienza
- Incidenza degli stranieri sulla popolazione complessiva
- Indice di attrazione e generazione migratoria

Nuclei familiari

- Distribuzione per numero di componenti
- Tipologia (coppie con figli minori, nuclei monoparentali con figli minori, anziani isolati, famiglie straniere con figli minori,)

Ambiente e territorio

- Estensione territoriale
- Zona altimetrica
- Percentuale di giornate annue con concentrazione di PM10 superiore alla norma, nei centri urbani
- Disponibilità di verde pubblico.

Salute e stili di vita

- Tasso di mortalità grezzi e standardizzati per causa
- Speranza di vita alla nascita
- Distribuzione dei nati (fonte CEDAP) per: età, stato civile, istruzione e occupazione della madre; settimana della prima visita, modalità del parto, peso alla nascita.
- Tasso di Ospedalizzazione ordinaria e DH (dimissioni/10.000 abitanti)
- Tasso di TSO (persone trattate/10.000)
- Tasso di ricovero in strutture residenziali e semiresidenziali di Salute mentale (utenti/10.000 abitanti)
- Tasso di suicidi

Condizioni socio-economiche

- Forze di lavoro, Attivi, Occupati, Disoccupati (tassi, tassi di crescita e incidenze %, totale e per genere)
- Disoccupati per classi d'età
- PIL e VA ai prezzi di mercato, totale e pro-capite
- Reddito medio e mediano netto familiare
- Tasso dichiarazione sostitutiva unica per ISEE

- ISEE medio e mediano
- Indice di GINI di distribuzione del reddito.
- % Famiglie in povertà assoluta
- % Individui in povertà relativa
- % Famiglie in povertà assoluta
- % Individui in povertà relativa

Mobilità

- Tasso di motorizzazione (rapporto fra numero di autovetture e numero di abitanti)

Bisogno sociale

- Indicatori di Bisogno degli interventi strategici declinati nel Piano Sociale Regionale (per macro livello, obiettivo di servizio, linea di intervento e servizio. Calcolati per ciascun servizio con riferimento al target specifico di utenza (e sua incidenza sulla popolazione complessiva).

6.5.2.2 Indicatori del profilo Spesa sociale e offerta servizi

Questo profilo punta a descrivere l'attuale offerta di servizi alla popolazione, e a rilevare ed analizzare eventuali squilibri territoriali nella programmazione e nella spesa sociale che rischiano di determinare diseguaglianze nell'accesso alle prestazioni da parte dei cittadini. I quesiti cui risponde sono:

«Come è allocata la spesa sociale nei diversi territori? Si riscontrano differenze o squilibri nella distribuzione per area di intervento/destinatari? O in relazione alla popolazione (quote capitarie)? O nei livelli attesi di presa in carico (utenti programmati x1.000 ab.)? Qual è il grado di attuazione del programma (in termini di interventi/servizi, spesa e utenti presi in carico)?»

«Qual è la dotazione di servizi e risorse disponibili per la popolazione in risposta ai suoi bisogni sociali?»

L'analisi per indicatori è realizzata attraverso il confronto tra territori e diacronico. Gli indicatori in questa sezione sono:

Offerta programmata (da PdZ)

- Distribuzione delle risorse programmate per fonte di finanziamento
- Incidenza delle Risorse non utilizzate sul totale delle risorse programmate
- Distribuzione degli Interventi programmati per macro livelli, servizi e aree del nomenclatore
- Distribuzione delle risorse programmate per macro livelli, servizi e aree del nomenclatore
- Quota capitaria media
- Quota capitaria deviazione standard
- Utenti programmati x 1.000 ab. per macro livelli, servizi e aree del nomenclatore

Offerta effettiva dei Servizi (pubblici, privati accreditati, privati autorizzati ma non accreditati. rif Catalogo dei servizi e Anagrafe Fornitori)

- Indicatori di dotazione strutturale (attraverso dati presenti in Anagrafe Fornitori per ogni servizio, da verificare: posti, operatori, mq, mesi di attività, n. servizi e strutture, ...)
- Indicatore OdS S.04 Quadro Strategico nazionale(QSn) 2007-2013: "Percentuale di Comuni che hanno attivato servizi per l'infanzia (asilo nido, micronidi o servizi integrativi e innovativi) sul totale dei Comuni della Regione".
- Indicatori di Offerta degli interventi strategici declinati nel Piano Sociale Regionale (per macro livello, obiettivo di servizio, linea di intervento e servizio. Calcolati per ciascun servizio con riferimento

alle caratteristiche del servizio effettivamente svolto (n. servizi offerti, mesi di attivazione, n. operatori).

Altre risorse del territorio /Capitale sociale

- Soggetti del privato sociale (profit e non profit) (Volontariato, Persone giuridiche, ecc.) /abitanti
- Indicatori di cittadinanza attiva (da definire)
- Indicatori di dotazione di risorse sociali e culturali e del tempo libero (biblioteche, luoghi ricreativi e di aggregazione sociale e culturale, aree e strutture per lo sport ed il tempo libero, ecc.) (da definire)

6.5.2.3 Indicatori del profilo Bisogni espressi e soddisfatti

Questo profilo punta a descrivere la domanda espressa dalla popolazione e la risposta ad essa fornita, ed a rilevare ed analizzare eventuali squilibri territoriali nell'espressione della domanda sociale, nell'accesso dei cittadini ai servizi e nella presa in carico degli utenti, dando risposta ai seguenti quesiti:

«Di che entità è, e come varia tra i territori e nel tempo, l'incidenza del bisogno espresso dai cittadini per i diversi servizi? Si riscontrano differenze o squilibri nella risposta socioassistenziale fornita per area di intervento/destinatari? Si O in relazione alla popolazione (quote capitarie)? O nei livelli di presa in carico effettiva (utenti presi in carico x1.000 ab.)?»

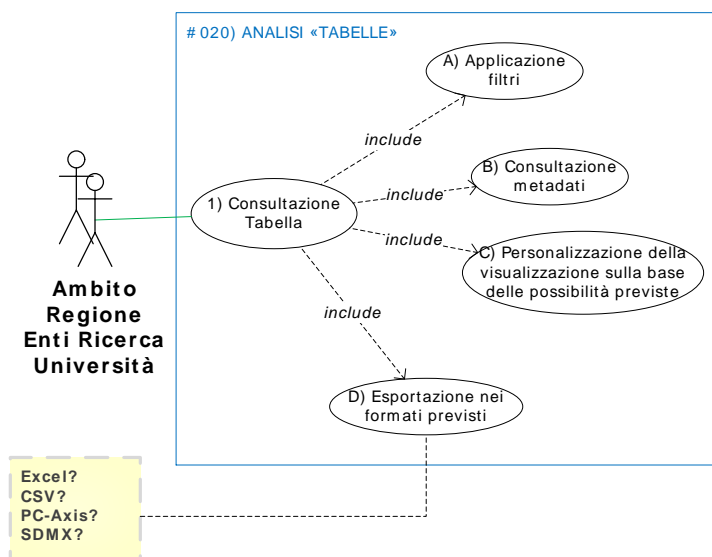
Questi gli indicatori:

- Indicatori di Domanda degli interventi strategici declinati nel Piano Sociale Regionale (per macro livello, obiettivo di servizio, linea di intervento e servizio. Calcolati per ciascun servizio con riferimento alla domanda espressa dai cittadini nei confronti del servizio (accessi).
- Indicatori di Attività degli interventi strategici declinati nel Piano Sociale Regionale (per macro livello, obiettivo di servizio, linea di intervento e servizio. Calcolati per ciascun servizio con riferimento

alla domanda soddisfatta dal servizio (utenti presi in carico, prestazioni erogate).

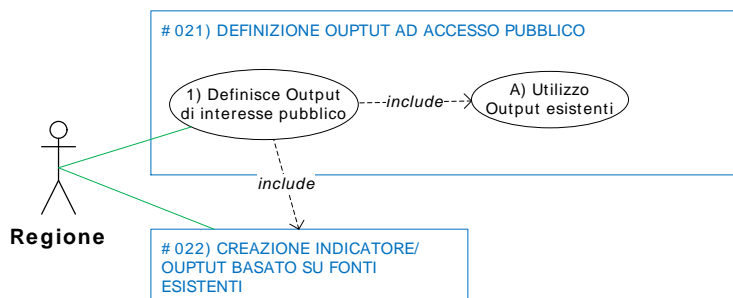
- Indicatore OdS S.05 QSn 2007-2013: “Percentuale di bambini tra zero e fino al compimento dei 3 anni che hanno usufruito dei servizi per l'infanzia (asilo nido, micronidi, o servizi integrativi e innovativi) di cui il 70% in asili nido, sul totale della popolazione in età 0-3 anni”.
- Indicatore S.06 QSn 2007-2013: “Numero di anziani assistiti in assistenza domiciliare integrata (ADI) rispetto al totale della popolazione anziana (65 anni e oltre)”.

6.5.3 #020 Analisi “Tabelle”

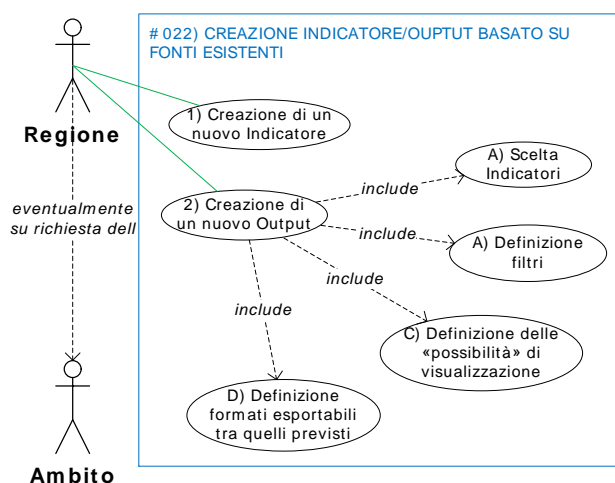


Oltre all'analisi dei profili gli utenti hanno facoltà di consultare le “tabelle”, ovvero viste sulle fonti. Tali viste possono comprendere l'accesso diretto alle fonti o una loro elaborazione. Oltre alla consultazione è possibile esportare nei formati più diffusi il risultato delle consultazioni.

6.5.4 #021 Definizione Output ad accesso pubblico



6.5.5 #022 Creazione Indicatore/Output basato su fonti esistenti



6.5.6 #024 Accesso ai dati del Profilo di Comunità Pubblicati



Il cittadino e/o gli Stakeholders possono consultare gli Output pubblici del Profilo di Comunità sulle aree del Portale Sociale

Una apposita sezione del portale sarà dedicata alla consultazione dell'ampia banca dati gestita dal servizio "Profilo di Comunità".

Attraverso le funzionalità di interrogazione che saranno definite, il cittadino può accedere alle informazioni che l'Ente decide di pubblicare sul portale, costituite sia da una reportistica standard aggiornata sul portale

periodicamente o anche da report che il cittadino può personalizzare per le proprie esigenze (filtrati per parametri come il territorio, sesso, anno, servizio target, o altre dimensioni). Le rappresentazioni sono basate sul set di indicatori elaborati dal Profilo di Comunità con riferimento ai servizi ed ai posti offerti, alla popolazione del territorio, alla domanda espressa e soddisfatta.

Tutte le informazioni saranno rappresentate sia in forma grafica che tabellare; i dati rappresentati possono essere esportati in formato "csv"

6.5.7 Features

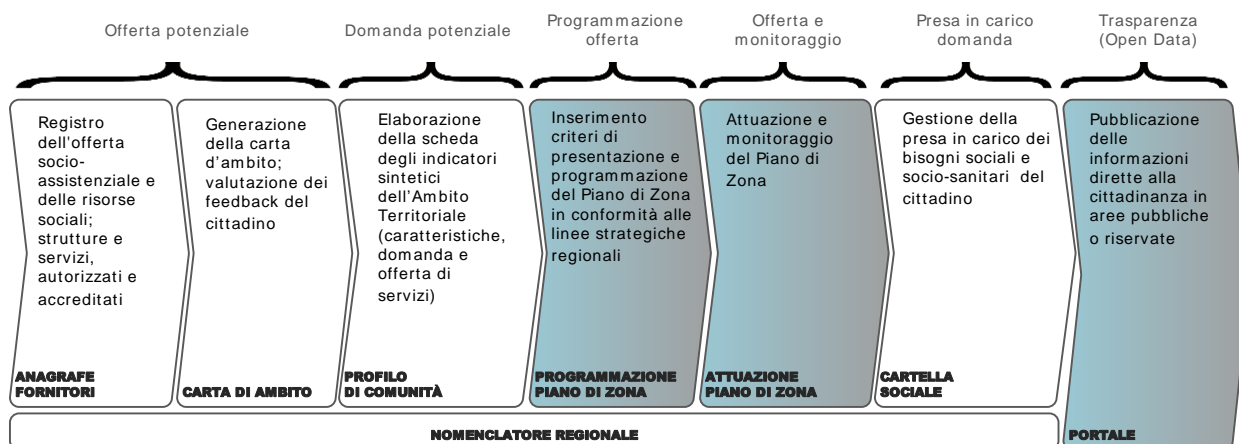
Ad una prima analisi dei processi del Profilo di Comunità si desume che lo strumento da realizzare a supporto dovrebbe, tra l'altro:

1. Prevedere, ove possibile, la realizzazione di nuovi indicatori a runtime senza dover riprogrammare il sistema
2. Prevedere, ove possibile, la realizzazione a runtime di nuove fonti senza dover riprogrammare il sistema
3. Prevedere la realizzazione di nuovi output a runtime senza dover riprogrammare il sistema, attraverso un ambiente visuale per il disegno di nuovi Output
4. Permettere di visualizzare le informazioni su mappe territoriali (WebGis)
5. Supportare, ove esistenti, protocolli e standard di interoperabilità (ad es, SDMX, ovvero Standard Data and Metadata Xchange, che è un'iniziativa internazionale che mira a standardizzare e modernizzare i meccanismi dei processi per lo scambio di dati statistici e metadati) ed altri standard per la esportazione dei dati (XLS, CSV, PC-Axis?)

NB:

Un elemento di benchmarking per ispirare l'organizzazione funzionale dello strumento di Profilo di Comunità potrebbe essere <http://dati.istat.it> e <http://dati.statistiche-pa.it>

7 Piano di Zona



Il Piano di Zona di Ambito è uno strumento di programmazione e realizzazione locale del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Il Piano di Zona contestualizza le finalità e gli obiettivi definiti nel Piano Sociale Regionale in alcune aree ritenute strategiche, con riferimento alle esigenze e ai bisogni locali.

La L. 328/2000 (art. 19) precisa che «(...) 2. Il piano di zona, di norma adottato attraverso accordo di programma, ai sensi dell'articolo 27 della legge 8 giugno 1990, n. 142, e successive modificazioni, è volto a:

a) favorire la formazione di sistemi locali di intervento fondati su servizi e prestazioni complementari e flessibili, stimolando in particolare le risorse locali di solidarietà e di auto-aiuto, nonché a responsabilizzare i cittadini nella programmazione e nella verifica dei servizi;

b) qualificare la spesa, attivando risorse, anche finanziarie, derivate dalle forme di concertazione di cui al comma 1, lettera g);

c) definire criteri di ripartizione della spesa a carico di ciascun comune, delle aziende unità sanitarie locali e degli altri soggetti firmatari dell'accordo, prevedendo anche risorse vincolate per il raggiungimento di particolari obiettivi;

d) prevedere iniziative di formazione e di aggiornamento degli operatori finalizzate a realizzare progetti di sviluppo dei servizi.

(...)»

Questi obiettivi comportano a livello locale l'adozione di atti, scelte, predisposizione di strumenti, avvio di rapporti interistituzionali, che, puntualmente, nelle forme, nelle modalità e nei tempi definiti dalla Regione, si configureranno come specifici Piani di Zona.

Dal punto di vista del SIS, per Piano di Zona si intende:

1. Il servizio di impostazione delle regole e dei vincoli operativi per la presentazione dei Piani di Zona, come definiti dalla Regione con propri atti amministrativi (delibere, decreti, circolari) a valle della pianificazione strategica (Piano Sociale Regionale);
2. Il servizio di programmazione del Piano di Zona che ha come obiettivo principale la programmazione del Fondo Unico di Ambito da parte dell'ambito, che costituisce lo strumento finanziario delle politiche sociali locali, dove sono indicati gli interventi previsti e le relative fonti di spesa;
3. Il servizio di attuazione del Piano di Zona che ha come obiettivo l'attuazione della programmazione del PdZ da parte dell'Ambito, ovvero il monitoraggio della fase di attivazione, erogazione e liquidazione dei servizi programmati; e le verifiche dell'attuazione effettuata dalla Regione.

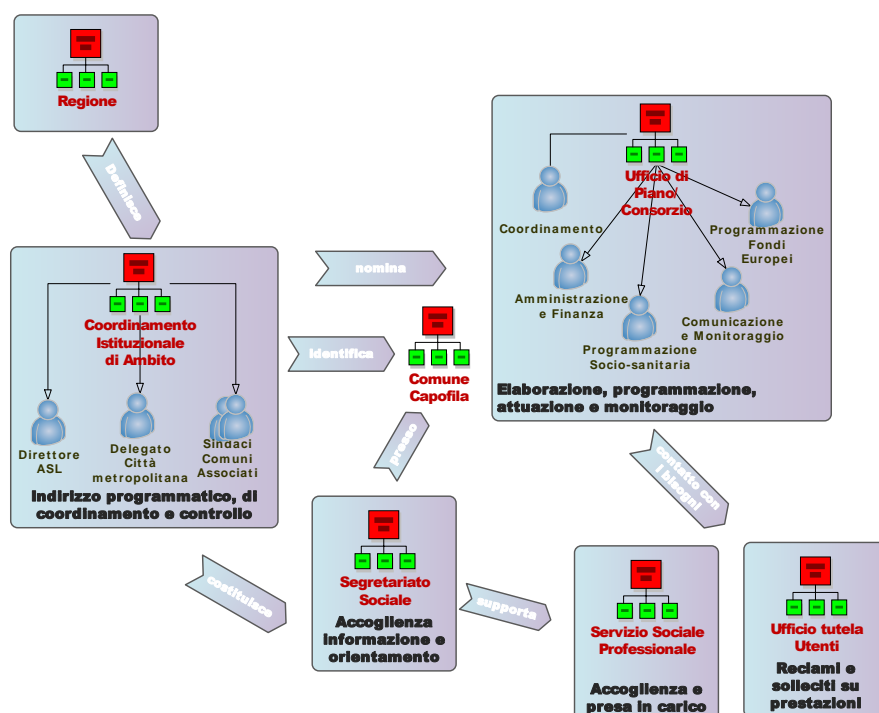
7.1 Assetti istituzionali del Piano di Zona

L'assetto istituzionale di riferimento per la programmazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali è indicato nella L.R. 11/2007 e declinata in dettaglio, sotto il profilo della strategia, nel Piano Sociale Regionale che ha cadenza triennale. Alla data del presente documento il PSR vigente è quello relativo alla triennalità 2016-2018, approvato con DGRC 868/2015 cui si rinvia. Sono qui ricapitolati solo i principali aspetti utili alla descrizione dei processi del servizio Piano di Zona del SIS.

Il sistema regionale di interventi e servizi in Campania è fondato sul principio dell'esercizio associato di funzioni/servizi parte dei comuni riuniti in Ambiti territoriali. Le disposizioni in materia di Fondo Unico di Ambito

garantiscono l'esercizio sostanziale e non solo formale delle funzioni associate in capo agli Ambiti Territoriali. La ridefinizione degli Ambiti, vale a dire le modifiche agli assetti territoriali (con comuni che si staccano da un ambito e si riagggregano ad altri), è disposta con delibera Regionale. La Regione è anche il soggetto istituzionale che definisce gli obiettivi strategici di programmazione, assegna agli ambiti le risorse finanziarie del Fondo sociale regionale, del Fondo Nazionale per le politiche sociali ed altri fondi provenienti da riparti nazionali, e detta le regole generali per il loro utilizzo.

L'assetto istituzionale, nelle sue componenti principali, è raffigurato dal diagramma seguente:



Il coordinamento istituzionale dell'Ambito è l'ente che governa il Piano di Zona, ed è composto, per ciascuno degli ambiti territoriali, dai sindaci dei comuni associati, dal Delegato della città Metropolitana e, in materia d'integrazione socio-sanitaria, dal Direttore generale della ASL di riferimento o loro delegati.

Il coordinamento istituzionale, tra le altre attività, ha il compito di definire la forma associativa e, nel caso che la forma prescelta sia la Convenzione, di

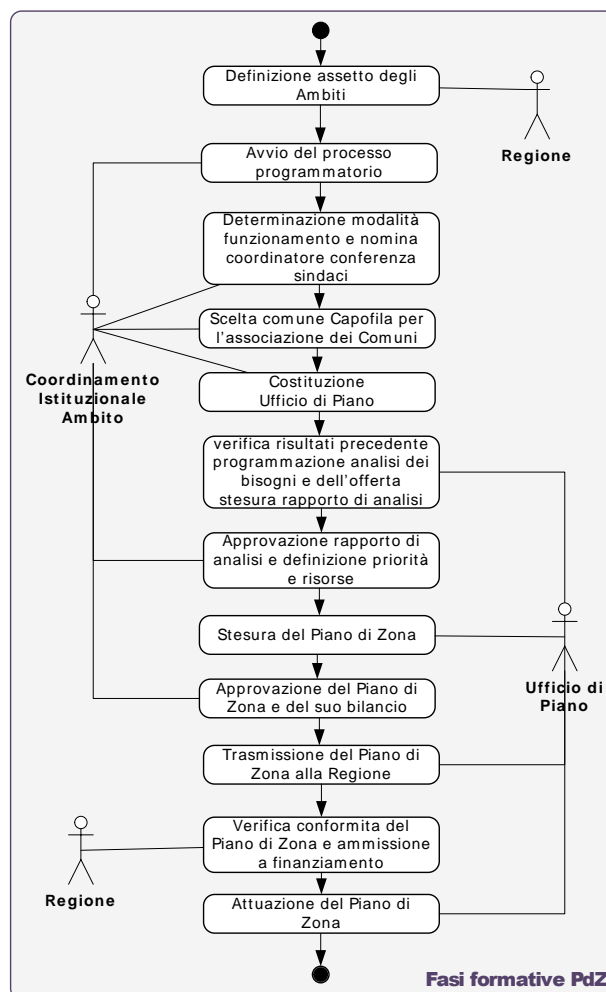
individuare il Comune capofila. Istituisce inoltre l'Ufficio di Piano, che è la struttura tecnica di supporto per la realizzazione del PdZ.

L'Ufficio di Piano ha il compito di elaborare e attuare la programmazione secondo gli indirizzi forniti dall'organo politico di riferimento, inoltre, svolge le funzioni di gestione, amministrazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona Territoriale. Esso costituisce l'ufficio di raccordo con l'amministrazione regionale in quanto è allo stesso che vengono generalmente inviate tutte le comunicazioni inerenti al sistema integrato dei servizi sociali, anche quando esse vanno poi diramate a tutti i Comuni dell'Ambito o ad altri uffici dell'Ambito stesso.

Altri componenti dell'UdP sono il Servizio Sociale Professionale che si occupa della presa in carico delle richieste assistenziali dei cittadini e l'Ufficio Tutela Utenti che si occupa di monitorare la qualità del livello assistenziale intercettando i reclami dei cittadini e sollecitando gli erogatori di servizi.

7.2 Genesi del Piano di Zona: fasi organizzative e macro-processi principali

Di seguito un diagramma in cui si rappresenta il contesto in cui viene creato il Piano di Zona: tale contesto comprende anche le fasi organizzative.

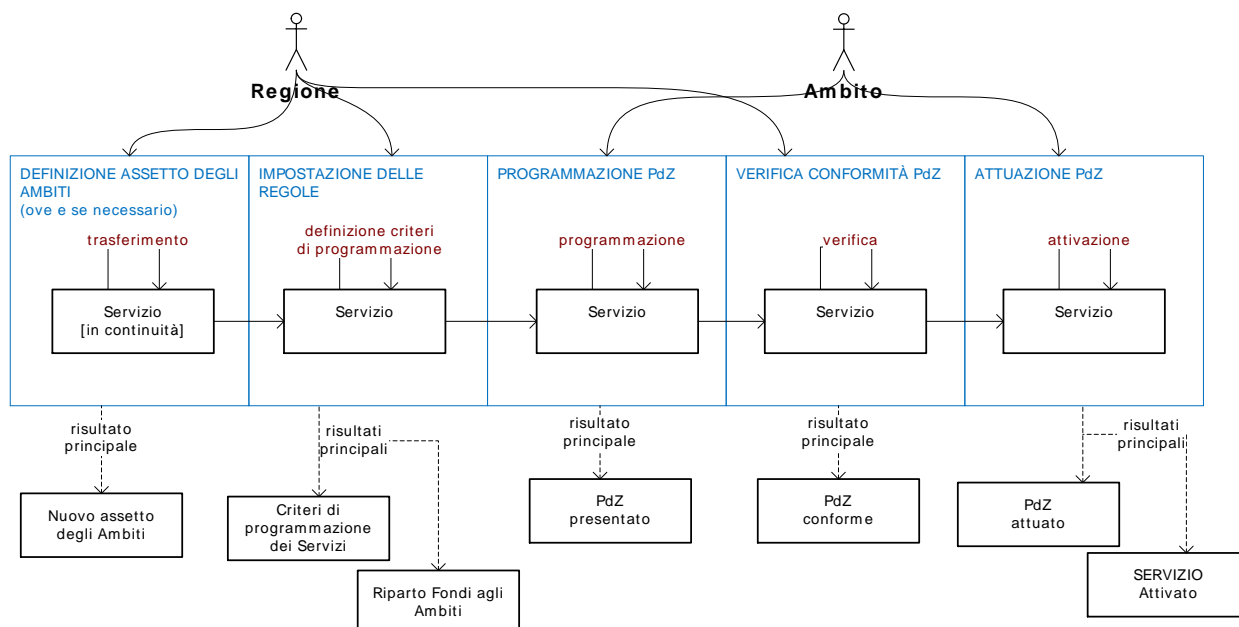


Il diagramma mostra che gli organi principalmente coinvolti sono la Regione che governa le fasi di indirizzo strategico e detta agli ambiti le regole ed i vincoli della programmazione territoriale triennale, il Coordinamento d'Ambito, che definisce gli interventi strategici prioritari, e l'Ufficio di Piano, che si occupa operativamente di analizzare il contesto sociale e i risultati della precedente programmazione generando un rapporto analitico, di redigere il piano di zona e di trasmetterlo alla Regione. Quest'ultima si occupa di verificare la conformità del piano alle strategie ed ai criteri di programmazione stabiliti e, in caso positivo, ammette al finanziamento il Piano. Successivamente l'Ufficio di Piano si occupa di attuare la programmazione positivamente verificata.

Di seguito, invece un diagramma di insieme che rappresenta le macro-fasi *attinenti* al Piano di Zona, supportate dal SIS.

Per un ausilio alla lettura del diagramma, si tenga conto che:

- i riquadri, in blu, rappresentano le fasi logiche (macro-processi principali)
- ogni fase logica è in capo ad un attore identificato
- ogni fase logica ha un risultato principale (che non va identificato obbligatoriamente con un output fisico, dal momento che può essere anche un risultato concettuale), che viene mostrato nel diagramma
- all'interno di ogni fase logica sono identificabili le azioni principali "eseguite" sull'entità Servizio



La prima fase si riferisce alla definizione dell'assetto degli Ambiti che permette di supportare tutti gli scenari di ridefinizione degli assetti esistenti (fusioni di ambiti, divisioni di ambiti, ecc.); uno dei risultati principali (ma non esclusivo) di questa fase è quello di riportare i nuovi assetti nel SIS; l'azione principale (ma non esclusiva) sull'entità "servizio" all'interno di questa fase è quella dell'attribuzione dei servizi attivi in capo ai nuovi ambiti in base agli accordi da essi definiti.

La fase di *impostazione delle regole* fa riferimento alle strategie regionali ed ai criteri di programmazione stabiliti, inclusi i vincoli di utilizzo delle fonti nel PdZ; tra i principali risultati (ma non esclusivi) vi sono l'implementazione nel

sistema dei criteri cui la programmazione degli Ambiti deve conformarsi e l'attribuzione del budget a ciascun Ambito a seguito del riparto dei fondi; l'azione principale (ma non esclusiva) sull'entità "servizio" all'interno di questa fase è quella della definizione dei criteri di programmazione (vincoli di budget, priorità strategiche, ecc.).

La fase di *programmazione del PdZ* si riferisce alla definizione degli atti che costituiscono il documento di programmazione del Piano di Zona, elaborato dall'Ambito; uno dei risultati principali (ma non esclusivo) di questa fase è quello di presentare il PdZ pronto per la verifica di conformità; l'azione principale (ma non esclusiva) sull'entità "servizio" all'interno di questa fase è quella della programmazione che comprende le risorse e il personale previsti e, ove necessario, indica i procedimenti amministrativi connessi (se in gestione diretta o in affidamento, ecc.).

La fase di *verifica conformità del PdZ* si riferisce alla verifica del documento di programmazione del Piano di Zona, elaborato dall'Ambito, da parte della Regione; uno dei risultati principali (ma non esclusivo) di questa fase è quello dell'ammissione al finanziamento del PdZ conforme; l'azione principale (ma non esclusiva) sull'entità "servizio" all'interno di questa fase è quella della verifica di conformità.

La fase di *attuazione del PdZ* si riferisce all'attuazione del Piano di Zona da parte dell'Ambito; ed inoltre, la verifica dell'attuazione del PdZ effettuata dalla Regione; tra i principali risultati (ma non esclusivi) vi sono l'attuazione della programmazione e l'attivazione dei Servizi; l'azione principale (ma non esclusiva) sull'entità "servizio" all'interno di questa fase è quella dell'attivazione (in continuità o nuova attivazione).

7.3 Piano di Zona - Programmazione

Per PdZ Programmazione si intende il processo attraverso il quale, la regione definisce le regole della programmazione territoriale e trasferisce le risorse; gli ambiti effettuano la programmazione del PdZ del proprio territorio e la Regione lo verifica ed ammette al finanziamento.

Il Piano di Zona ha validità triennale (LR 11/207, art. 21) con attuazioni annuali in relazione alle risorse disponibili per ciascun anno di riferimento. Tale processo si iscrive nelle linee strategiche triennali definite nel Piano Sociale Regionale (PSR triennale).

In sostanza, quindi, ogni anno:

1. la Regione , ove necessario, riporta eventuali modifiche all'assetto degli Ambiti
2. la Regione implementa le regole della programmazione del PdZ. effettua i riparti e apre il processo programmatico degli ambiti
3. gli Ambiti effettuano la programmazione e la sottopongono alla regione
4. la Regione verifica la conformità del PdZ (solitamente entro 30gg dalla presentazione dei Piani)

Tale processo, che al compimento del nuovo anno riprende, è molto dinamico e prevede anche **l'ipotesi** che la Regione, in corso d'anno, riapra la programmazione in concomitanza con la disponibilità di ulteriori fondi da ripartire . Ciò permette agli Ambiti di iniziare la programmazione (e successiva attuazione) del PdZ anche con fondi regionali parzialmente disponibili, prima che lo siano nella loro totalità (evento che, relativamente ai fondi statali, può determinarsi in un momento successivo all'avvio della programmazione del PdZ).

7.3.1 Contenuto del PdZ

Il Piano di zona è costituito da sezioni (o schede *tematiche*), generate durante il processo di programmazione. Di seguito le sezioni presenti:

1. Dati Ambito (schede anagrafiche dell'Ambito)
2. Amministrazione accreditamenti (Amministrazione competente per le autorizzazioni e gli accreditamenti dell'Ambito)
3. Profilo Comunità
4. Strategie
5. FUA

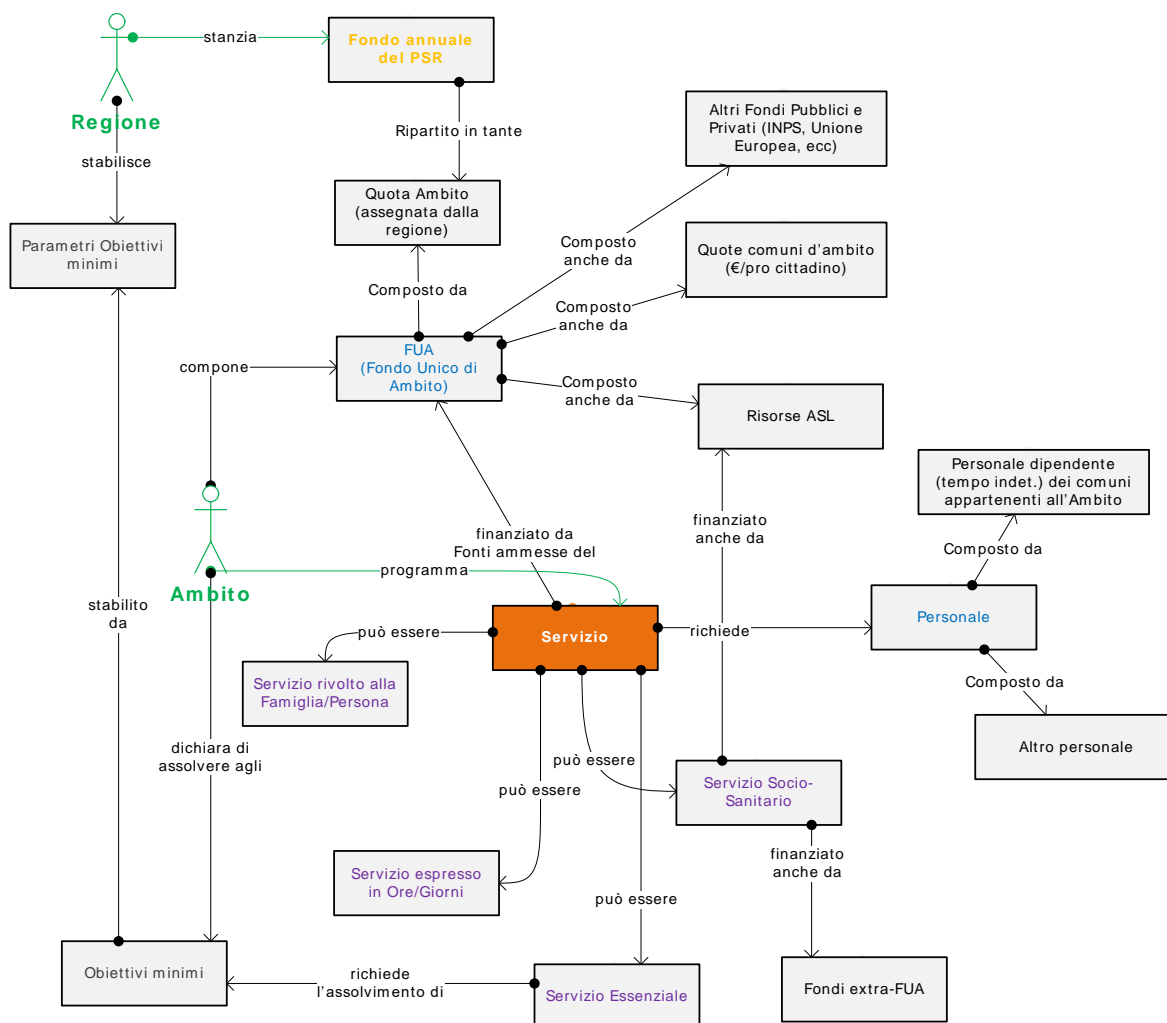
6. Obiettivi
7. Concertazione
8. Elenco documenti
9. Macro area intervento programmato
10. Aree intervento programmate
11. Schede servizi programmati
12. Piano finanziario Scheda 3.7
13. Scheda 3.8
14. Fondi Trasferiti
15. Macro livelli di interventi programmati
16. Obiettivi di servizio programmati

Si fa presente che la scheda Personale con l'indicazione del personale (dell'Ufficio di Piano, Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale), viene compilata in fase di attuazione con riferimento ai relativi servizi.

In fase di programmazione i costi del personale sono calcolati con riferimento ai profili professionali da impiegare. Per i servizi del Catalogo i profili professionali necessari dovrebbero risultare automaticamente, visto che sono noti. *(Nda: per i servizi d'Ambito (UdP, SSP, SS) invece?)*

7.3.2 Entità significative della Programmazione del PdZ

Il diagramma in basso mostra le entità significative della Programmazione del PdZ. Partendo dall'attore "Regione" e seguendo il senso delle frecce, si può notare come la Regione stanzi un Fondo annuale che ripartisce su ogni ambito e definisca i parametri degli obiettivi essenziali da garantire, a partire da quelli definiti nella L.R. 11/2007, art. 5.



Partendo dall'attore "Ambito", si può notare come quest'ultimo basi il proprio FUA (Fondo Unico di Ambito) sugli stanziamenti ripartiti dalla regione e su altri fondi, tra cui il *Fondo Comunale*, costituito dalla quota dei comuni appartenenti all'ambito, e il fondo *Risorse ASL*, compartecipato dai Distretti Sanitari.

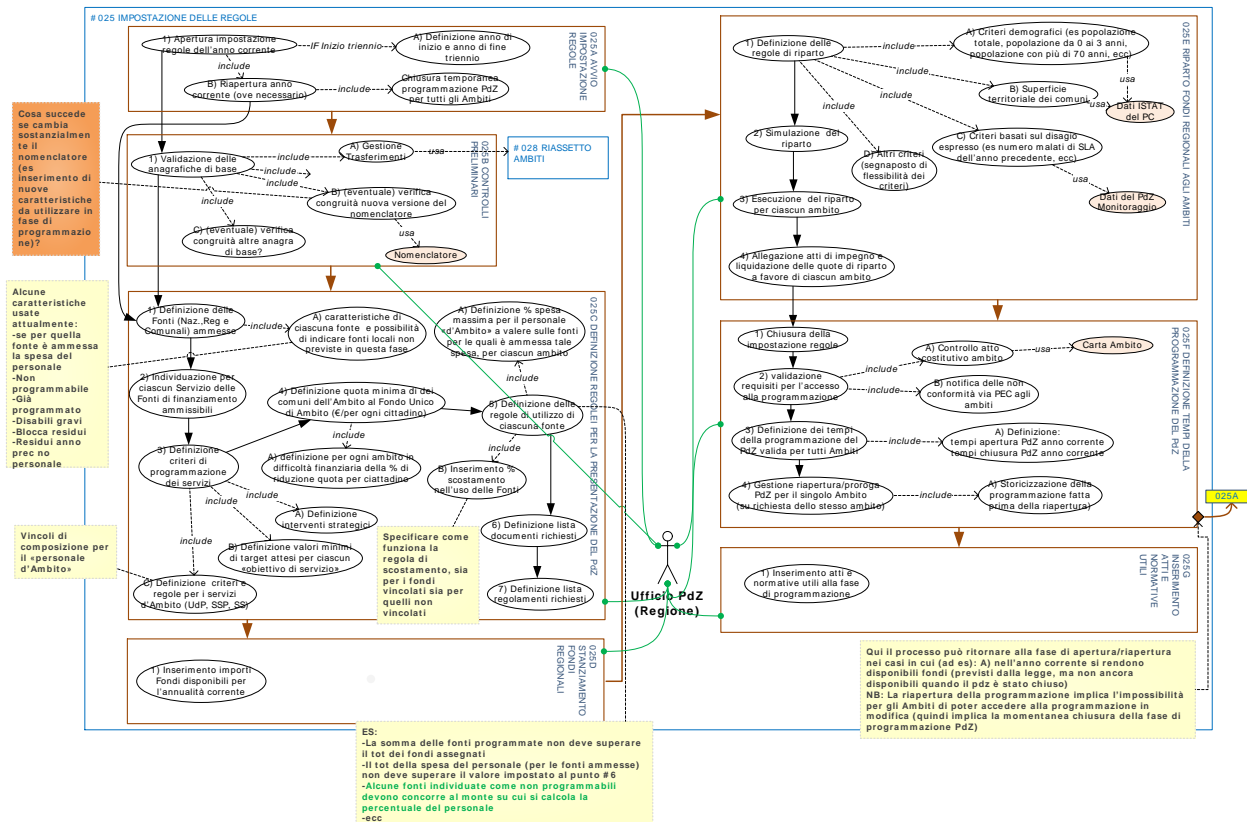
Si possono notare anche alcune classificazioni dei servizi (presenti nel nomenclatore) che sono significative nella fase di programmazione; un esempio è dato dal fatto che se un Servizio è di tipo socio-sanitario può essere programmato anche utilizzando fondi Extra-FUA.

7.3.3 Attori del PdZ Programmazione

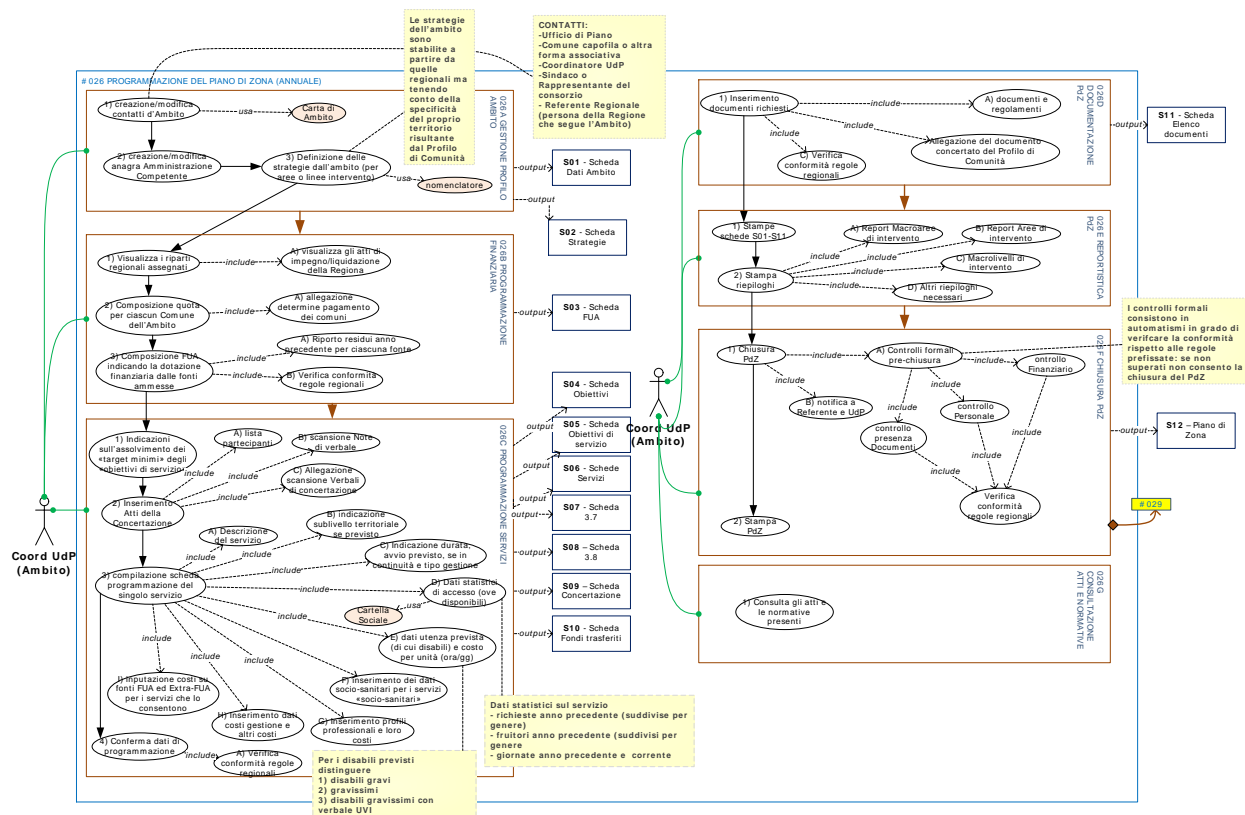
1. **Ufficio PdZ (Regione)**; si occupa di validare l'assetto degli ambiti esistente e riporta nel SIS le eventuali modifiche;

-
- si occupa di definire i criteri della programmazione del PdZ ed effettua i riparti dei fondi agli ambiti;
- apre (e chiude) la programmazione del PdZ;
- verifica la conformità del PdZ presentato;
2. **Referente Ambito (Regione)**; valida il PdZ, comunicando le eventuali non conformità;
 3. **Coordinamento UdP/Consorzio (Ambito)**; si occupa della programmazione del PdZ;
effettua i precontrolli del PdZ (precheck) prima di sottoporlo alla verifica di conformità della Regione;
chiede la riapertura del PdZ nel caso di esigenze di rimodulazione (superamento delle soglie di scostamento presenti nei criteri della programmazione definite dalla Regione; necessità di integrare il FUA con maggiori risorse comunali, ecc.);
 4. **Cittadino**, accede ai contenuti della programmazione pubblicati sul Portale;
 5. **System**, rappresenta la "responsabilità" di tutti quei processi che si basano su automatismi e su regole preimpostate e/o che non richiedono l'interazione umana.

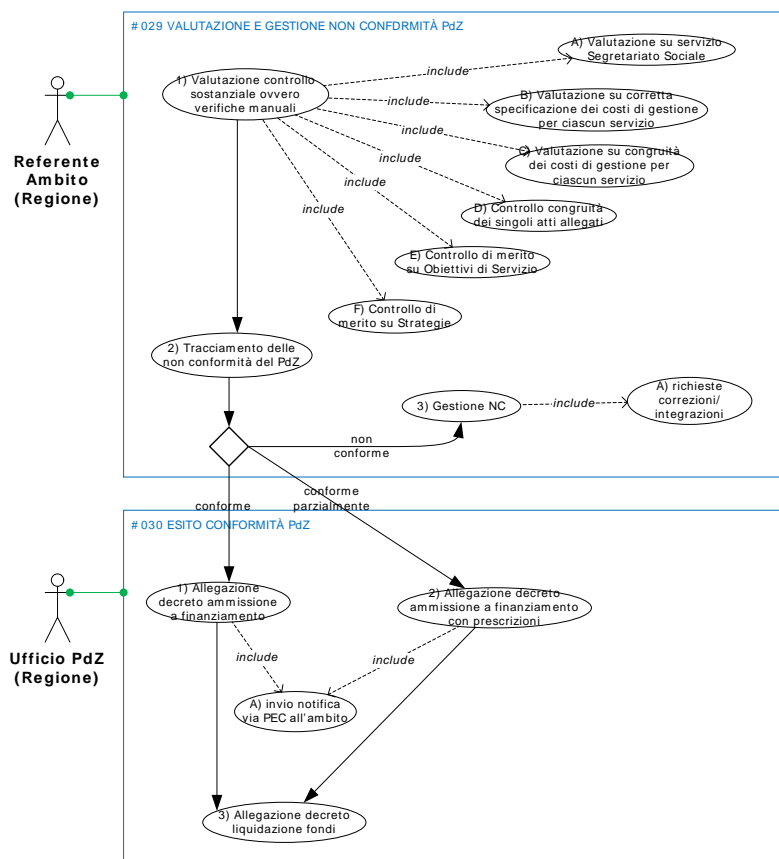
7.3.4 Visione d'insieme dei processi relativi alla impostazione delle regole



7.3.5 Visione d'insieme dei processi relativi alla programmazione del PdZ



7.3.6 Visione d'insieme dei processi relativi all'approvazione del PdZ



7.3.7 Processi Principali del PdZ Programmazione

Di seguito i processi principali del PdZ Programmazione.

Processi rilevanti rispetto all'interoperabilità:

#034 INTEROPERABILITÀ PdZ PROGRAMMAZIONE

Processi rilevanti rispetto all'accreditamento sul processo PdZ

#042 CERTIFICAZIONE ACCREDITAMENTO COORDINATORE UdP

Processi rilevanti rispetto alla programmazione strategia regionale:

#028 RIASSETTO AMBITI

#025 IMPOSTAZIONE DELLE REGOLE scomposto nei seguenti sottoprocessi:

- **025A** AVVIO IMPOSTAZIONE REGOLE
- **025B** CONTROLLI PRELIMINARI
- **025C** DEFINIZIONE REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DEL PdZ

- **025D** STANZIAMENTO FONDI REGIONALI
- **025E** RIPARTO FONDI REGIONALI AGLI AMBITI
- **025F** DEFINIZIONE TEMPI DELLA PROGRAMMAZIONE DEL PdZ
- **025G** INSERIMENTO ATTI E NORMATIVE UTILI

I processi rilevanti rispetto alla valutazione ed approvazione del PdZ:

#029 VALUTAZIONE E GESTIONE NON CONFORMITÀ PdZ

#030 ESITO CONFORMITÀ PdZ

#031 GESTIONE PdZ NON CONSEGNATO

Processi rilevanti rispetto alla programmazione del PdZ:

#026 PROGRAMMAZIONE DEL PIANO DI ZONA (ANNUALE) scomposto nei seguenti sottoprocessi:

- **026A** GESTIONE PROFILO AMBITO
- **026B** PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA
- **026C** PROGRAMMAZIONE SERVIZI
- **026D** DOCUMENTAZIONE PdZ
- **026E** REPORTISTICA PdZ
- **026F** CHIUSURA PdZ
- **026G** CONSULTAZIONE ATTI E NORMATIVE UTILI

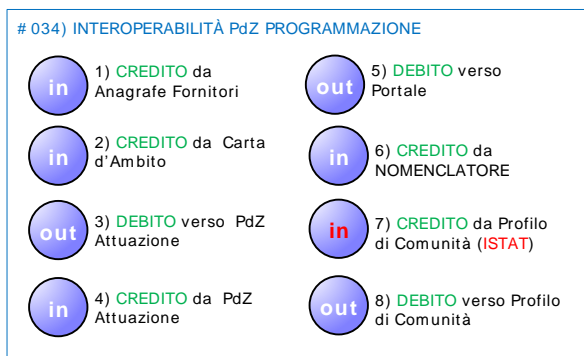
#038 RIMODULAZIONE PdZ

Processi rilevanti rispetto al cittadino

#036 ACCESSO DATI PdZ PROGRAMMAZIONE PUBBLICATI

7.3.7.1 #034 INTEROPERABILITÀ PdZ PROGRAMMAZIONE

Di seguito i debiti e crediti del PdZ Programmazione: in blu sono rappresentati quelli interni, ovvero nei confronti di altri servizi del SIS.



Vi è un CREDITO dall'Anagrafe Fornitori dal momento che in fase di programmazione, se richiesto e se necessario, è possibile indicare i prestatori dei servizi programmati

Vi è un CREDITO dalla Carta di Ambito dal momento che le anagrafiche dell'ambito sono presenti nella Carta

Vi è un DEBITO nei confronti del PdZ Attuazione, dal momento che ogni servizio programmato è la base di partenza per la sua attuazione.

Vi è un CREDITO dal PdZ Attuazione, dal momento che la rimodulazione dei servizi (negli scenari di riapertura della programmazione del PdZ) deve essere compatibile con il già attuato.

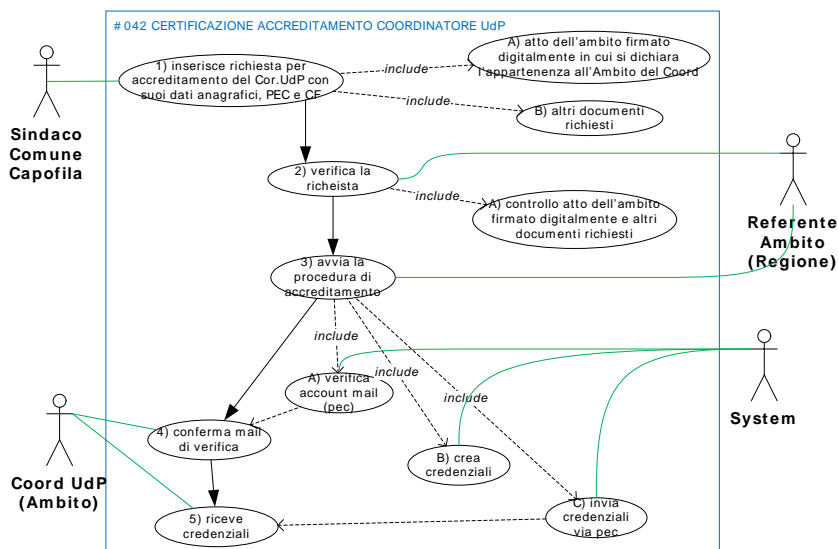
Vi è un DEBITO nei confronti del Portale dal momento che gli indicatori sintetici degli interventi e dei servizi programmati devono essere disponibili nell'area pubblica del Portale

Il PdZ Programmazione ha un CREDITO dal Nomenclatore Regionale: i dati del Nomenclatore sono utilizzati nella programmazione strategica e dei servizi del Piano di Zona, e nella reportistica.

Vi è un CREDITO dal Profilo di Comunità (o ISTAT, in assenza di quest'ultimo) dal momento che il calcolo dei riparti viene effettuato con i dati Istat su popolazione e superficie dei comuni appartenenti all'ambito

Vi è un DEBITO nei confronti del Profilo di Comunità dal momento che tutti i dati degli interventi programmati concorrono al calcolo degli indicatori di monitoraggio ex-ante del Profilo SPESA SOCIALE E OFFERTA SERVIZI.

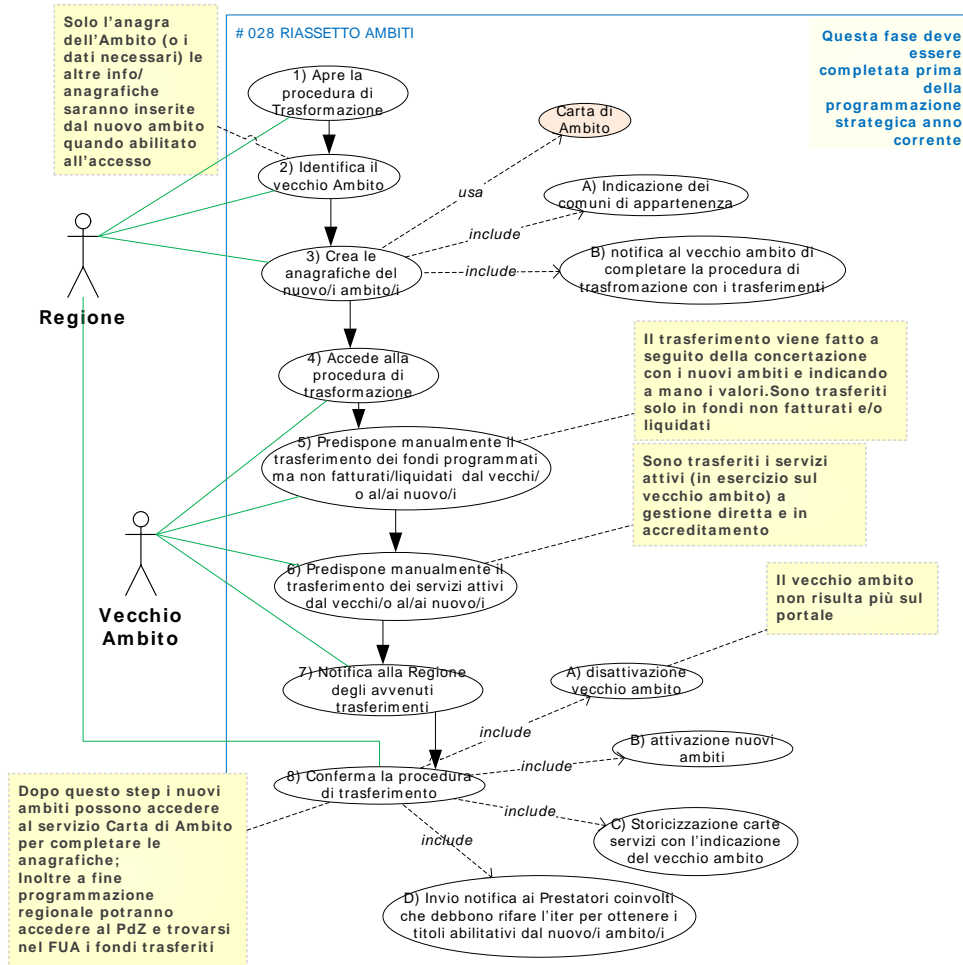
7.3.7.2 #042 CERTIFICAZIONE ACCREDITAMENTO COORDINATORE UdP



Nda: Questo processo (che comunque va verificato) si riporta a mo' di memento.

7.3.7.3 #028 RIASSETTO AMBITI

Il processo potrebbe non tenere conto di tutti i possibili scenari di scomposizione e ricomposizione che, ove necessario, vanno dettagliati per verificarne l'impatto sul processo di seguito formalizzato.



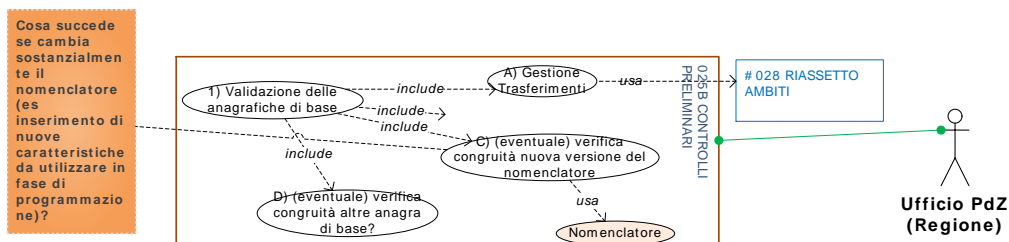
Tutti i prestatori abilitati (autorizzati, accreditati, con SCIA) devono aggiornare al nuovo ambito il titolo abilitativo

7.3.7.4 #025 IMPOSTAZIONE DELLE REGOLE

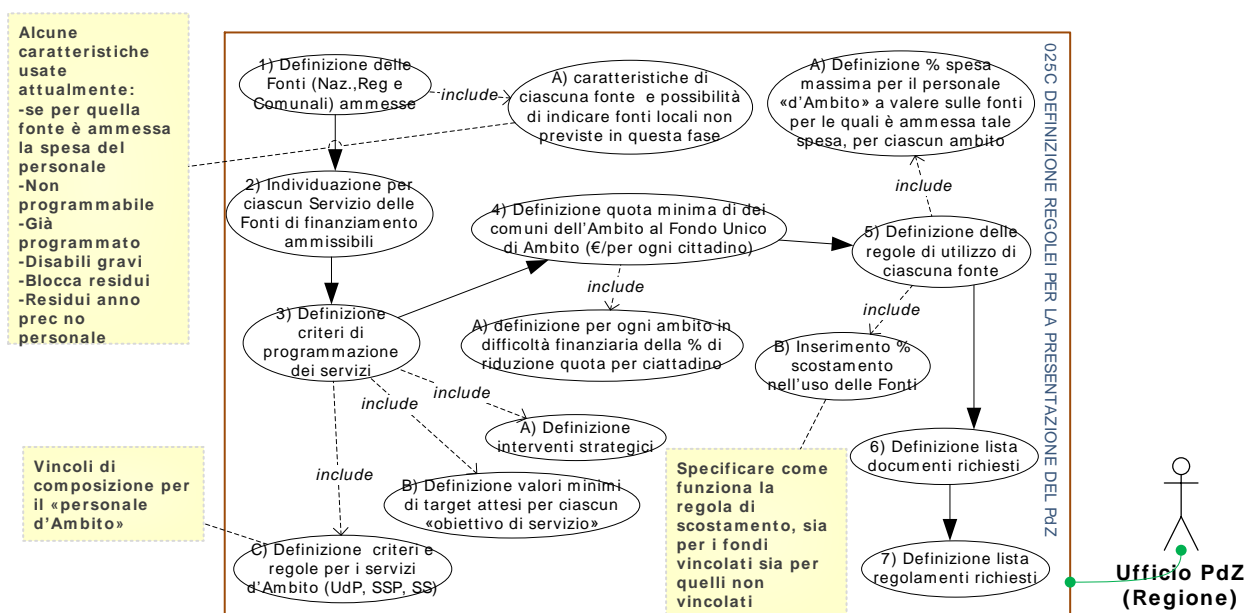
7.3.7.4.1 025A AVVIO IMPOSTAZIONE REGOLE



7.3.7.4.2 025B CONTROLLI PRELIMINARI



7.3.7.4.3 025C DEFINIZIONE REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DEL PdZ

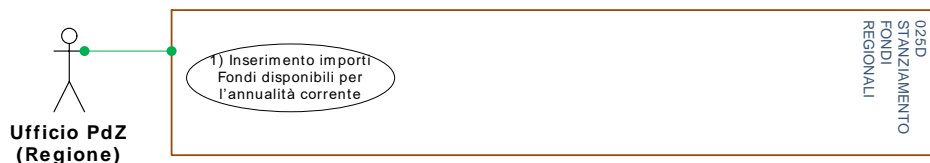


In questa fase sono definiti i vincoli e le regole da rispettare per la presentazione del PdZ. Vincoli e regole debbono per tale ragione essere meglio e bene dettagliati in questo paragrafo attraverso una descrizione di ciascuno di essi, magari corredata da qualche esempio esplicativo.

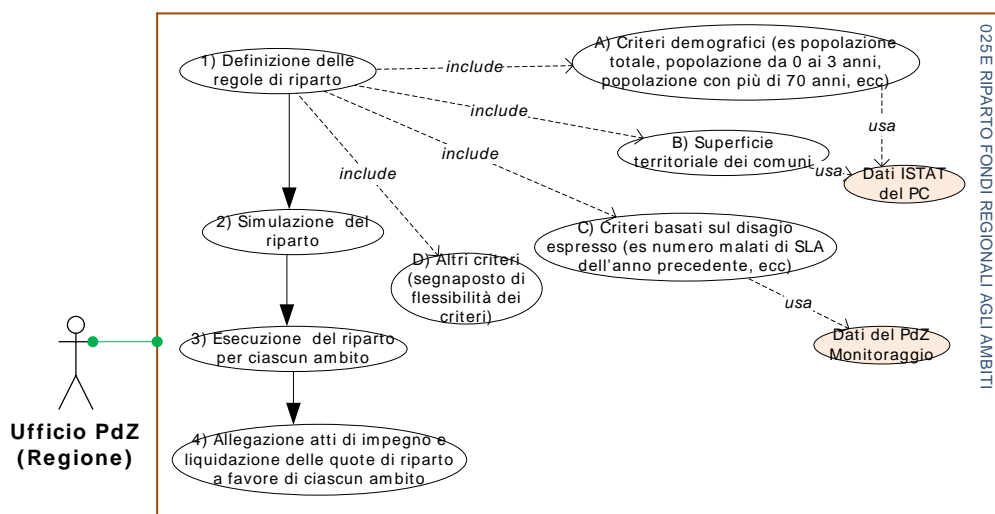
Per lo scostamento, in particolare, vale la stessa esigenza: va chiarito magari con qualche esempio esplicativo.

Rispetto al punto 4 si noti che a partire dalla II annualità del II PSR, è stata prevista per gli ambiti in difficoltà finanziaria una soglia di scostamento (riduzione) tollerata del 25% in meno rispetto alla quota minima prevista per cittadino di 7 euro

7.3.7.4.4 025D STANZIAMENTO FONDI REGIONALI



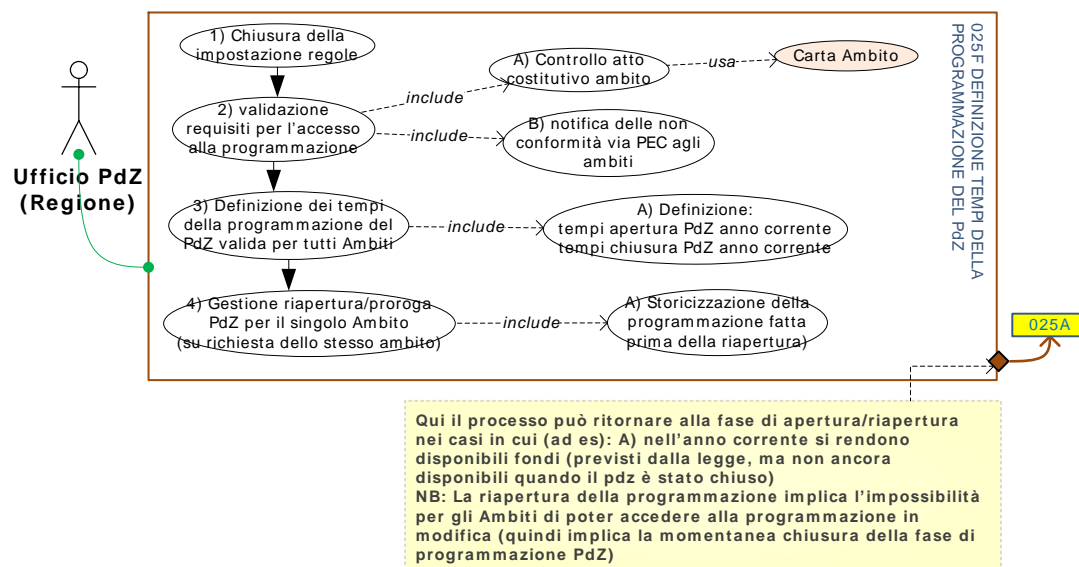
7.3.7.4.5 025E RIPARTO FONDI REGIONALI AGLI AMBITI



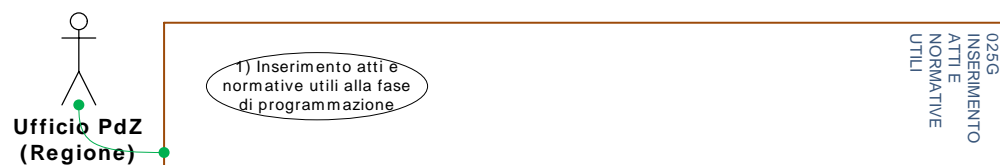
Le regole di riparto debbono essere meglio e bene dettagliate attraverso una descrizione che ne permetta la migliore comprensione, magari corredata da qualche esempio esplicativo.

Il punto 4 è richiesto dalle nuove regole della contabilità armonizzata: subito dopo il riparto gli Ambiti devono poter fare l'accertamento di entrata ed è quindi necessario, da parte della Regione, allegare gli atti di impegno e liquidazione a favore degli Ambiti man mano che vengono inseriti nel bilancio regionale.

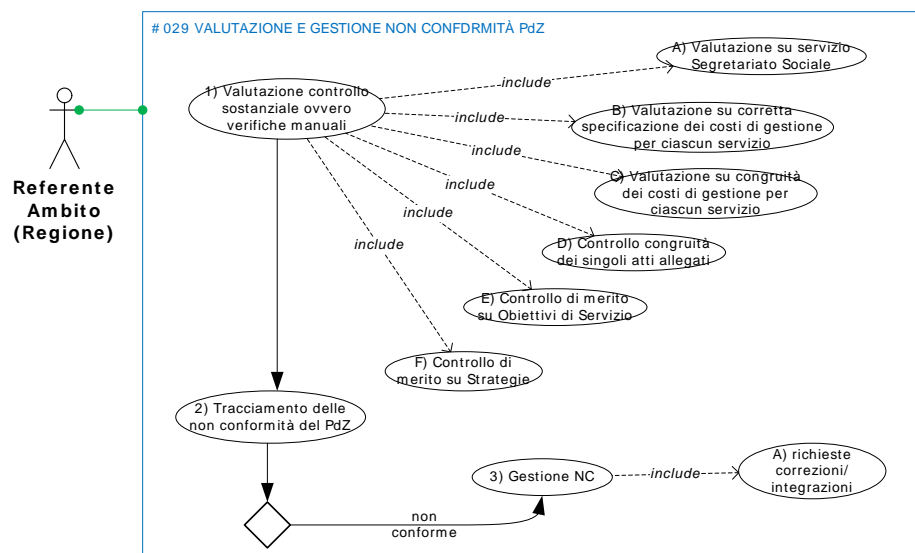
7.3.7.4.6 025F DEFINIZIONE TEMPI DELLA PROGRAMMAZIONE DEL PdZ



7.3.7.4.7 025G INSERIMENTO ATTI E NORMATIVE UTILI



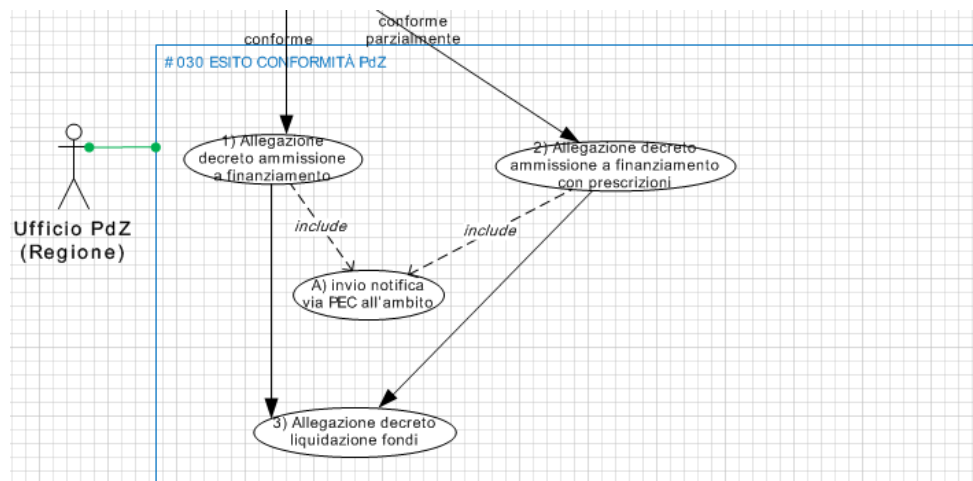
7.3.7.5 #029 VALUTAZIONE E GESTIONE NON CONFORMITÀ PdZ



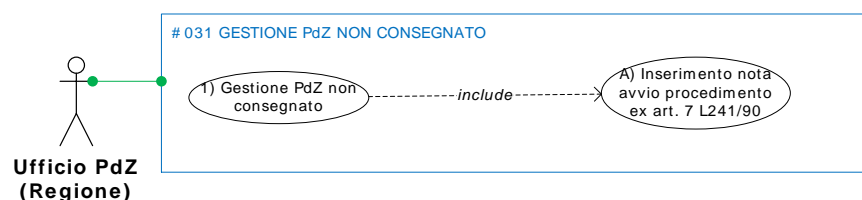
La richiesta di correzioni/integrazioni deve essere gestita in maniera tale che l'Ambito può agire solo sugli specifici elementi oggetto di correzione o

richiesta, senza poter modificare gli aspetti verificati positivamente: ciò evita al Referente di dover ricontrollare tutto il PdZ.

7.3.7.6 #030 APPROVAZIONE PdZ

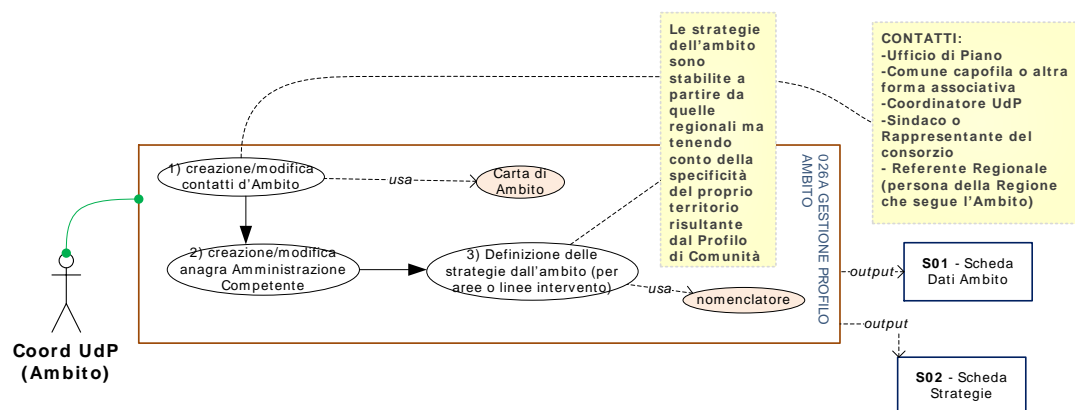


7.3.7.7 #031 GESTIONE PdZ NON CONSEGNATO

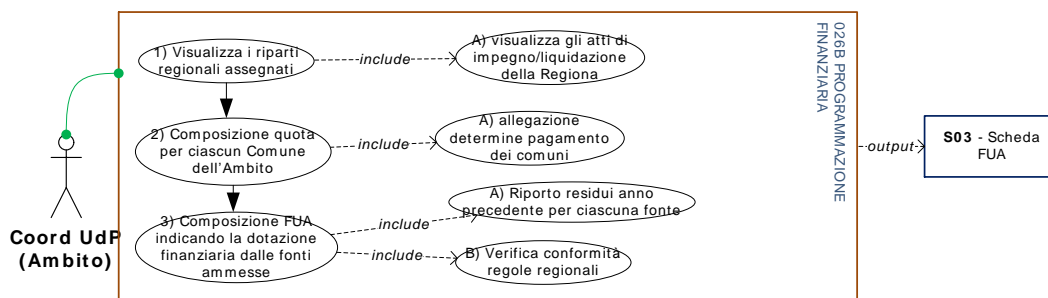


7.3.7.8 #026 PROGRAMMAZIONE DEL PIANO DI ZONA (ANNUALE)

7.3.7.8.1 026A GESTIONE PROFILO AMBITO



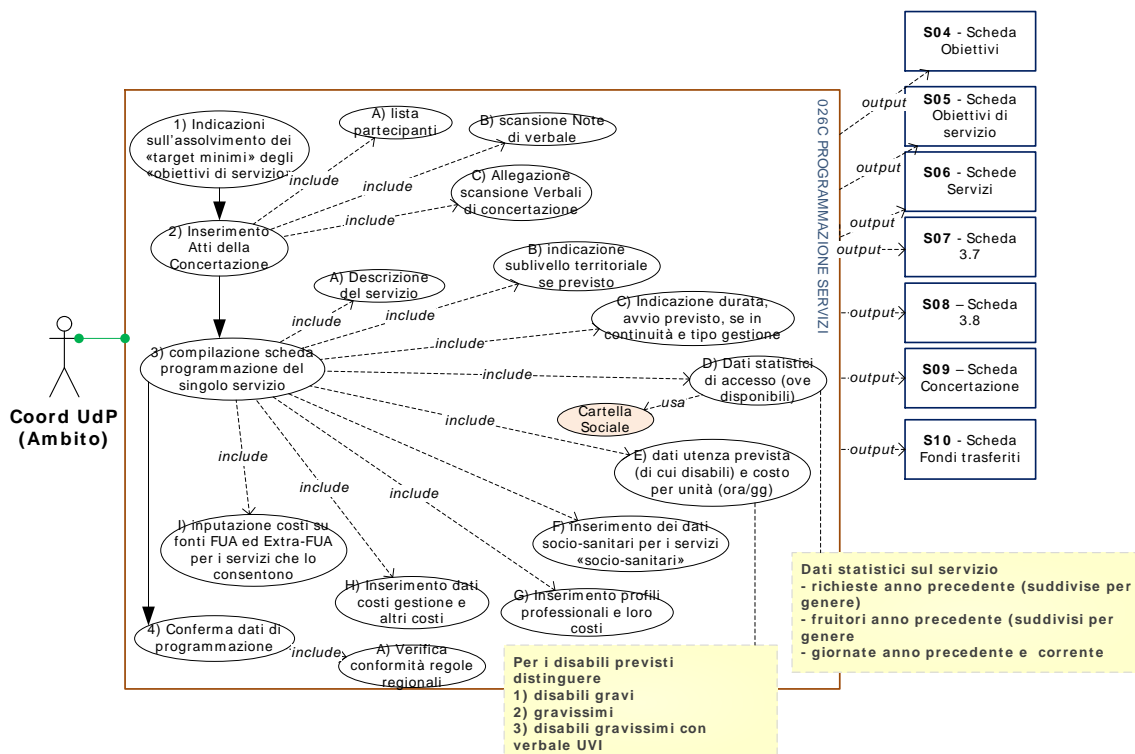
7.3.7.8.2 026B PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA



In start-up del sistema sarà necessario gestire i residui, che poi a regime saranno riportati, distinti per ciascuna fonte, nella programmazione corrente.

Il punto 1 è richiesto dalle nuove regole della contabilità armonizzata: subito dopo il riparto gli Ambiti devono poter fare l'accertamento di entrata ed è quindi necessario, da parte della Regione, allegare gli atti di impegno e liquidazione a favore degli Ambiti man mano che vengono inseriti nel bilancio regionale.

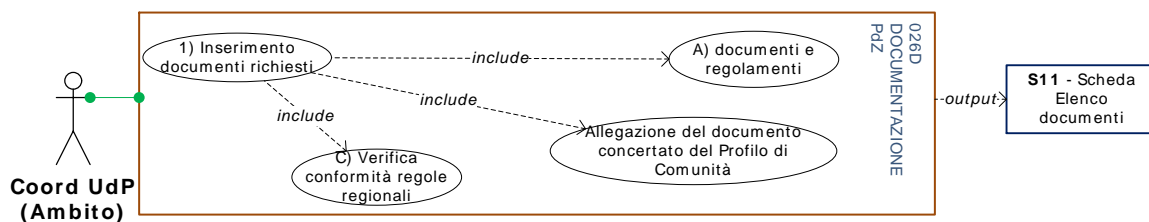
7.3.7.8.3 026C PROGRAMMAZIONE SERVIZI



Si noti che questa è una fase centrale nella programmazione del PdZ e per tale ragione va meglio e bene esplicitata.

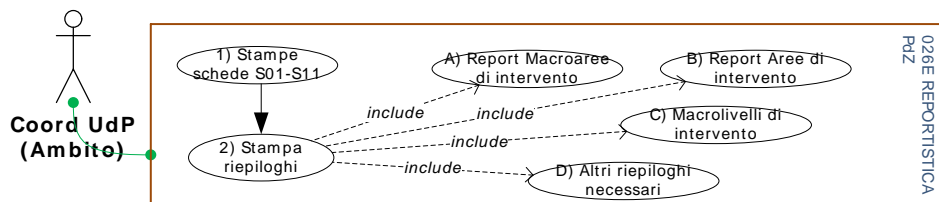
In merito al punto 3E (utenti disabili previsti), assume rilievo, ai fini della **consuntivazione** al Ministero delle risorse del FNA utilizzate per questa categoria, distinguere 1) disabili gravi, 2) gravissimi, 3) disabili gravissimi con verbale UVI

7.3.7.8.4 026D DOCUMENTAZIONE PdZ

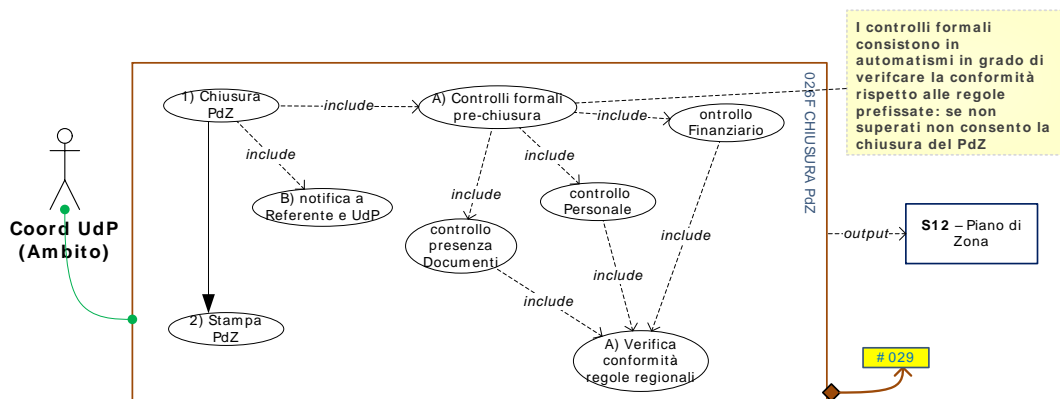


(Nda: Va chiarito se è necessario allegare al PdZ il documento concertato del Profilo di Comunità)

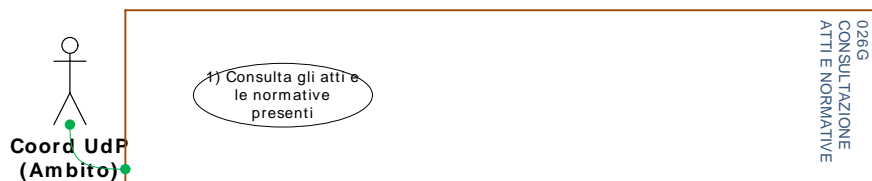
7.3.7.8.5 026E REPORTISTICA PdZ



7.3.7.8.6 026F CHIUSURA PdZ

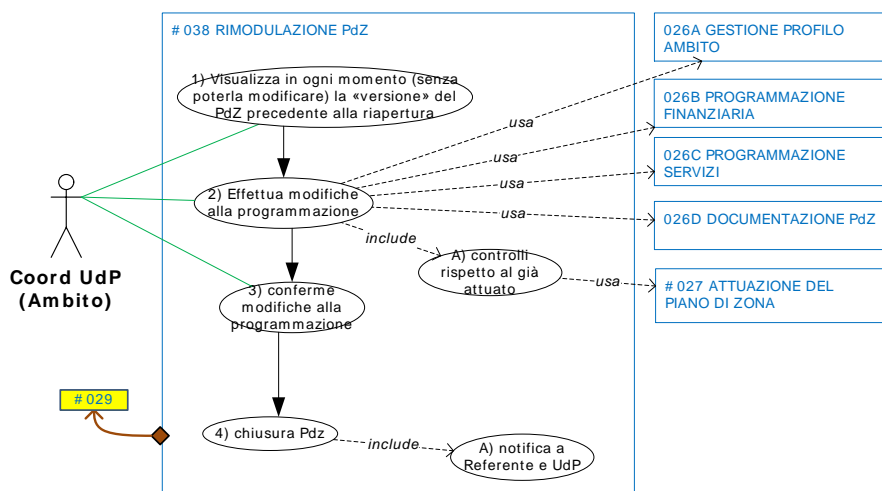


7.3.7.8.7 026G CONSULTAZIONE ATTI E NORMATIVE UTILI



La consultazione è "accessibile" in ogni momento durante la fase di programmazione del PdZ.

7.3.7.9 #038 RIMODULAZIONE PdZ



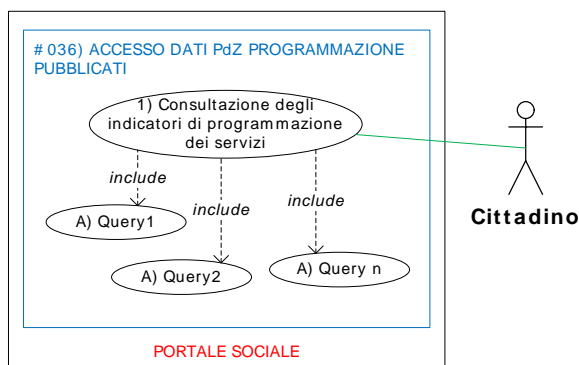
La rimodulazione consiste nel riprogrammare alcuni aspetti del Piano già approvato nel caso di, ad es, superamento delle soglie di scostamento presenti nei criteri della programmazione definite dalla Regione, oppure necessità di integrare il FUA con maggiori risorse comunali, ecc.

In tal caso si effettua prima una richiesta di apertura (processo 032) e se tale richiesta viene accolta, si accede alla fase di rimodulazione.

Alla fine della rimodulazione il piano deve essere nuovamente verificato dalla Regione.

L'ambito chiede la riapertura del PdZ nel caso di esigenze di rimodulazione (superamento delle soglie di scostamento presenti nei criteri della programmazione definite dalla Regione; necessità di integrare il FUA con maggiori risorse comunali, ecc.)

7.3.7.10 #037 ACCESSO AI DATI PdZ PROGRAMMAZIONE PUBBLICATI



Nella parte pubblica del portale nell'area "Pianificazione Sociale" è possibile ricercare e scaricare in formato pdf i Piani Sociali di Zona per ogni distretto, dell'ultima annualità.

Il cittadino può inoltre visualizzare output di sintesi sui servizi programmati, aggregati in base alle principali dimensioni (area di intervento, territorio, target, ecc...).

7.3.8 Alcune annotazioni a margine

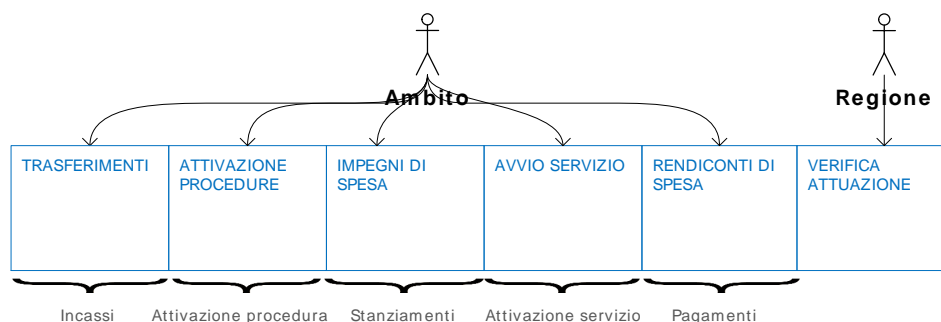
Dalla review dell'analisi, anche con gli ambiti è emerso che:

- non è stato chiarito come gestire i fondi vincolati del FUA non spesi e quindi da restituire;
- l'ambito può essere libero di programmare (e attuare) i fondi locali "a prescindere dalle regole regionali? Ma non è stato specificato ciò se sia realmente fattibile e le sue implicazioni sul PdZ.

7.4 Piano di Zona - Attuazione

Dal punto di vista del SIS, PdZ Attuazione consente agli Ambiti di monitorare l'attuazione degli interventi sociali programmati e relativa spesa; e alle Regioni di verificare e monitorare in itinere il livello di attuazione.

Il diagramma di seguito mostra il dettaglio delle fasi del processo di attuazione del PdZ:



Il monitoraggio *in itinere* alimenta un sistema di indicatori e consente la verifica del progressivo raggiungimento degli obiettivi previsti, quantificati man mano che i singoli servizi sono attuati.

Il consolidamento dei dati con riferimento all'anno o al triennio di conclusa programmazione, operato attraverso il calcolo degli indicatori del Profilo di Comunità, consente inoltre di effettuare la valutazione *ex post* dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi, con riferimento agli obiettivi definiti dal Programma (efficacia) nonché alla capacità di raggiungerli con le risorse previste (efficienza).

In fase di monitoraggio saranno accertati i dati relativi all'attuazione dei valori indicati in fase di programmazione, con particolare riferimento ai servizi e al loro avanzamento correlati al livello di spesa maturato, al numero di utenti presi in carico, ai beneficiari dei servizi affidati. Sarà rilevato l'eventuale scarto tra attività programmate ed attività realizzate.

Gli obiettivi che il sistema di monitoraggio permette di raggiungere sono principalmente i seguenti:

- i) fornire all'amministrazione regionale elementi efficaci per la valutazione della spesa sociale regionale;
- ii) pervenire ad una graduale standardizzazione delle procedure amministrative di rilevazione e trasmissione delle informazioni;
- iii) consentire di assolvere, in modo valido e coerente, ogni debito informativo verso enti di rilevazione nazionale;
- iv) ottimizzare il livello di conoscenza sul livello di capacità di consuntivazione della spesa di ciascun Ambito;

- v) stimolare la dinamica evolutiva dei processi organizzativi interni agli Ambiti territoriali;
- vi) migliorare la governance della spesa pubblica in materia di interventi e servizi sociali;
- vii) valutare:
 - (1) il grado di capacità di presa in carico dei bisogni espressi dell'utenza;
 - (2) numero e tipologia dei servizi attivati;
 - (3) livello della capacità di spesa sociale sul territorio regionale.

7.4.1 Annotazioni su aspetti topici dell'Attuazione

L'attività di monitoraggio dell'avanzamento della spesa e degli interventi sociali degli Ambiti territoriali consiste nell'acquisizione dei dati sugli aspetti quantitativi e qualitativi di realizzazione degli interventi programmati.

Il monitoraggio si distingue in:

1. monitoraggio procedurale, legato all'attuazione degli interventi programmati,
2. monitoraggio finanziario, legato ai flussi contabili ed amministrativi,
3. monitoraggio fisico, legato alle risorse (non finanziarie) utilizzate e ai risultati prodotti.

Attraverso il monitoraggio *in itinere* e gli indicatori elaborati dal sistema, gli Ambiti e la Regione verificano lo stato di avanzamento della programmazione territoriale e della relativa spesa e valutano l'andamento dei servizi, anche in termini di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

7.4.1.1 Monitoraggio procedurale

Il sistema di monitoraggio procedurale consente di verificare costantemente lo stato di attuazione degli interventi attraverso la raccolta di informazioni sull'iter procedurale di ciascun servizio programmato, con particolare riferimento alle date di realizzazione delle principali fasi di attuazione

e/o all'individuazione di eventuali ostacoli all'implementazione della programmazione sociale degli Ambiti.

Il monitoraggio riguarda:

- la scomposizione di ciascuna procedura in singoli passaggi (step procedurali);
- la previsione dei tempi occorrenti all'espletamento di ciascun passaggio.

Tale rilevazione deve consentire, per ciascun Ambito, il corretto svolgimento delle fasi di avvio e conclusione lavori, fornendo le informazioni dell'*iter* di riferimento di ogni servizio programmato e attivato.

Gli obiettivi che il sistema di monitoraggio procedurale permette di raggiungere sono principalmente legati ai seguenti indicatori:

1. scarto temporale tra approvazione piano e attivazione servizi espresso in mesi/giorni;
2. scarto temporale tra approvazione attivazione e avvio singolo servizio espresso in mesi/giorni
3. n. avvisi pubblici pubblicati attivati ed espletati per affidamento servizi;
4. n. avvisi pubblici espletati per affidamento servizi;
5. tempo impiegato (espresso in giorni) per istruttoria domande avvisi pubblici per singolo servizio;
6. numero atti di impegno per servizio per annualità;
7. numero atti di liquidazione per servizio per annualità;
8. n. consuntivazioni parziali per servizio per annualità;
9. n. consuntivazioni totali per servizio per annualità.

7.4.1.2 Monitoraggio finanziario

È finalizzato a verificare la corretta attuazione dei servizi programmati rilevando ed esaminando le spese realizzate per l'esecuzione degli stessi (impegni assunti, pagamenti sostenuti, ecc.). Esso riguarda:

- gli impegni ed i pagamenti/trasferimenti effettuati relativamente alle azioni poste in essere;

- le informazioni contabili e/o consuntivazioni provenienti dai Beneficiari per ciascuna operazione cofinanziata.

Gli obiettivi che il sistema di monitoraggio finanziario permette di raggiungere sono principalmente legati ai seguenti indicatori:

1. risorse effettivamente trasferite all'Ambito dalla Regione;
2. risorse effettivamente trasferite dai Comuni al FUA;
3. risorse impegnate sul totale trasferito;
4. risorse impegnate per fondo di provenienza;
5. risorse liquidate sul totale trasferito;
6. risorse liquidate per fondo di provenienza;
7. ammontare complessivo economie di gestione;
8. ammontare complessivo economie di gestione per singolo servizio;
9. percentuale di scostamento finanziario tra risorse programmate e risorse liquidate totale;
10. percentuale di scostamento finanziario tra risorse programmate e risorse liquidate per singolo servizio;
11. importo parziale avanzamento spesa per annualità di riferimento;
12. importo totale avanzamento spesa per annualità di riferimento;
13. ammontare complessivo della quota di compartecipazione utenti;
14. ammontare complessivo quota di comp. utenti per singolo servizio;

Il monitoraggio di avanzamento della spesa potrebbe costituire un problema per l'ambito di Napoli, che a causa della complessità dei procedimenti amministrativi potrebbe non riuscire a consuntivare nel dettaglio i servizi, in particolare per quelli programmati a valere su fondi comunali.

Potrebbe essere necessario prevedere set di indicatori di monitoraggio differenziati per fondo.

Potrebbe essere stabilito un set informativo minimo rispetto al quale per tutti sia possibile calcolare gli indicatori per la valutazione.

Deve essere valutato se monitorare la spesa a livello di dettaglio anche per i servizi in affidamento (spesa per il personale / spese di gestione / voucher), chiedendo ai prestatori di dettagliare le rendicontazioni.

7.4.1.3 Monitoraggio fisico

Il monitoraggio fisico consiste nella misurazione di dati di *input* (risorse utilizzate) e di *output* (obiettivi fisici realizzati) nell'ambito delle azioni poste in essere in fase di attuazione dei servizi programmati.

Il monitoraggio fisico dovrà prevedere per ogni servizio programmato e realizzato:

1. durata in mesi dei servizi
2. ore di servizio erogate
3. n. servizi in continuità
4. n. servizi di nuova attivazione
5. n. servizi attivati distinti per tipologia
6. n. utenti presi in carico (totale e per singolo servizio da nomenclatore)
7. n. utenti distinti per maschi e femmine
8. n. utenti in carico dall'annualità precedente
9. n. nuovi utenti per l'annualità corrente
10. ammontare complessivo quota compartecipazione per singolo servizio
11. n. utenti che hanno compartecipato alla spesa
12. n. unità personale impiegato
13. distinzione profili professionali personale impiegati
14. n. unità di personale pubblico distaccato
15. n. unità pers. contrattualizzato
16. profili professionali impegnati per l'erogazione dei servizi
17. totale ore professionalità impiegate per singolo servizio
18. n. UVI effettuate per l'annualità

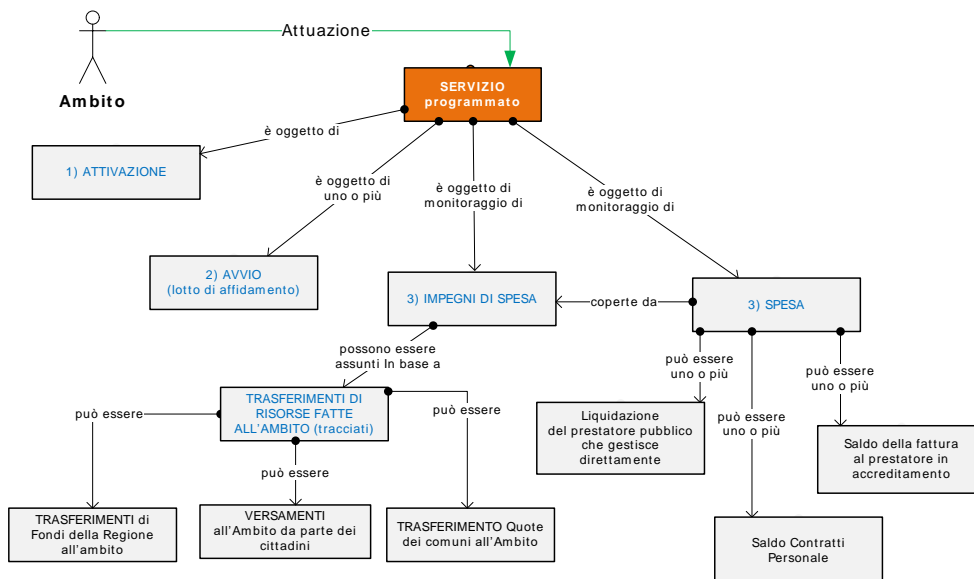
-
19. n. utenti presi in carico attraverso UVI con specifica per usi FSNA: 1) n. utenti disabili gravi; n. utenti disabili gravissimi; n. ore in ADI a utenti disabili gravissimi
 20. n. tipologie servizi attivate attraverso UVI
 21. n. beneficiari accreditati affidatari di servizi
 22. totale somme servizi erogati
 23. somme effettivamente erogate per tipologia servizi
 24. n. avvisi pubblici espletati per affidamento servizi
 25. tempo impiegato (espresso in giorni) per istruttoria domande avvisi pubblici per singolo servizio
 26. n. ore dedicate al monitoraggio gestione utenti in carico presso strutture accreditate

Il monitoraggio procedurale dovrà prevedere dati sintetici relativi alle modalità e ai tempi di esecuzione delle attività e degli adempimenti di gestione con particolare riferimento all'avvio delle attività, alla progettazione al monitoraggio delle azioni, all'erogazione dei contributi e dalla consuntivazione intermedia e finale delle spese sostenute.

7.4.2 Entità dell'Attuazione del PdZ

Il diagramma in basso mostra le entità significative, dal punto di vista del monitoraggio finanziario, dell'attuazione del PdZ.

Partendo dall'attore "Ambito" e seguendo il senso delle frecce, si può notare come l'Ambito, dopo aver effettuato le procedure di Attivazione e Avvio di un Servizio, proceda alle fasi di monitoraggio dei trasferimenti (incassi) che gli consentono di stanziare impegni di spesa in grado coprire le uscite (Spese); le uscite consistono nel saldo di fatture di prestatori privati, nella liquidazione di prestatori pubblici, nel pagamento di professionisti con contratto.

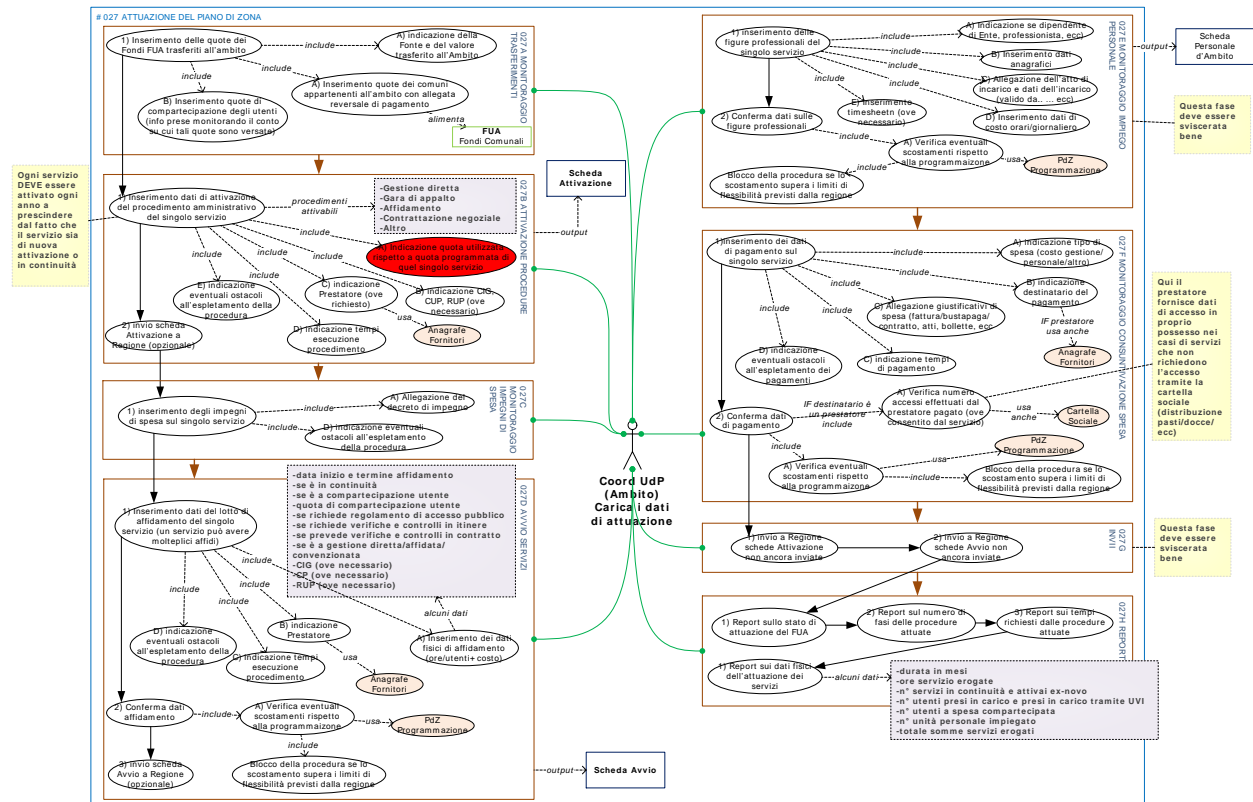


Si noti che ogni servizio programmato può essere "lottizzato" in più avvii (lotti di affidamento). (nda: va chiarito e dettagliato)

7.4.3 Attori dell'Attuazione

1. **Coordinamento UdP/Consorzio (Ambito)**, imputa i dati di attuazione e li monitora costantemente;
2. **Referente Ambito (Regione)**, monitora lo stato di avanzamento dell'attuazione sia a livello regionale sia per ciascun Ambito;
3. **Cittadino**, accede agli indicatori dell'attuazione pubblicati sul Portale
4. **Regione**, Verifica e monitora *in itinere* il livello di attuazione

7.4.4 Visione d'insieme dei processi relativi all'attuazione



7.4.5 Processi principali del PdZ Attuazione

Di seguito i processi principali del PdZ Programmazione.

Processi rilevanti rispetto all'interoperabilità:

#035 INTEROPERABILITÀ PdZ ATTUAZIONE

Processi rilevanti rispetto all'attuazione:

#027 ATTUAZIONE DEL PIANO DI ZONA) scomposto nei seguenti sottoprocessi:

- **027A** MONITORAGGIO TRASFERIMENTI
- **027B** ATTIVAZIONE PROCEDURE
- **027C** MONITORAGGIO IMPEGNI DI SPESA
- **027D** AVVIO SERVIZI
- **027E** MONITORAGGIO IMPIEGO PERSONALE
- **027F** MONITORAGGIO CONSUNTIVAZIONE SPESA
- **027G** INVII

○ **027H** REPORTISTICA

Processi rilevanti per la riapertura del PdZ

#032 RICHIESTA RIAPERTURA PdZ

Processi rilevanti rispetto alla verifica dell'attuazione:

#033 VERIFICA ATTUAZIONE DEL PIANO DI ZONA scomposto nei seguenti sottoprocessi:

- **033A** VISUALIZZAZIONE INVII
- **033B** REPORTISTICA REGIONALE

Processi rilevanti rispetto al cittadino

#037 ACCESSO DATI PdZ ATTUAZIONE PUBBLICATI

7.4.5.1 #035) INTEROPERABILITÀ PdZ ATTUAZIONE

Di seguito i debiti e crediti del PdZ Attuazione: in blu quelli interni, ovvero nei confronti di altri servizi del SIS.



Vi è un CREDITO dall'Anagrafe Fornitori dal momento che in fase di attuazione si indicano i prestatori dei servizi programmati.

Vi è un DEBITO nei confronti della Carta di Ambito dal momento che i servizi attivati ed in continuità sono riportati nella Carta di Ambito.

Vi è un CREDITO dalla Carta di Ambito dal momento le anagrafiche dell'ambito sono presenti nella Carta di Ambito.

Vi è un CREDITO dal PdZ Programmazione, dal momento che ogni servizio programmato è la base di partenza per la sua attuazione.

Vi è un DEBITO diretto nei confronti del Portale dal momento che gli indicatori sintetici degli interventi e dei servizi attuati devono essere disponibili nell'area pubblica del Portale.

Vi è un CREDITO dal Nomenclatore Regionale: i dati del Nomenclatore sono utilizzati nell'attuazione del Piano di Zona, e nella reportistica.

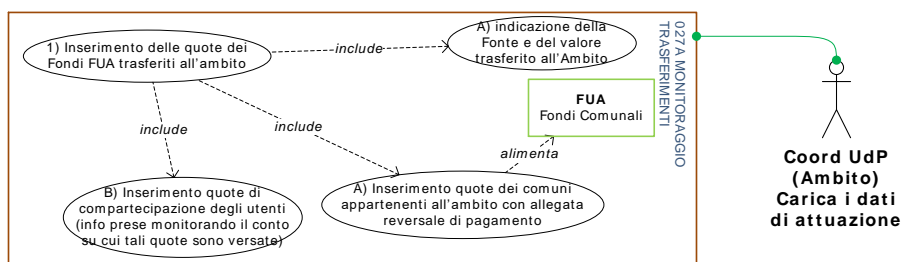
Vi è un DEBITO verso il Profilo di Comunità dal momento che gli indicatori sul monitoraggio fisico, procedurale e finanziario confluiscono nel Profilo di Comunità.

Vi è un DEBITO verso Cartella Sociale dal momento che i servizi affidati o in continuità *confluiscono* nella Cartella Sociale e permettono di *matchare* la domanda con i prestatori in esercizio.

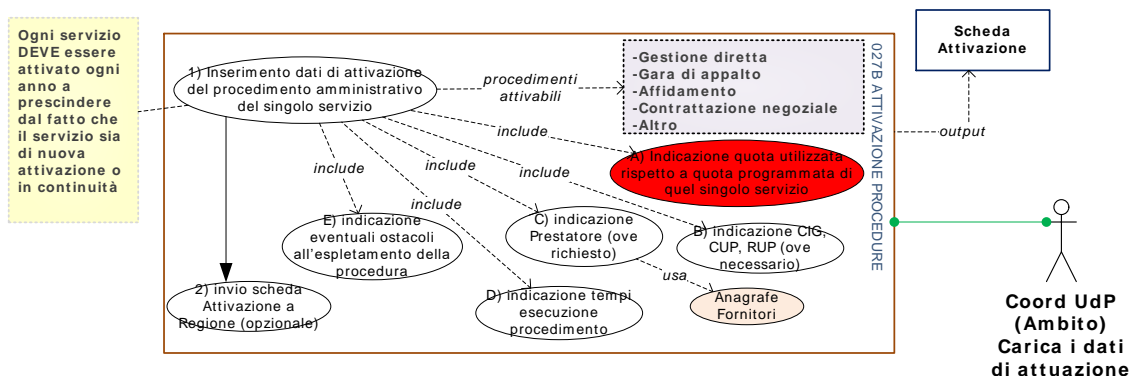
Vi è un CREDITO dalla Cartella Sociale dal momento che i dati sugli accessi e la presa in carico sono utilizzati in fase di Attuazione per monitorare in itinere la gli utenti per ciascun servizio programmato.

7.4.5.2 #027 ATTUAZIONE DEL PIANO DI ZONA

7.4.5.2.1 027A MONITORAGGIO TRASFERIMENTI

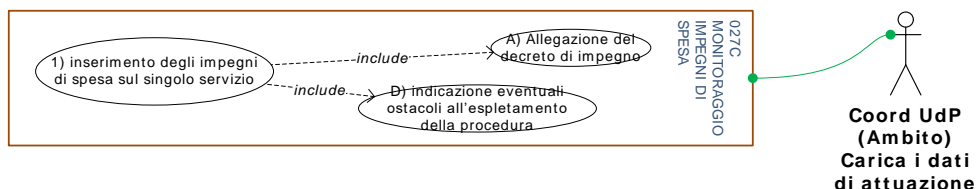


7.4.5.2.2 027B ATTIVAZIONE PROCEDURE

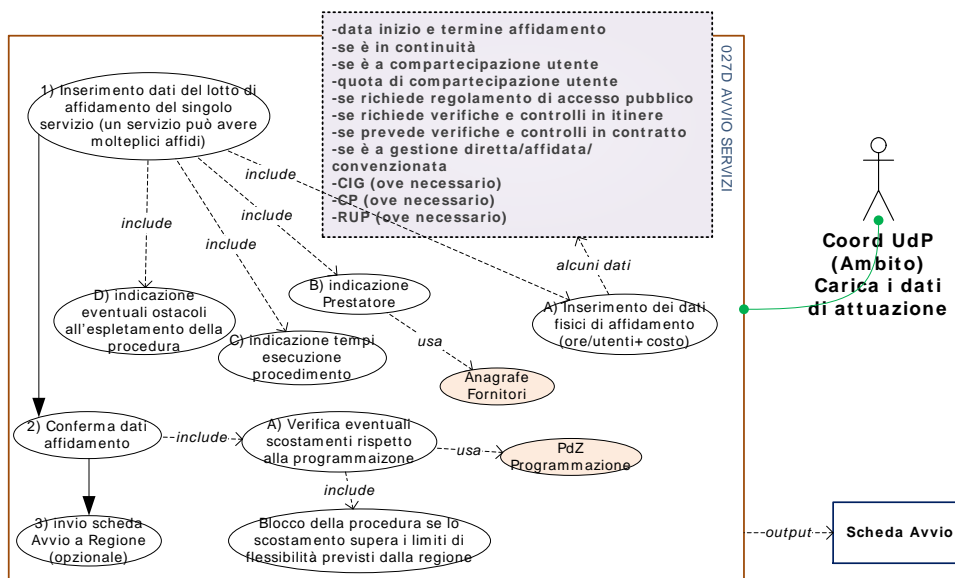


(nda: Lo step 027B-1A va chiarito e dettagliato)

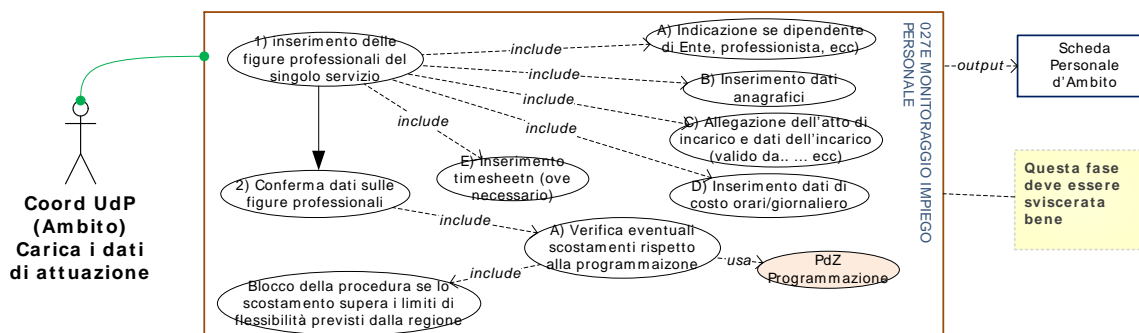
7.4.5.2.3 027C MONITORAGGIO IMPEGNI DI SPESA



7.4.5.2.4 027D AVVIO SERVIZI



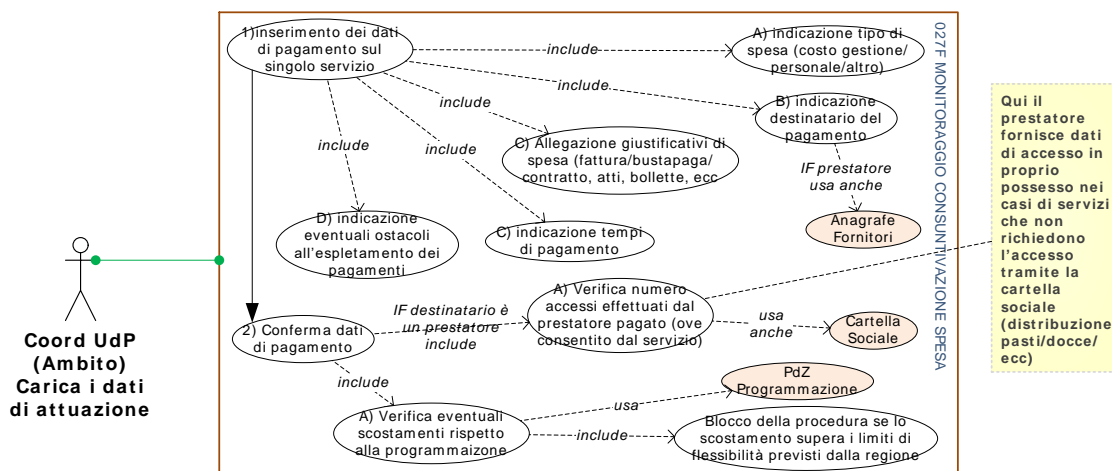
7.4.5.2.5 027E MONITORAGGIO IMPIEGO PERSONALE



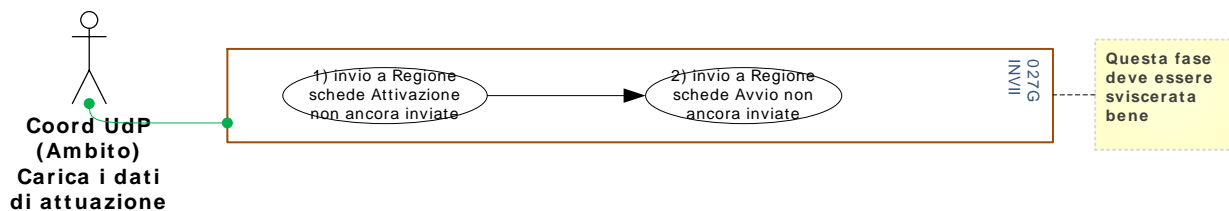
Per i servizi del catalogo le figure professionali sono proposte dal sistema in base ai requisiti minimi indicati nel catalogo stesso.

(nda: Dettagliare, comunque, meglio la generazione della scheda "Personale d'Ambito" (prima generabile a seguito di dataentry nel vecchio sistema (PdZ Programmazione dell'Ambito) tramite il menu Personale)).

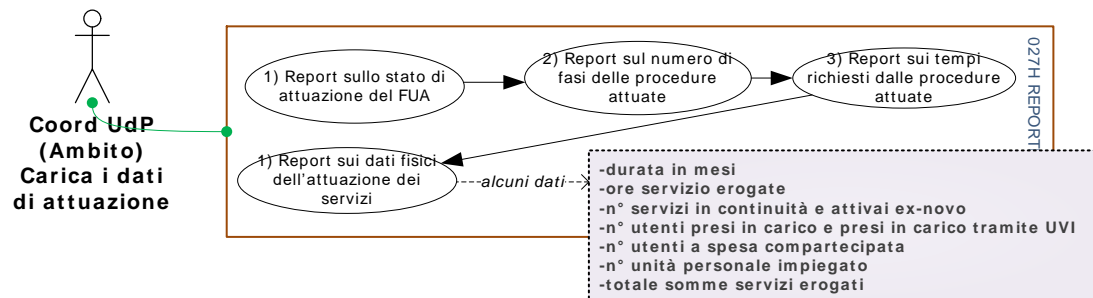
7.4.5.2.6 027F MONITORAGGIO CONSUNTIVAZIONE SPESA



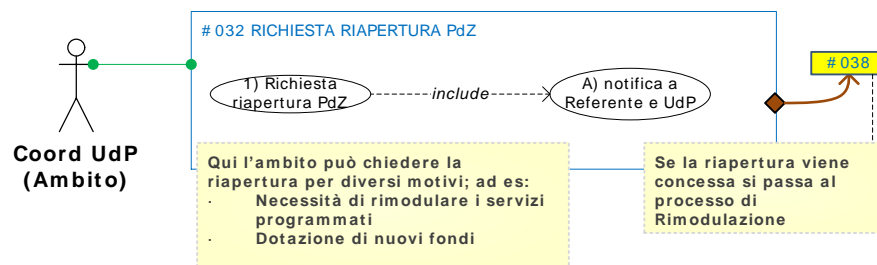
7.4.5.2.7 027G INVII



7.4.5.2.8 027H REPORTISTICA



7.4.5.3 #032 RICHIESTA RIAPERTURA PdZ

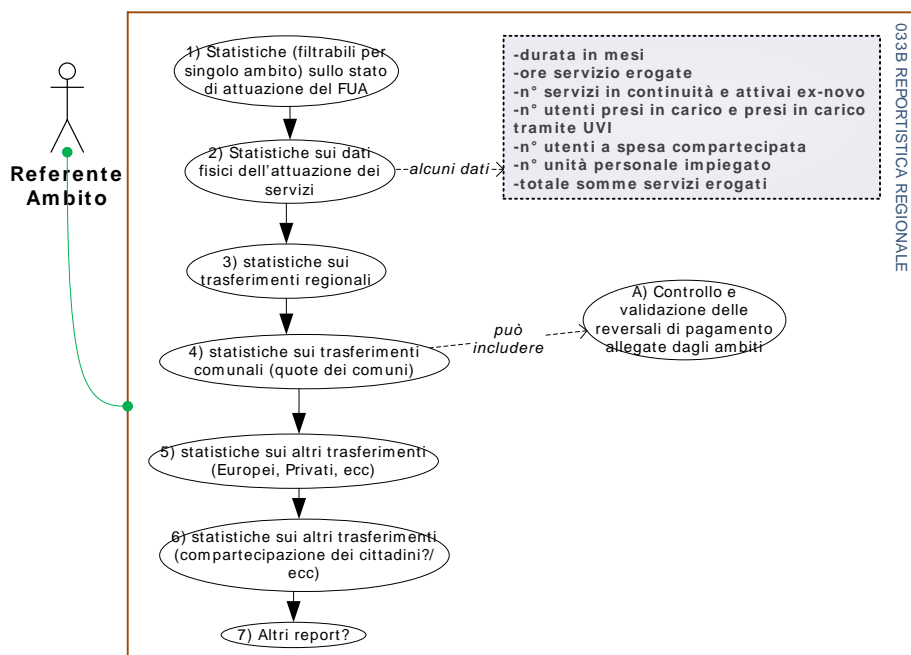


7.4.5.4 #033 VERIFICA ATTUAZIONE DEL PIANO DI ZONA

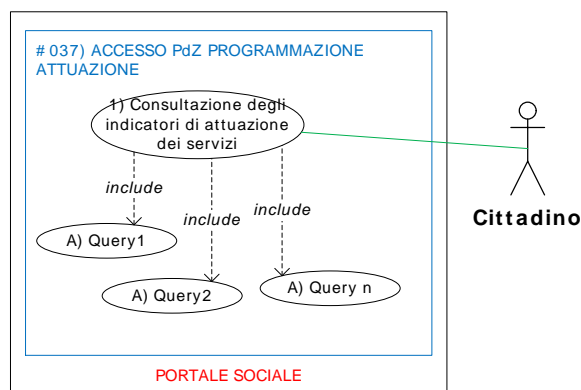
7.4.5.4.1 033A VISUALIZZAZIONE INVII



7.4.5.4.2 033C REPORTISTICA REGIONALE



7.4.5.5 #037 ACCESSO AI DATI PdZ ATTUAZIONE PUBBLICATI



Nella parte pubblica del portale il cittadino può inoltre visualizzare output di sintesi sui servizi attuati con riferimento a quelli programmati, aggregati in base alle principali dimensioni (area di intervento, territorio, target, ecc...).

7.5 Alcuni casi reali legati PdZ (Programmazione e Attuazione)

A supporto della comprensione (e validazione) dei processi summenzionati si rappresentano alcuni casi reali. Essi ambiscono a rappresentare alcune "tipicità" di problematiche che il processo dovrebbe consentire di gestire.

7.5.1 Caso C001 – Apertura programmazione con i soli fondi regionali e rimodulazione nei limiti di scostamento

| | |
|-------------------------|---|
| Obiettivo | La Regione vuole consentire agli Ambiti di iniziare la programmazione del PdZ appena disponibili i primi fondi (Fondi Regionali) evitando di farla iniziare troppo tardi, quando i fondi (principalmente quelli statali) sono tutti disponibili |
| Risultato atteso | <ul style="list-style-type: none"> ○ Gli ambiti iniziano la programmazione e attuazione appena disponibili i fondi Regionali ○ Gli ambiti iniziano la programmazione ed attuazione a partire dai servizi essenziali ○ La Regione monitora i trasferimenti di quote comunali agli ambiti allo scopo di commisurare i propri trasferimenti a tale indicatore (ti do se anche tu dà, oppure smetto di darti finché tu non dà) |

La Regione apre la programmazione degli Ambiti subito dopo lo stanziamento delle Risorse Regionali.

L'Ambito X01 inizia la programmazione dei servizi contando, oltre ai fondi locali, sui seguenti fondi regionali.

| Fonti Finanziaria | | Dotazione Finanziaria |
|-------------------|--|-----------------------|
| 1 | Fondo nazionale politiche sociali | 0 |
| 2 | Fondi regionali 2014-2015 | 540.689,56 |
| 3 | Fondo Nazionale per la non Autosufficienza 2014 | 0 |
| 4 | Fondo Nazionale per la non Autosufficienza 2015(3) | 0 |

Come si può notare i fondi nazionali, non ancora disponibili, hanno una dotazione “a zero”.

Alla fine della fase di programmazione X01 sottopone il piano alla Regione che lo approva.

Dopo l'approvazione l'Ambito X01 inizia la fase di attuazione. In questa fase la Regione anticipa all'Ambito X01 la quota dei fondi che gli spetta, ma “lega” i trasferimenti successivi alla valutazione sulla quota che i comuni appartenenti all'ambito X01 hanno versato nel FUA (Fondo Comunale): in sostanza la regione dà un anticipo e successivamente verifica se anche i comuni hanno messo la loro parte (controllando i mandati di pagamento di ciascun comune appartenente all'ambito); ciò consente alla Regione di poter orchestrare le successive quote di trasferimento in base alle quote trasferita dai comuni (io ti dò in relazione a quanto tu dai).

In autunno la Regione, dotata di ulteriori fondi trasferiti dallo Stato, effettua il riparto di questi fondi all'ambito X01 e riapre la programmazione per consentire allo stesso Ambito di completare la propria dotazione finanziaria.

X01, completa la programmazione, potendola rimodulare (riprogrammazione dei servizi) nei limiti imposti dalle soglie di scostamento regionali; la rimodulazione della programmazione entro le soglie di scostamento, richiede solo una conferma “formale” del PdZ (quindi non una nuova “approvazione”). **La rimodulazione tiene conto, ovviamente, anche delle risorse già attuate: sia in termini di impegni di spesa sia, con vincoli più stringenti, in termini di quote già fatturate/liquidate.**

7.5.2 Caso C002 – Il valore del FUA su cui calcolare il costo del personale è composto anche da Fondi, ammissibili alla spesa del personale, ma non disponibili al momento della programmazione corrente

| | |
|-------------------------|--|
| Obiettivo | In conseguenza degli obiettivi descritti in C001, la Regione vuole consentire agli Ambiti di calcolare la quota di personale impiegabile anche su fondi non ancora disponibili in fase di programmazione corrente |
| Risultato atteso | <ul style="list-style-type: none"> ○ Gli ambiti possono calcolare il costo di impiego del personale su un totale dei fondi che comprende quelli dotati (Regionali) e quelli di futura dotazione (Statali) |

La Regione, in primavera, per evitare che la programmazione dei Piani inizi troppo tardi, decide di aprirla subito dopo lo stanziamento delle Risorse Regionali.

Allo scopo di fornire ad ogni Ambito la possibilità di effettuare un calcolo realistico della quota del personale impiegabile, la Regione, dopo aver definito che essa può incidere per il 20% sui fondi ammessi, include nei valori di riparto, sia i fondi disponibili ed utilizzabili dagli ambiti (Fondi Regionali), sia quelli di futura dotazione (Fondi Statali). Poiché su tali fondi non vi è assoluta certezza del valore, la quota di tali fondi viene mutuata da quelle assegnata l'anno precedente.

L'ambito X01, si trova il proprio FUA dotato con i seguenti fondi (è un quadro esemplificativo, ovviamente):

- a. Fondi regionali programmabili ed ammissibili per la spesa di personale= 10ML
- b. Fondi statali non programmabili ed ammissibili per la spesa di personale = 3ML

- c. Fondi comunali programmabili ed ammissibili per la spesa di personale = 7ML

Si noti che il valore dei fondi statali non programmabili è un valore stimato (corrisponde alla quota avuta l'anno precedente, e non può essere utilizzato per la programmazione, ma solo per calcolare la quota % del costo del personale).

Per calcolare la quota del personale l'Ambito X01 ricava il 20% dalla somma di a+b+c (ovvero $20ML * 0,20 = 4ML$).

I 4ML di spesa del personale, tuttavia, se interamente programmati prima della dotazione dei fondi alla voce B, dovranno essere "spesati" solo sui fondi effettivamente disponibili (a+c) ovvero 13ML.

7.5.3 Altri casi reali

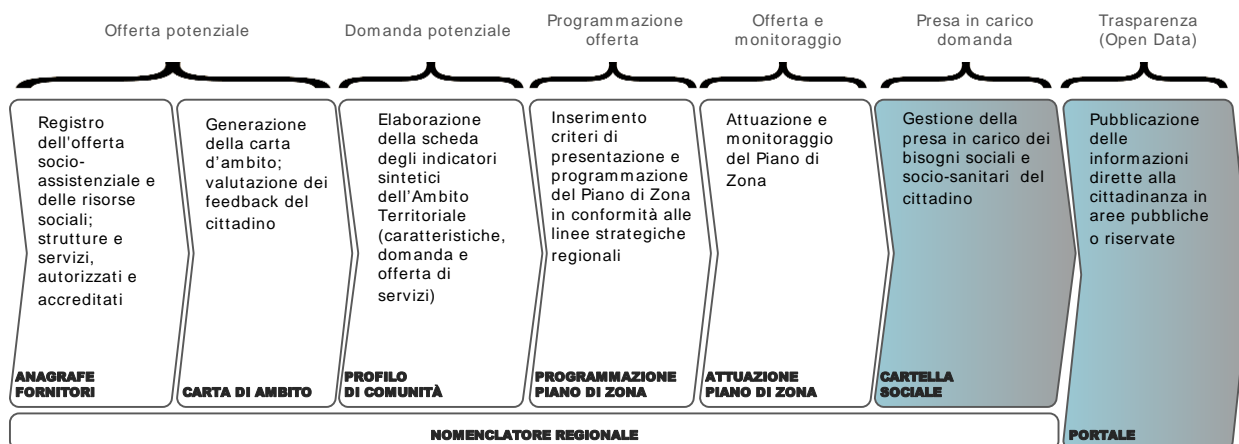
Per meglio qualificare i processi descritti sarebbe opportuno descrivere i seguenti casi reali:

1. Cosa accade in dettaglio rispetto alla riapertura di un PdZ richiesto dalla regione (poiché sono disponibili nuovi fondi) in termini di servizi già attuati e/o liquidati: cosa è possibile riprogrammare rispetto al già attuato (attivato/avviato/impegnato/liquidato)?
2. Cosa accade in dettaglio nei casi di PdZ, riaperto dalla Regione, e riprogrammato rispettando i vincoli di scostamento?
3. Cosa accade in dettaglio nei casi di PdZ, riaperto dalla Regione, e riprogrammato sfiorando i vincoli di scostamento

7.6 Alcune valutazioni sull'analisi in relazione all'applicativo esistente e ai limiti attuali che si intende superare

(Nda: Argomentare limiti esistenti ed evoluzioni attese)

8 Cartella Sociale



La Cartella Sociale Informatizzata (o fascicolo personale digitale) è il servizio del SIS che consente di registrare le richieste di assistenza dei cittadini e gestirne la presa in carico, favorendo la cooperazione tra tutti gli attori del welfare campano e, in particolare, con gli operatori sanitari per ciò che concerne i servizi sociosanitari.

Essa consente la raccolta e condivisione delle informazioni di ogni richiesta rivolta al sistema integrato dei servizi, attraverso:

- la registrazione dei dati relativi all'accesso,
- la valutazione e decodifica del bisogno (sociale o sociosanitario, limitatamente alle informazioni di carattere sociale),
- la composizione del progetto individuale di intervento formulato in risposta ai bisogni decodificati
- il monitoraggio della sua attuazione, fino al termine dell'iter procedurale della presa in carico (chiusura della richiesta).

La Cartella Sociale registrerà i dati delle richieste per cui è prevista una presa in carico diretta della persona da parte dei Servizi Sociali, in base al nomenclatore: sicuramente ciò è previsto per i Servizi Domiciliari, Semiresidenziali e Residenziali. Per alcuni Servizi Territoriali invece, non è prevista la presa in carico diretta né, di conseguenza, la creazione di una cartella individuale (vedi nomenclatore).

L'output atteso è costituito da un Data base per ogni Ambito Territoriale dei fascicoli elettronici dei propri utenti, comprensivo di dati e di documentazione opportunamente digitalizzata, delle schede di valutazione impaginate con i format condivisi con gli operatori sanitari (SVAMA e SVAMDII), che consenta:

- di supportare l'Ambito nei processi di presa in carico, sia dal punto di vista organizzativo che procedurale, fornendo un quadro aggiornato della situazione e offrendo utili strumenti di gestione dei flussi di lavoro;
- di descrivere in forma anonima ed aggregata le caratteristiche della domanda sociale espressa e soddisfatta e di assolvere ai debiti informativi esistenti (SINA, SINBA, SIP) connessi con gli adempimenti relativi al Casellario dell'assistenza, regolamentati dal Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 16 dicembre 2014, n. 206 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 57 del 10 marzo 2015.

I dati sulle prestazioni erogate agli utenti presi in carico che la Cartella Sociale consentirà di archiviare sono utilizzati dal Profilo di Comunità per il calcolo degli indicatori di domanda ed offerta, per tutti i servizi del Nomenclatore regionale.

Il Data base della Cartella Sociale conterrà, infine, le informazioni relative ai "contatti" tra i cittadini e il sistema dei servizi sociali (es. accessi al Segretariato sociale), che non determinano la creazione o aggiornamento del fascicolo personale, avendo ad oggetto la semplice richiesta di informazioni ed orientamento (per cui non si prevede l'identificazione dell'individuo e la registrazione dei suoi dati anagrafici). La registrazione dei "contatti" è giustificata dalla necessità di conoscere le aree/ambiti sociali per i quali la popolazione manifesta disagio e/o esprime una domanda potenziale, ai fini della programmazione sociale. Un secondo risultato della registrazione dei contatti è costituito dalla possibilità di alimentare, con le informazioni più frequentemente richieste, le FAQ pubblicate sul portale del SIS.

La Cartella Sociale, pertanto, non rappresenta solo un adempimento amministrativo/burocratico, quanto un'esigenza di presa in carico professionale

che risponde anche a finalità conoscitive della domanda/bisogno espresso dal territorio per meglio programmare, gestire e valutare le politiche sociali in termini di efficacia ed efficienza, nonché per offrire dati corretti e attendibili circa l'appropriatezza delle prestazioni sociali. Essa inoltre consente letture statistiche aggiornate, capaci di rispondere ad ogni bisogno informativo cui la Regione, in ragione delle sue attività istituzionali, è chiamata a rispondere, oltre che contribuire in modo efficace, unitamente agli altri applicativi, alla programmazione dei servizi regionali.

La cartella sociale ben si presta a strumento di formazione e autovalutazione per il professionista. Nel registrare il percorso assistenziale, infatti, la cartella sociale funge da guida operativa per il responsabile del caso e da riferimento principale per argomentare le sue decisioni.

Se opportunamente utilizzata la cartella si qualifica anche come strumento indispensabile per migliorare i processi di presa in carico.

8.1 Quadro di riferimento normativo

L'introduzione e diffusione della Cartella sociale informatizzata in regione Campania è declinato per la prima volta come obiettivo specifico del Sistema Informativo Sociale regionale in sede di approvazione del piano di azione "Campania Sociale Digitale, avvenuto con **DGRC n. 1318 del 31 luglio 2009**, (confermata dalla deliberazione n. 657/2010).

La Cartella è qui intesa preminentemente come strumento di raccolta e condivisione di informazioni, diretto ad alimentare un sistema di indicatori per la programmazione, il monitoraggio, l'analisi e la valutazione dei servizi e delle prestazioni sociali, e per favorire lo scambio di informazioni e l'integrazione tra il sistema informativo sociale e quelli sanitari.

Il primo modello di "cartella sociale informatizzata" è stato sviluppato nell'ambito del Progetto Sperimentale "SINA Campania" approvato con **DGRC n.849 del 2/12/2010**, attraverso un percorso di progettazione partecipata con gli Ambiti territoriali. Ai fini della tracciabilità completa del percorso degli utenti non autosufficienti, dalla richiesta di accesso fino al monitoraggio degli

interventi sociali e sociosanitari, fu prevista per la Cartella sociale la necessità di interfacciarsi con il sistema LEASOCIOSAN sviluppato sul versante sanitario in connessione con il sistema nazionale N-SIS.

Il Piano sociale regionale 2013-2015 (II PSR), approvato con **DGRC n. 134 del 27/05/2013**, rafforza l'obiettivo della diffusione delle nuove tecnologie a supporto del SIS, ed in particolare l'utilizzo della cartella sociale informatizzata da parte degli operatori del welfare campano, per il potenziamento delle funzioni integrate di Porta unica di Accesso – PUA, di accesso, presa in carico e monitoraggio dei bisogni e dei servizi erogati. La Cartella sociale informatizzata diviene anche uno strumento necessario per l'assolvimento del debito informativo verso i sistemi informativi di livello nazionale per lo più connessi con gli adempimenti relativi al Casellario dell'assistenza del'INPS.

Infine, i requisiti e gli obiettivi dell'applicativo “Cartella Sociale informatizzata” del SIS sono stati ulteriormente precisati con la **DGRC n. 26 del 07/02/2014**, che ha provveduto a garantire l'operatività, lo sviluppo e la manutenzione correttiva ed evolutiva al Sistema Informativo Sociale (SIS) “Campania Sociale Digitale”, già in precedenza descritto (...).

Su alcuni processi legati al servizio Cartella Sociale impatta la legge 28/12/2015 n.208 (legge di Stabilità 2016), per gli aspetti legati al Progetto del SIP (Sistema informativo su interventi e servizi sociali finalizzati al contrasto della povertà e dell'esclusione sociale) ed ai debiti informativi ad esso collegati, per interventi e servizi rientranti nella misura SIA (Sostegno all'Inclusione Attiva) del Piano nazionale per la lotta alla povertà.

Di rilievo per i processi della Cartella sociale informatizzata sono anche le norme emanate nel tempo per regolare l'accesso alle prestazioni sociosanitarie, ed in particolare:

- D.P.C.M. del 14/02/2001 Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie;
- **DGRC n. 41 del 14/02/2011** - Linee di indirizzo, profili e standard in materia di Servizi Domiciliari in Campania;

- le “Linee Operative per l'Accesso Unitario ai Servizi Socio-Sanitari P.U.A. (Porta Unica di Accesso)”, approvate con **DGRC n. 790 del 21/12/2012**;
- **D.G.R.C. 50 del 28/02/2012** sulla compartecipazione alla spesa delle prestazioni sociosanitarie;
- **D.G.R.C. n.323 del 03/07/2012** "Adozione della scheda di valutazione multidimensionale per le persone adulte ed anziane - S.VA.M.A. Campania. modifiche ed integrazioni della d.g.r.c. 1811/2007"
- **D.G.R.C. n.324 del 03/07/2012** "Adozione della scheda di valutazione multidimensionale per le persone adulte disabili - S.VA.M.DI. Campania."

Sulla base di tali norme i Comuni e gli Ambiti emanano propri regolamenti sulla materia.

8.1.1 Normativa sul trattamento dei dati per le sue implicazioni sul processo

Il tema della privacy interessa la cartella sociale, perché essa contiene dati sensibili e quindi sottoposti al regime di protezione e di riservatezza da parte di chi ne viene in possesso. Il responsabile del “caso”, oltre alla normale osservanza del codice deontologico, ha il diritto-dovere di usare tali informazioni per effettuare una diagnosi e per formulare un programma assistenziale, ma ciò può non valere per altri soggetti che ruotano intorno alla persona presa in carico, ai quali quindi si deve interdire l'accesso, o sottoporre le stesse a regole precise, in relazione agli scopi da perseguire.

Un dato è sensibile in quanto esso si riferisce ad una persona ben identificata; se, invece, lo stesso dato è reso anonimo, la sua sensibilità viene caducata e può essere usata per altre finalità. Se nella cartella del sig. XY vi sono dati relativi al suo bisogno di presa in carico domiciliare in quanto disabile con disagi affettivi, queste informazioni non possono essere di dominio pubblico, pur essendo alla base del diritto di ottenere un determinato servizio e quindi della valutazione del responsabile di “caso” di attivarlo. Quando questa stessa informazione diventa un elemento che concorre a costruire una tassonomia di prestazioni erogate, elaborata per fini statistici e programmatori, perde la sua

sensibilità, perché non più riferibile al XY. Il sistema, dunque deve prevedere regole ben precise in materia relativamente alla gestione ed utilizzo dei dati.

Occorre, pertanto, che il sistema preveda la possibilità di raccogliere l'autorizzazione al trattamento dei dati e la dichiarazione relativa al consenso informato.

È inoltre necessario dotare gli attori di tutto quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, sul piano delle autorizzazioni, delle conoscenze e degli strumenti idonei al trattamento ed alla conservazione dei dati protetti: Lettere di incarico al trattamento, Informative per l'utenza e per gli operatori ecc.

8.2 Rilevanza dei modelli organizzativi

Il macro processo gestito dalla cartella Sociale, vale a dire la presa in carico dell'utente, avviene all'interno di un sistema complesso di servizi, e quindi all'interno di un'organizzazione definita da regole e da vincoli precisi.

Il modello organizzativo adottato comporta una serie di conseguenze sull'organizzazione del lavoro, sugli strumenti utilizzati e quindi anche sulla cartella sociale.

Il primo aspetto da rilevare si riferisce alla divisione dei ruoli e delle responsabilità che connotano ogni organizzazione. In particolare si deve tener presente:

a) che il programma assistenziale coinvolge diversi livelli di responsabilità e figure professionali e addirittura diverse organizzazioni;

b) la possibilità che l'organizzazione, per le proprie esigenze, sostituisca il responsabile del "caso" con altri responsabili. Ciò si verifica quando un professionista viene trasferito da un servizio ad un altro; oppure da una zona ad un'altra; oppure quando per qualche ragione rimane assente dal servizio anche temporaneamente.

La continuità della presa in carico deve essere garantita, pertanto, da procedure che regolano i rapporti tra le persone fisiche che esercitano le funzioni e i ruoli previsti.

La cartella sociale informatizzata non si sviluppa, quindi, semplicemente dando una forma digitale al modello cartaceo esistente senza introdurre ulteriori cambiamenti. Essa deve supportare il modello organizzativo, i flussi di informazioni, i vari livelli di utilizzo e i corrispondenti formati che le stesse devono assumere per essere opportunamente utilizzabili (responsabile di "caso", dirigente del servizio, ecc.); è fondamentale anche definire i criteri e le modalità attraverso i quali dette informazioni circolano all'interno dell'organizzazione. Ciò implica:

- a) per ogni tipologia di informazione, l'individuazione degli uffici interessati a poterne disporre e l'identificazione del personale dedicato ai diversi ruoli (front office, SSP, altre professionalità.);
- b) la definizione delle regole di accesso ai dati per tutti gli attori del processo, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati.
- c) il formato più conveniente e più praticabile per raccogliere dette informazioni;
- d) i tempi e le modalità necessarie per garantire con precisione e tempestività la condivisione delle informazioni.

8.3 Ciclo di vita della cartella sociale

La Cartella Sociale informatizzata viene creata presso la Porta Unica di Accesso cui il cittadino rivolge per la prima volta una richiesta in relazione ai suoi bisogni di assistenza. Essa raccoglie le richieste di prestazioni e/o servizi rivolte dallo stesso individuo nel corso del tempo. Sia l'utente che le sue richieste sono univocamente identificati all'interno della Cartella Sociale attraverso

- o Il codice fiscale del richiedente e/o dell'utente
- o un apposito protocollo di accesso (a seconda del modello organizzativo in uso può trattarsi del protocollo dell'Ambito, di quello del Comune o un protocollo interno al SIS)

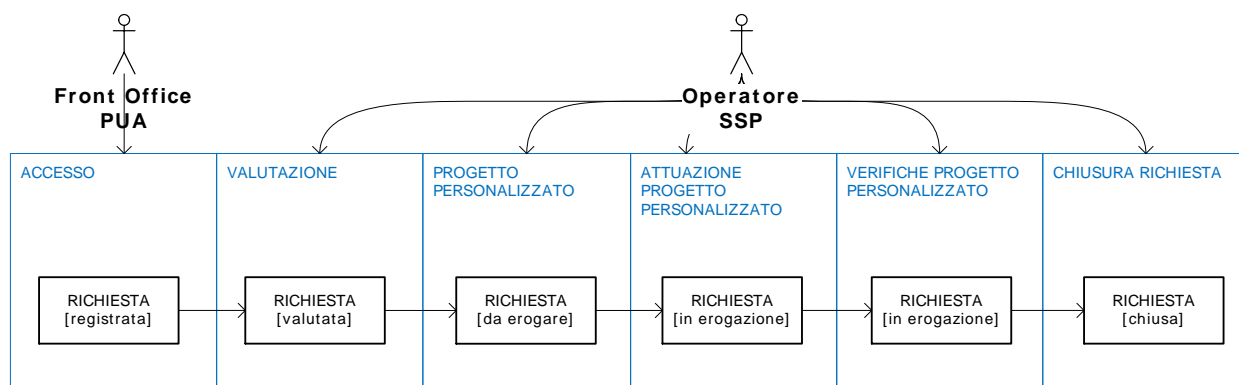
L'iter della presa in carico è differenziato in base alla natura del bisogno:

1. **Bisogno semplice** (sociale o sanitario): l'iter conduce all'erogazione di prestazioni sociali o sanitarie senza necessità di valutazione multidimensionale.
2. **Bisogno complesso**: richiede l'erogazione di prestazioni integrate di tipo sociosanitario per le quali è necessaria la valutazione multidimensionale e la definizione di un progetto personalizzato in sede di Unità di Valutazione Integrata - U.V.I. che coinvolge diverse professionalità (sociali e sanitarie).

La Cartella Sociale viene costantemente aggiornata negli step procedurali previsti in sequenza per ogni richiesta, con i dati dei bisogni sociali o sociosanitari decodificati in sede di valutazione, quelli del progetto individualizzato e delle prestazioni effettivamente erogate, ed infine degli esiti conseguiti.

Ogni richiesta rimane attiva fino alla sua chiusura, che potrà avvenire per la conclusione del progetto individuale, per un cambio di residenza dell'utente o per altri eventi che determinano una cessazione del programma individualizzato.

Il diagramma seguente mostra le fasi principali in cui si snoda la richiesta (e alcuni dei principali stati che assume):



Più nel dettaglio, nel corso del suo ciclo di vita, **la richiesta assume i seguenti stati, rilevabili durante le fasi del processo:**

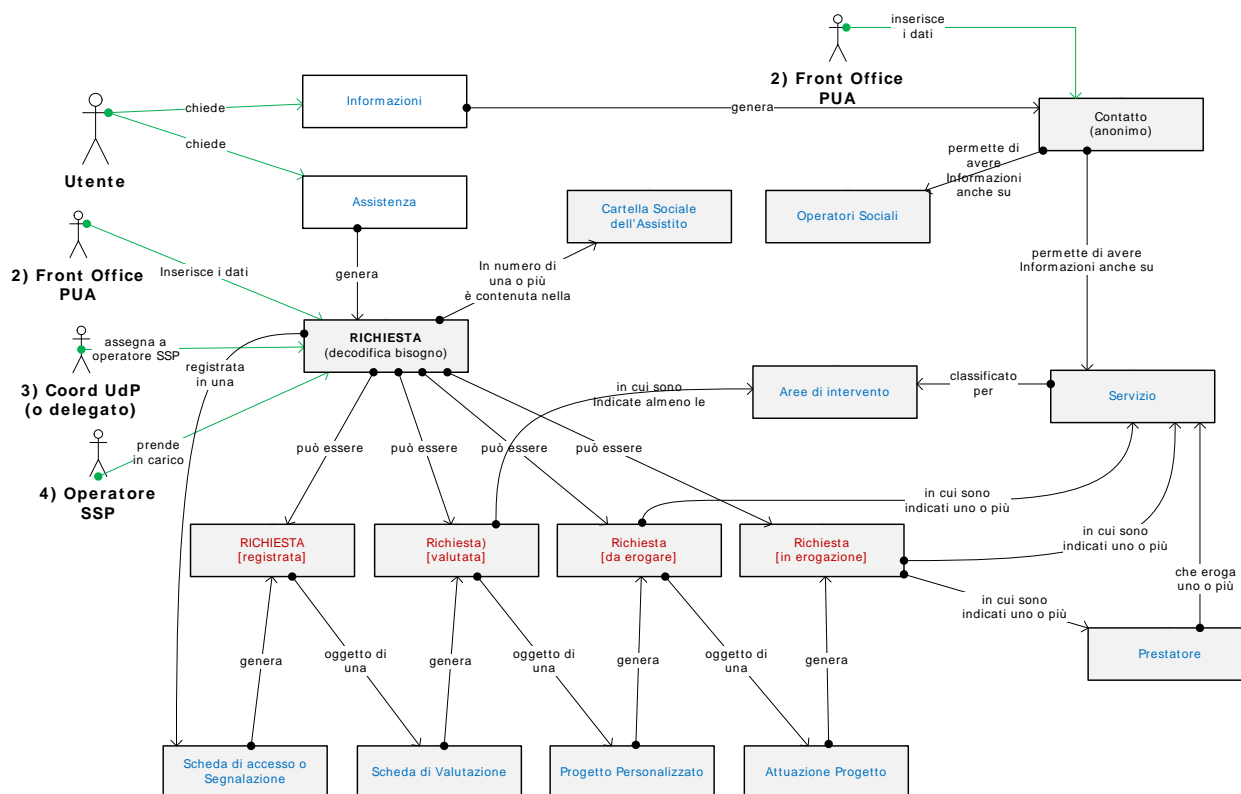
- a) Registrata in accesso, in attesa di valutazione.

- b) Inviata alla valutazione da parte del SSN (bisogno sanitario semplice): la Richiesta si chiuderà automaticamente;
- c) In valutazione da parte del SSP (con la possibilità di distinguere il tipo di bisogno tra bisogno sociale semplice, bisogno sanitario semplice, bisogno complesso);
- d) In attesa di valutazione UVI (bisogno complesso);
- e) Valutazione completata (valutata);
- f) Da erogare (Progetto individuale inserito); in attesa di erogazione
- g) In erogazione (progetto personalizzato in attuazione o verifica)
- h) Chiusa

8.4 Entità significative della Cartella Sociale

Il diagramma in basso mostra le entità significative della Cartella Sociale. Partendo dall'attore "Cittadino" e seguendo il senso delle frecce, si può notare come la il cittadino può effettuare, presso il PUA,:

1. una richiesta di informazioni che genera un Contatto, registrato dal Front Office del PUA e contenente in forma anonima le informazioni richieste in merito ai Servizi e agli Operatori Sociali.
2. una richiesta di assistenza che genera una Richiesta, registrata dal Front Office del PUA in una Scheda di Accesso.



Seguendo l'attore "Coordinatore UdP" (o altro responsabile da lui designato) si può notare che la richiesta registrata dal Front Office viene assegnata ad un Operatore SSP, che la prende in carico.

Seguendo l'attore "Operatore SSP" si può notare che la Richiesta viene gestita ed elaborata attraverso la compilazione di diverse schede, che ne rappresentano le diverse fasi di lavorazione, dalla registrazione fino al soddisfacimento della stessa (richiesta in erogazione).

La Richiesta rappresenta quindi la decodifica di un bisogno relativo ad un Cittadino o ad un nucleo familiare, attraverso l'identificazione delle prestazioni (servizi) in grado di soddisfarlo. Essa viene contenuta nella Cartella Sociale dell'Assistito. Per Cartella Sociale, quindi, si intende un contenitore nominativo (fascicolo personale) di Richieste.

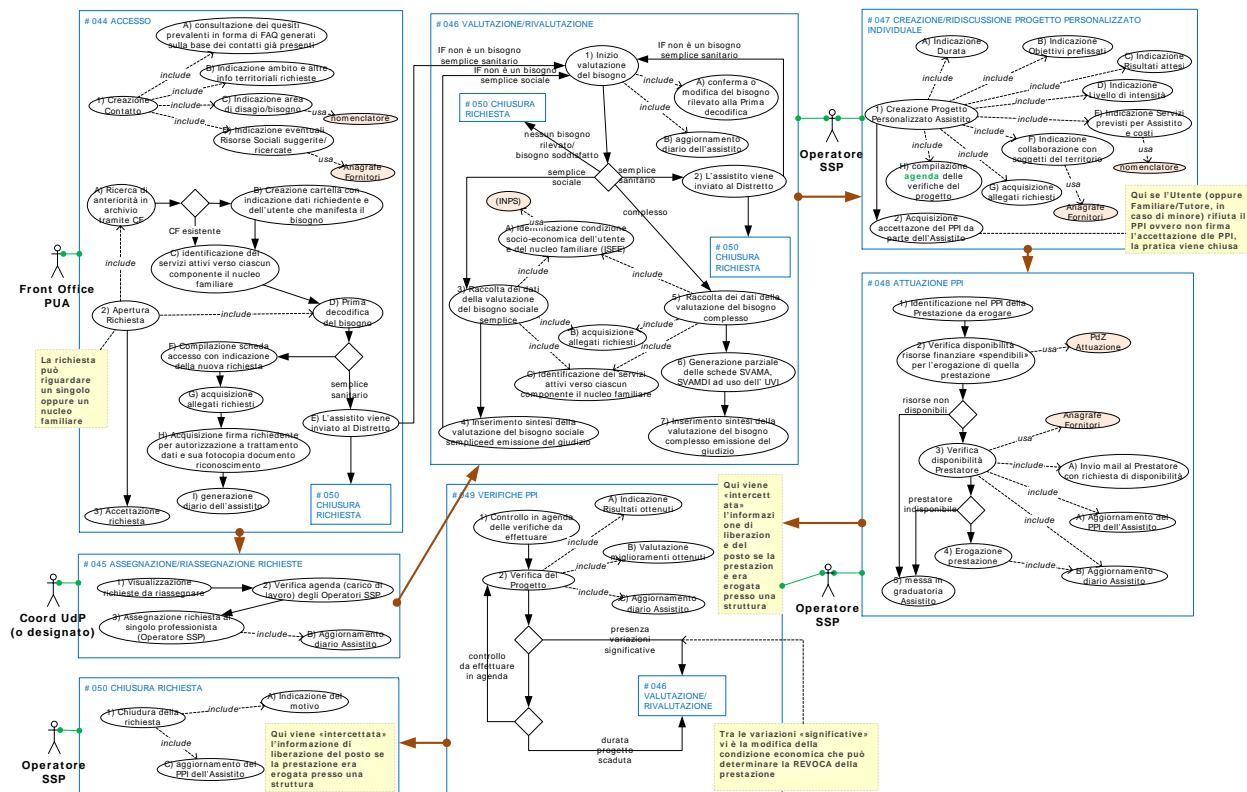
Ogni assistito, singolo Cittadino o nucleo familiare, può aprire più richieste, contemporaneamente.

8.5 Attori della Cartella Sociale

Gli attori coinvolti nella Cartella Sociale sono:

-
1. **Coordinatore UdP o altro responsabile da lui designato:** coordina e sovrintende ai processi della Cartella Sociale e delega la compilazione della Cartella nelle diverse fasi ad un operatore SSP.
 2. **Operatore addetto al front-office della PUA:** data entry in fase di Accesso.
 3. **Operatore SSP** (assistente sociale): è il responsabile/Case Manager che segue la presa in carico in tutte le fasi successive all'accesso.
 4. **Soggetto erogatore (pubblico e privato):** ai soli fini della rendicontazione (fisica e finanziaria), il prestatore visualizza i dati delle prestazioni che sta erogando, unitamente ai dati personali dell'assistito (ma non i dati sensibili), e li rendiconta;
il prestatore, inoltre, nella figura, ad es, di un suo Assistente Sociale, consulta i dati della cartella dell'utente cui sta erogando il servizio; i diritti di lettura sono concessi dal Coordinatore UdP (o delegato) con le modalità previste dalla normativa sulla privacy (**ma quest'ultimo aspetto è da sviscerare bene**).
 5. **Utente:** esprime bisogni soddisfacenti con informazioni o con una presa in carico;
può avere un accesso che gli consente di consultare o stampare informazioni contenute nella propria cartella;
 6. **System:** rappresenta la "responsabilità" di tutti quei processi che si basano su automatismi e su regole preimpostate e/o che non richiedono l'interazione umana.

8.6 Visione d'insieme dei processi significativi della Cartella Sociale



8.7 Processi principali della Cartella Sociale

Di seguito i processi principali della Cartella Sociale

#054 Interoperabilità Cartella Sociale

#052 Definizione modello organizzativo della Cartella Sociale

#044 Accesso

#054 Richieste SIA

#045 Assegnazione/Riassegnazione Richieste

#046 Valutazione/Rivalutazione

#047 Creazione/ridiscussione Progetto Personalizzato Individuale

#048 Attuazione PPI (Erogazione Prestazioni)

#049 Verifiche PPI

#050 Chiusura Richiesta

#051 Modifica Prestazione in corso

#053 Diario dell'Assistito

#055 Gestione Agenda

#056 Protocollatura schede della Cartella Sociale

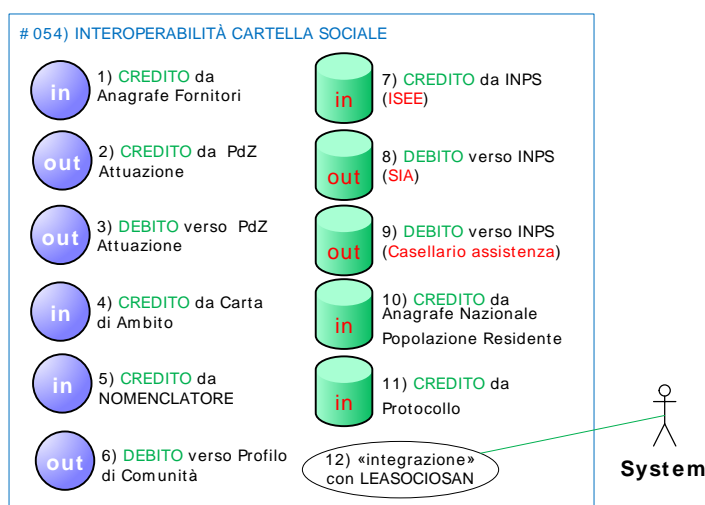
#057 Rendicontazione Erogazioni

#058 Consultazione della cartella da parte dell'utente

#059 Consultazione della cartella da parte del prestatore

8.7.1 #054 Interoperabilità Cartella Sociale

Di seguito i debiti e crediti della Cartella Sociale. In verde, quelli esterni, in blu quelli interni ovvero nei confronti di altri servizi del SIS.



La Cartella Sociale ha un credito nei confronti del Nomenclatore Regionale: i dati del Nomenclatore sono utilizzati nella Cartella Sociale, nella fase di classificazione e descrizione dei servizi richiesti, previsti nel Piano personalizzato ed effettivamente erogati.

La Cartella Sociale ha un credito nei confronti dell'Anagrafe degli Ambiti:

Vi è un credito verso l'Anagrafe Fornitori: i dati di AF sono utilizzati nella Cartella Sociale quando (ove necessario) si vuole indicare oltre ai servizi erogati anche i Soggetti erogatori.

Vi è un credito dal PdZ Programmazione e attuazione dal momento che i servizi coinvolti nella presa in carico sono quelli che risultano attivati nel PdZ.

Vi è un debito verso il Profilo di Comunità, dal momento che i dati della cartella sociale sono utilizzati per il calcolo degli indicatori del Profilo "bisogni espressi e soddisfatti".

Vi è un debito verso tutte le sezioni del Casellario Assistenza dell'INPS ed, in particolare, nei confronti delle sezioni SINSE, SIP, SINBA.

Vi è un credito verso il SIA dell'INPS.

Vi è un credito verso la banca dati dell'ISEE dell'INPS.

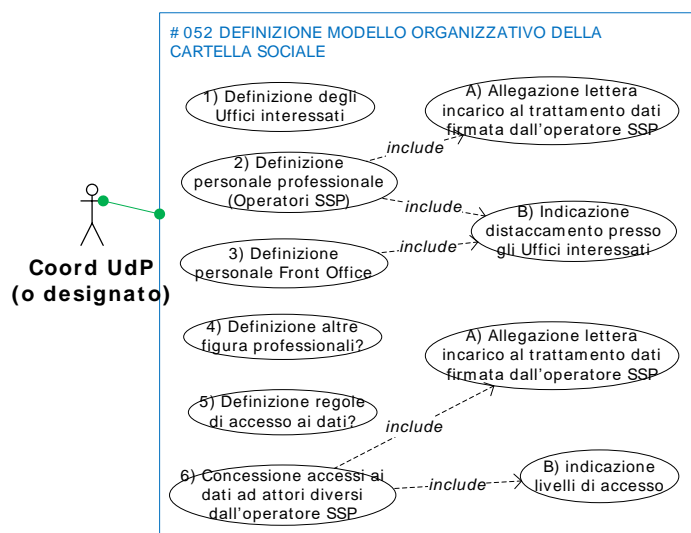
Il riferimento al debito nei confronti dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente è un segnaposto da approfondire **unitamente alla possibilità di integrare le anagrafi comunali**

Il riferimento all'integrazione con "PROTOCOLLO" è un segnaposto da approfondire (protocollo d'Ambito? Ecc.), anche per gli aspetti di riservatezza dei dati sensibili oggetto di protocollatura.

Il riferimento all'integrazione con LEOSOCIOSAN è un segnaposto da approfondire.

Si segnala qui la grande rilevanza sui processi di interoperabilità della Cartella Sociale della questione della Protezione dei dati sensibili.

8.7.2 #052 Definizione modello organizzativo della Cartella Sociale



In questa fase l'attore è il Coordinatore Ufficio di Piano (o suo designato) che definisce e identifica le entità implicate nel modello organizzativo in uso (uffici, operatori uffici, altre figure professionali) nonché le regole e i vincoli che impattano sull'organizzazione del lavoro con riferimento alla cartella sociale.

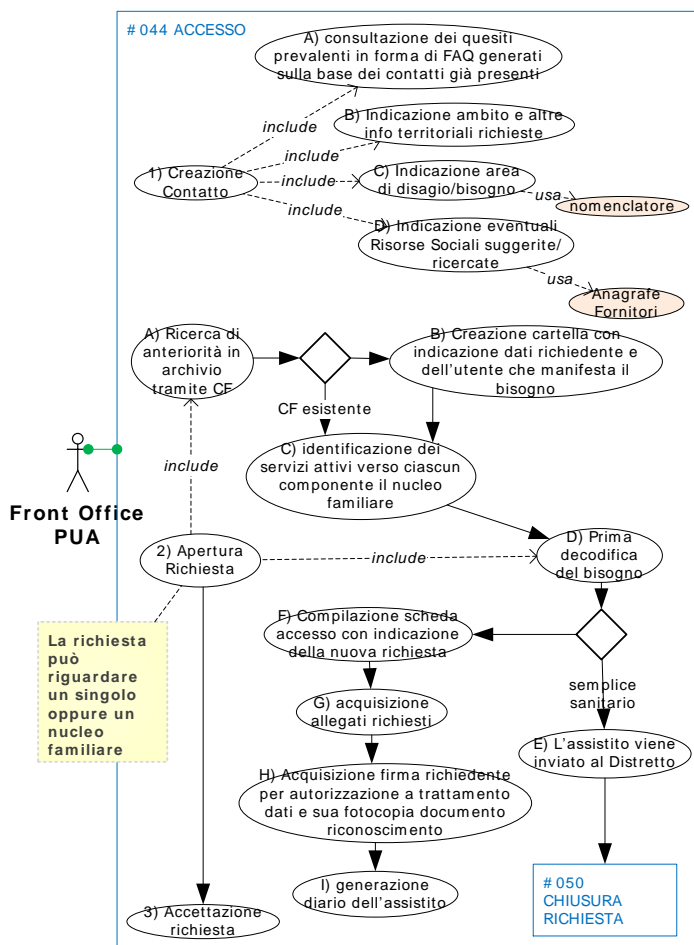
Tra tali regole rientrano anche eventuali criteri di ottimizzazione del lavoro, che prevedono, ad esempio, l'assegnazione predefinita di determinati tipologie di richieste a specifici Operatori SSP (in presenza di più operatori SSP), o l'automatismo dell'assegnazione del caso all'unico operatore SSP presente.

(nda: il punto 6 rappresenta un aspetto dell'organizzazione che è da approfondire e definire meglio: l'autorizzazione all'accesso dei dati in cartella concessa ad altri Soggetti (erogatori, Utenti, ecc.).

8.7.3 #044 Accesso

Nella fase di accesso si avvia la presa in carico della Richiesta. Gli attori specifici della fase di Accesso sono:

1. l'operatore di front office (Segretariato sociale e/o PUA) che effettua il data entry;
2. il Coordinatore UdP o altro responsabile da lui designato che assegna la richiesta a un professionista del Servizio Sociale Professionale.



La fase prevede:

1. la creazione del contatto
2. l'apertura della richiesta

8.7.3.1 La creazione del Contatto

Se l'utente che si rivolge al front office dei servizi sociali (Segretariato sociale o Porta Unica di Accesso) esprime un bisogno informativo o di orientamento l'operatore consulta i quesiti prevalenti già in archivio (FAQ), registra il contatto (data, ambito, nome operatore, area di disagio/bisogno, ecc.), ma non procede a compilare la scheda di Accesso e non viene pertanto aperta una Richiesta.

Se l'utente esprime invece una richiesta di assistenza per cui è necessario effettuare l'accesso e avviare la presa in carico, l'operatore di *front office* del

PUA procede all'apertura della richiesta con compilazione della scheda di accesso.

8.7.3.2 L'apertura della Richiesta con compilazione della scheda di Accesso

Si svolge presso la Porta Unica di Accesso ed è gestita da un operatore di front office che raccoglie i dati necessari alla registrazione anagrafica dell'utente e alla prima decodifica della richiesta.

La richiesta viene quindi accettata, e inviata, a cura del Coordinatore UdP, o suo delegato, al Servizio Sociale Professionale per procedere alla valutazione.

In questa fase assume rilevanza il problema della protocollatura della richiesta, meritevole di ulteriori approfondimenti alla luce dei casi d'uso e dei modelli organizzativi vigenti (*nda: se protocollo in uscita, in entrata, con protocollo dell'ambito e/o del comune?*).

Gli step significativi sono:

step 1: ricezione della richiesta. Ricerca di anteriorità in archivio attraverso i codici fiscali;

se la ricerca ha esito negativo si procede alla creazione della Cartella e registrazione dati anagrafici del richiedente e dell'utente che manifesta il bisogno;

se la ricerca ha esito positivo si accede alle informazioni delle richieste già aperte e dei servizi già attivati nei confronti del richiedente e di tutti gli altri componenti del suo nucleo familiare;

step 2: compilazione scheda di accesso. L'operatore registra le informazioni sui motivi della nuova richiesta;

step 3: prima decodifica del tipo bisogno ad opera dell'operatore di front office; in caso di bisogno sanitario semplice l'utente è inviato al Distretto sanitario e la richiesta si chiude;

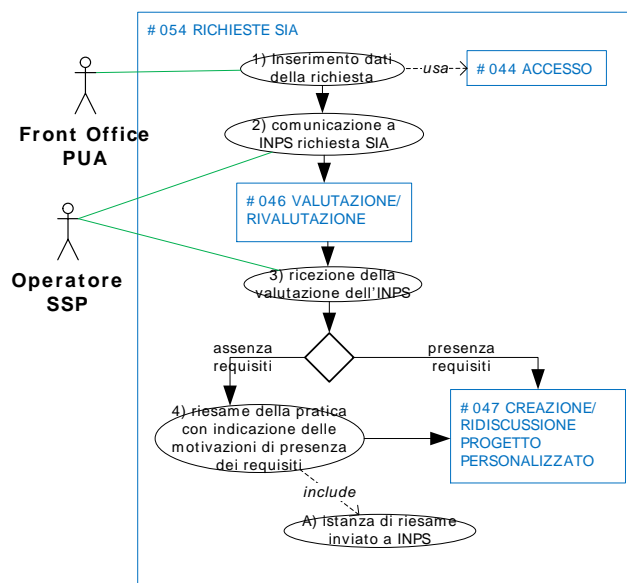
step 4: firma del richiedente. Per autorizzazione al trattamento dei dati, cui si allega copia del documento di riconoscimento.

step 5: : accettazione della richiesta, invio al protocollo. Ottenuto il protocollo, la Cartella e le informazioni sulla richiesta registrate in fase di accesso vengono “inviata” alla valutazione.

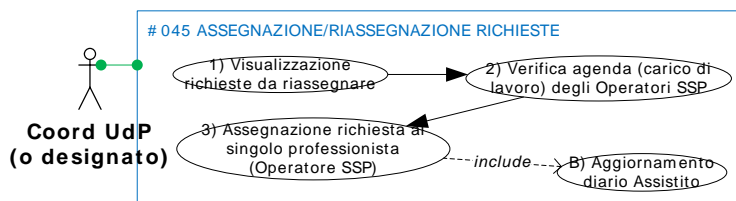
8.7.4 #054 Richieste SIA

Il processo di presa in carico per prestazioni rientranti nell'Area di intervento legate alla misura “Sostegno all'Inclusione Attiva-SIA” di cui alla Legge 28/12/2015 n.208 prevede alcune fasi aggiuntive secondo quanto disposto dalle “Linee guida per la predisposizione e attuazione dei progetti di presa in carico del Sostegno per l'Inclusione Attiva” approvate in Conferenza Unificata nella seduta del 11 febbraio 2016. In particolare, nel caso in cui la Richiesta dell'utente sia riferita a bisogni rientranti nell'area di applicazione della misura SIA (da Nomenclatore), sono previste le seguenti ulteriori fasi:

- comunicazione all'INPS della richiesta registrata in fase di accesso,
- ricezione dall'INPS dell'esito del *pre-assessment* (verifica) dei requisiti,
- gestione di eventuale richiesta di riesame
- comunicazione all'INPS dell'istanza di riesame
- ricezione esito istanza: definitiva esclusione o ammissione a misura SIA
- esito verifiche ex post sulla sussistenza dei requisiti,
- disposizione di eventuale revoca.



8.7.5 #045 Assegnazione/Riassegnazione Richieste

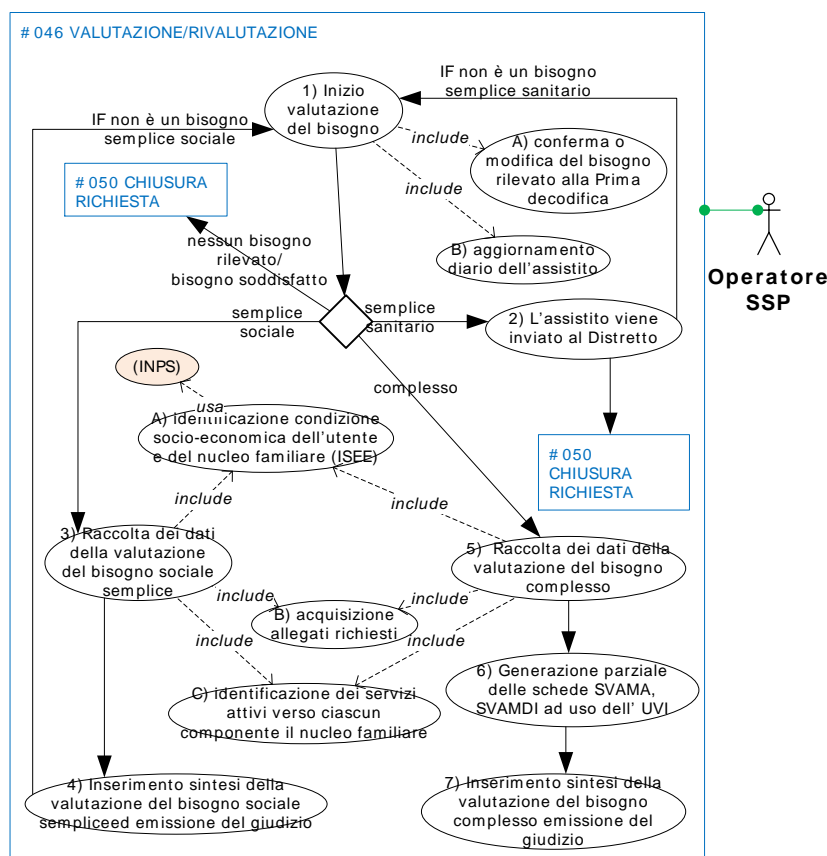


In esito all'Accesso, o in presenza della necessità di riassegnare un caso, il Coordinatore UdP o altro responsabile da lui designato delega un operatore del SSP alla gestione della presa in carico.

8.7.6 #046 Valutazione/Rivalutazione

La Valutazione è il processo attraverso cui vengono registrati nella Cartella Sociale le informazioni utili per identificare correttamente il bisogno, definire le priorità e progettare le azioni e gli interventi sociali e sociosanitari.

L'attore del processo è l'operatore del SSP (assistente sociale o altro professionista del SSP) delegato dal Coordinatore UdP (o suo delegato) a gestire la presa in carico.



Step 1: Valutazione del bisogno. L'operatore del SSP si reca presso il domicilio dell'utente e registra le informazioni e dati sulle condizioni di bisogno osservate (scheda Valutazione). La valutazione può determinare la chiusura della richiesta, se non viene rilevato alcun bisogno, oppure consentire il riscontro di un bisogno effettivo (semplice sanitario, semplice sociale, complesso).

Il riscontro di un bisogno determina un percorso di valutazione diverso in base alla tipologia del bisogno:

1. **bisogno semplice di tipo sanitario:** il caso sarà gestito dal SSN e consequenzialmente i dati saranno trasmessi al . In questo caso la Richiesta si chiude;
2. **bisogno semplice di tipo sociale:** la Valutazione è effettuata dall'operatore del SSP, e si procede alla progettazione dell'intervento che corrisponde alle esigenze emerse;
3. **bisogno complesso:** la raccolta dei dati avviene attraverso la compilazione da parte dell'operatore SSP della scheda "C" allegata alla scheda SVAMA o SVAMDI per la valutazione multidimensionale dei bisogni sociosanitari. La stampa di tali informazioni nel formato SVAMA o SVAMDI è trasmessa all'U.V.I. che completerà la valutazione con il coinvolgimento del gruppo multidisciplinare.

Va sottolineato che il percorso stabilito dall'operatore del SSP in base ad una prima valutazione può subire modifiche ed essere reindirizzato nel caso in cui ad una più attenta analisi venga ridefinita la tipologia di bisogno (da complesso a semplice, o viceversa). Questo re-indirizzamento comporta la riapertura di una nuova valutazione (step 1).

Step 2: Valutazione di secondo livello per utenti minorenni. Nel caso il bisogno sia ascrivibile ad un minore alla *Scheda di Valutazione* si aggiunge una *Scheda di Valutazione di secondo livello per utenti minorenni*.

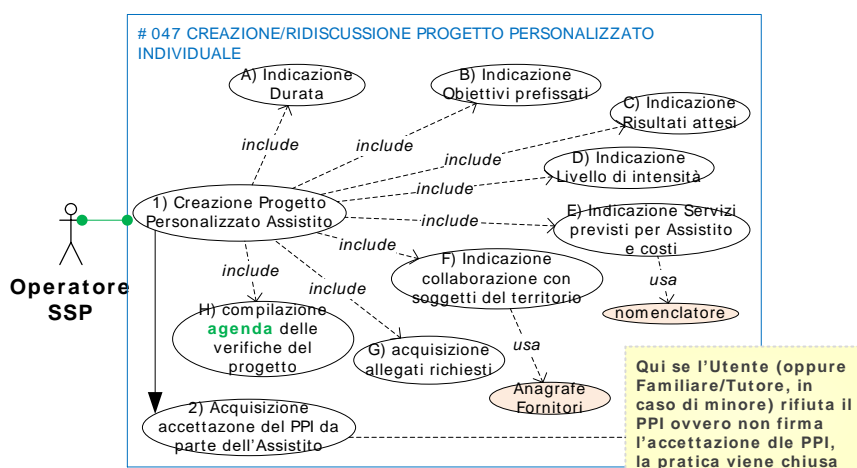
Step 3: Sintesi. I risultati della valutazione (step1 e step2) sono sintetizzati in una scheda (scheda UVI), a partire dalla quale viene definito un Progetto personalizzato. (nda: la scheda UVI contiene dati altamente sensibili che non

devono essere visibili al protocollo. E' però importante che essa sia acquisita nella Cartella Sociale perché contiene informazioni fondamentali per l'analisi delle caratteristiche delle prese in carico (es.: quanti utenti in RSA, a fronte di quale valore di ISEE, quote di compartecipazione, ecc...)

8.7.7 #047 Creazione/Ridiscussione Progetto Personalizzato Individuale

Ai fini della Cartella Sociale dei SIS, l'attore del processo è l'operatore del SSP (assistente sociale o altro professionista del SSP) delegato dal Coordinatore UdP (o suo designato), che inserisce in cartella il piano di intervento per erogare all'utente il servizio/i servizi in risposta alle esigenze emerse dalla valutazione.

Si noti che l'Utente o il Familiare/Tutore, in caso di minore, è parte integrante del processo dal momento che l'attuazione del PPI prevede la sua firma per accettazione.



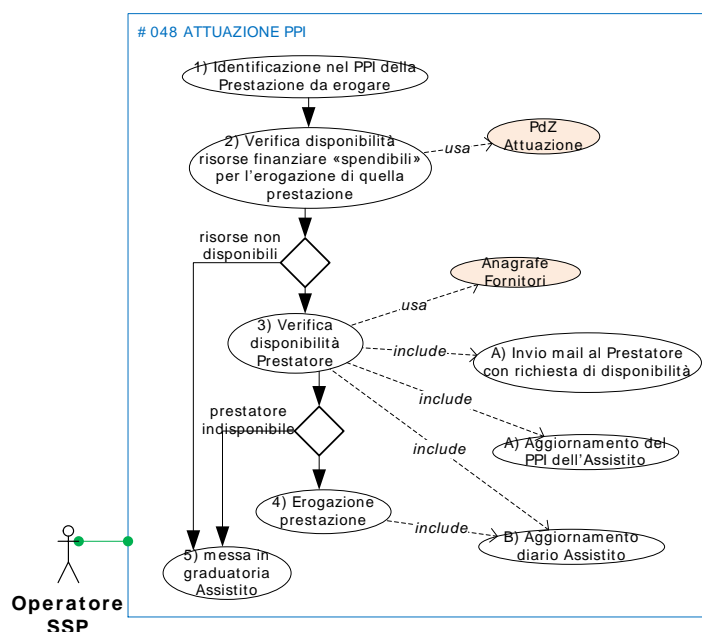
La fase prevede la Compilazione del Progetto personalizzato (PPI). Il Progetto si alimenta automaticamente dei dati riferiti all'anagrafica della presa in carico, agli organismi coinvolti indicati in fase di accesso e di valutazione, e alle strutture accreditate presenti in anagrafica. Il PPI presenta le seguenti sezioni (set minimo):

1. Durata;
2. Obiettivi;
3. Risultati attesi;
4. Livello di intensità;

5. Tipologia di Servizio offerto (Domiciliare – Semiresidenziale – Residenziale);
6. Tariffe e % di compartecipazione di SSR, Comune e Utente
7. Soggetti della rete sociale (eventualmente) coinvolti
8. Agenda delle verifiche/ridiscussione del PP

I servizi offerti nel PPI sono selezionati e programmati con riferimento al Nomenclatore Regionale (codice nomenclatore).

8.7.8 #048 Attuazione PPI



La fase di Attuazione PPI prevede, a partire dalle prestazioni programmate nel PPI, una verifica della disponibilità di risorse per avviare l'erogazione. Nel caso di bisogno semplice sociale, la verifica della disponibilità riguarda anche le risorse finanziarie spendibili per il servizio richiesto, mentre per il socio-sanitario non è prevista tale verifica e si dà per accertata la disponibilità di risorse finanziarie (eventualmente anche a debito del comune) fin dalla sottoscrizione dell'utente del PPI.

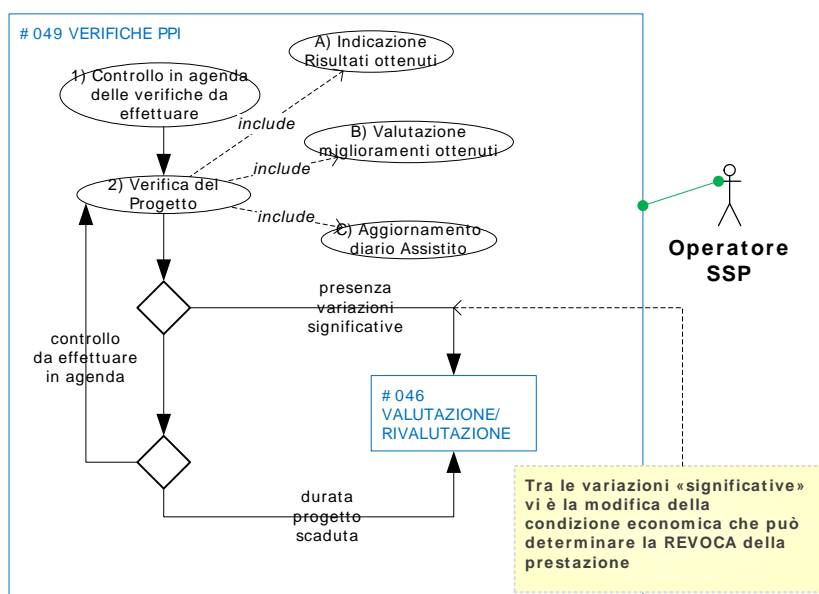
In mancanza di disponibilità di risorse finanziarie o di capacità residue degli erogatori si apre una fase di *gestione della lista di attesa o graduatoria* per l'accesso al servizio: la richiesta resta *in attesa* di erogazione del servizio, e a

seconda della durata di tale fase la Richiesta passa alla fase di Erogazione o, alternativamente, ad una nuova Valutazione.

Altrimenti, inizia l'attuazione del progetto con l'erogazione delle prestazioni/servizi. L'operatore SSP registra tutte le prestazioni effettivamente erogate nel tempo, indicando il fornitore del servizio. I fornitori sono selezionati tra quelli presenti in Anagrafe Fornitori.

La gestione delle liste di attesa/

8.7.9 #049 Verifiche PPI

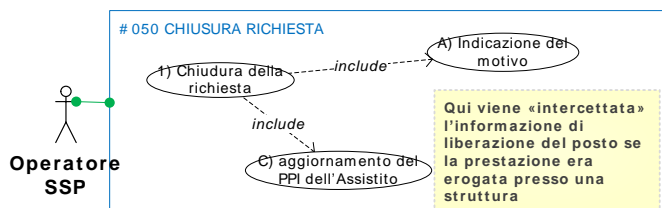


Il Sistema prevede degli Alert periodici per la ridiscussione del progetto personalizzato in base alle tempistiche programmate nell'Agenda del PPI o in caso di necessità per intervenuti cambiamenti nelle condizioni dell'utente. L'operatore registra i risultati ottenuti e la valutazione dei miglioramenti ottenuti con riferimento agli obiettivi prefissati.

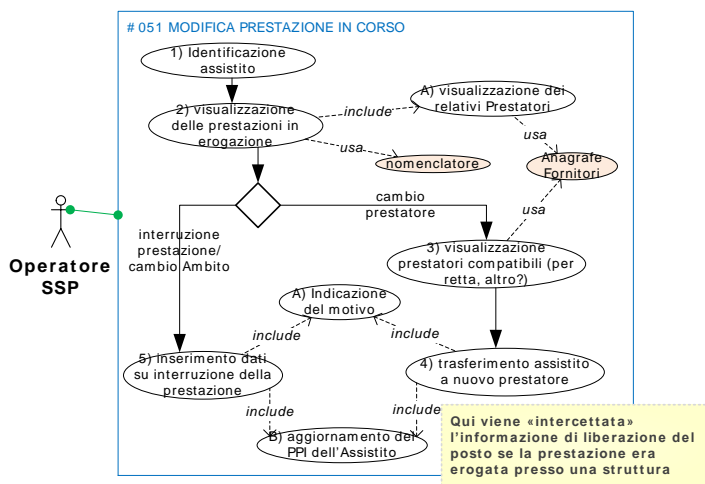
In assenza di variazioni significative, l'attuazione del PPI prosegue invariata fino al successivo controllo di verifica.

In presenza di variazioni significative dello stato dell'utente, o al termine della durata programmata del PPI, si apre una nuova fase di valutazione.

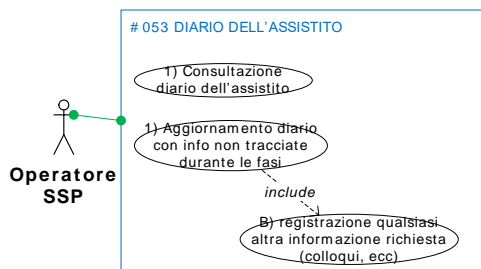
8.7.10 #050 Chiusura della Richiesta



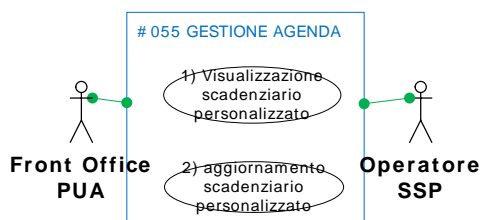
8.7.11 #051 Modifica Prestazione in corso



8.7.12 #053 Diario dell'Assistito



8.7.13 #055 Gestione Agenda



L'agenda è troppo generica: qui figura come segnaposto

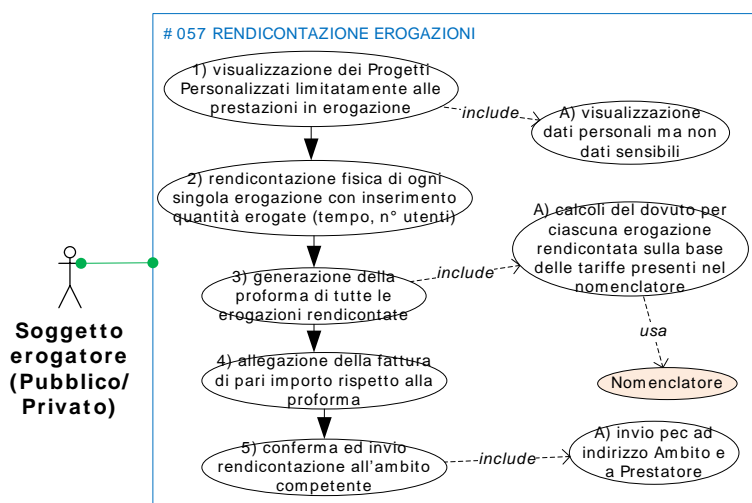
8.7.14 #056 Protocollatura schede della Cartella Sociale



Ad oggi non si ravvisano elementi tali da poter ipotizzare l'integrazione tra la cartella sociale e i protocolli dei singoli comuni/ambiti. Per tale ragione il diagramma mostra semplicemente che le schede generate dalla Cartella Sociale possono essere stampate e protocollate esternamente.

L'ipotesi di inserire manualmente i codici di protocollo all'interno della CS è un'opzione fattibile. L'integrazione tecnicamente pure, ma va chiarita ed esplicata.

8.7.15 #057 Rendicontazione Erogazioni



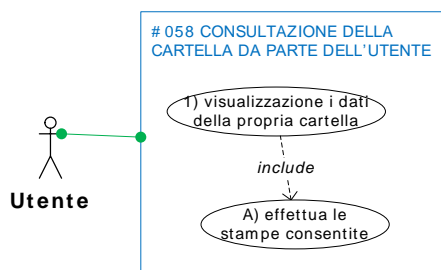
Il soggetto erogatore può visualizzare le prestazioni che sta erogando organizzate negli specifici progetti PPI dei quali può vedere solo i dati personali ma non quelli sensibili.

Per ciascuna erogazione in corso può procedere alla sua rendicontazione indicando le quantità erogate (ore/giorni). Successivamente il sistema calcola, sulla base delle tariffe definite nel nomenclatore (nda: o i dati vanno presi dall'affidamento (pdz attuazione)?) la proforma di tutte le erogazioni rendicontate.

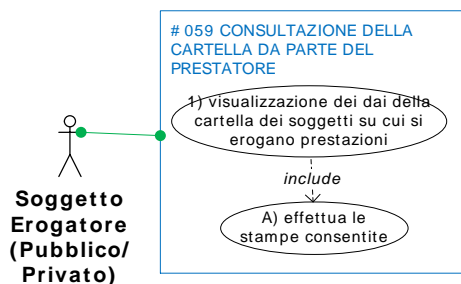
Alla fine il soggetto erogatore allega la sua fattura ed invia la rendicontazione all'Ambito. Si noti che l'allegazione della fattura consiste nell'allegazione di una copia (per conoscenza) della fattura e non sostituisce l'invio della stessa tramite i canali telematici richiesti (fattura elettronica).

(nda: Verificare se in questa fase il soggetto erogatore deve rendicontare anche altri aspetti non rappresentati nel processo (personale? Altri costi? ecc.); inoltre: aggiungere in attuazione un processo che permetta agli ambiti di visionare le richieste di rendicontazione ed evaderle).

8.7.16 #058 Consultazione della cartella da parte dell'utente



8.7.17 #059 Consultazione della cartella da parte del prestatore



8.7.18 Annotazioni su Cartella e Portale

Non è previsto un accesso diretto (anonimo) alle informazioni della Cartella Sociale nella parte pubblica del portale. I dati su base individuale raccolti da questo servizio sono alla base delle informazioni visibili sul portale, in forma aggregata ed anonima, per il tramite del servizio Profilo di Comunità che elabora i dati, calcola e pubblica gli output statistici.

8.8 Features della Cartella Sociale

Ad una prima analisi dei processi della Cartella Sociale si desume che lo strumento da realizzare a supporto dovrebbe, tra l'altro:

- A. Valutare l'impatto implementativo della legge sulla privacy rispetto al fatto che, nella Cartella Sociale, esiste un responsabile dei dati per ciascun Ambito. Prevedere opportuni sistemi di password e cifratura dei dati, dal momento che l'utilizzo della cartella richiede l'attivazione di strumenti di particolare protezione dei dati personali dell'utente preso in carico, per cui su di essa gravano tutte le garanzie previste dal codice della privacy di cui d.lgs. 196/2003 e s.m.i.;

Dovranno pertanto essere definiti, come previsto anche dalla L.R. 11/2007 art. 25, usi, modelli organizzativi, procedure che consentano agli ambiti di assolvere ai loro obblighi informativi nei confronti della Regione, così come quelli verso altri soggetti (INPS, ISTAT, ecc.) nel rispetto della normativa sulla privacy.

- B. consentire l'identificazione univoca degli utenti (richiedenti e beneficiari delle prestazioni) attraverso il codice fiscale, prevedendo procedure di validazione automatica interne al sistema (calcolo del CF) o in interoperabilità con sistemi esterni (Anagrafe comunale, INPS, Ministero delle finanze, ...); deve essere consentito l'inserimento del Codice STP (straniero temporaneamente presente) per gli immigrati.
- C. consentire l'identificazione univoca di ogni richiesta presa in carico, per favorire la condivisione delle informazioni nella Cartella tra tutti gli attori coinvolti nella presa in carico;
- D. prevedere funzioni di ricerca per il recupero delle informazioni su Cartelle e richieste "attive", per evitare di duplicare informazioni già archiviate; per le richieste successive alla prima, l'autocompilazione dei campi per tutte le informazioni recuperabili dalla Cartella deve consentire di confermare senza riscrivere (dati anagrafici, servizi già erogati, altre richieste ancora attive);

-
- E. Consentire il collegamento delle Cartelle di utenti appartenenti allo stesso nucleo familiare e la valorizzazione dell'ISEE attraverso l'interoperabilità con la BD ISEE dell'INPS.

9 Considerazioni finali

La fase di analisi, fin dal suo esordio ha messo in evidenza che non erano velocemente reperibili, in tutto od in parte, le procedure di gestione operativa dei processi del SIS. Per tale ragione il Team ha dovuto costruirle attraverso diversi task di approfondimento, sia di carattere normativo e procedurale, sia interloquendo, preliminarmente, con esperti di dominio.

Tutto ciò ha comportato lo spostamento del focus dal requisito funzionale alla ricostruzione dei processi e diagnosi dei punti di criticità degli stessi.

L'esito di questa attività di analisi, se da un lato ha comportato un allungamento dei tempi, ha dall'altro permesso di delineare le caratteristiche significative e i confini dei servizi analizzati, fornendo molte indicazioni assolutamente necessarie per la successiva fase di implementazione, la cui mancanza avrebbe certamente costituito in quella fase una grave criticità.

Sono stati, pertanto, rappresentati tutti i servizi richiesti e per ciascuno di essi si è proceduto:

1. alla identificazione di processi, sotto-processi e fasi principali;
2. alla identificazione degli attori;
3. alla identificazione del sistema di debiti e crediti informativi, sia rispetto ad altri servizi del SIS, sia verso sistemi esterni al SIS;

Gli esiti della analisi sono stati condivisi con esperti di dominio e con Ambiti Territoriali, scelti tra una rosa rappresentativa identificata dalla Regione.

L'esito degli incontri non ha comportato stravolgimenti all'impianto complessivo dei processi analizzati dal Team ed ha fornito elementi utili alla loro migliore resa e definizione. I rilievi emersi durante gli incontri sono stati raccolti ed analizzati. Successivamente sono stati opportunamente integrati nel documento.

Allo stato, i risultati dell'Analisi esposti nel presente documento devono essere considerati come una fotografia delle conoscenze attualmente in possesso del team di progetto, da cui partire per le successive fasi

implementative. Una fotografia accurata in cui, tuttavia, si rilevano le seguenti criticità:

1. Nel tempo disponibile, il livello complessivo dell'analisi è quello dei macroprocessi. Non è stato possibile, per i motivi anzidetti, approfondire l'analisi (dettaglio delle fasi, casi uso tipici, formalizzazione del modello dinamico, ecc.) e quindi generalmente invale un livello di astrazione che richiederà l'approfondimento degli aspetti non sufficientemente verificati. Conseguenzialmente si ravvisa la presenza in vari punti del documento di “segnaposto” (solitamente in corsivo e preannunciati dalla dicitura “nda” – “*nota degli autori*”) lasciati allo scopo di evidenziare la necessità di approfondimenti.
2. Per i servizi del SIS per cui esistevano già applicativi sviluppati o in uso, i processi rappresentati nel documento si conformano, come richiesto dalla Committente, a quanto già supportato dagli strumenti usati o documentati. Ciò vale, sia per il Piano di Zona, la cui analisi è iniziata basandosi sull'applicativo esistente, sia per la Cartella Sociale, la cui analisi è iniziata basandosi sulla documentazione della “vecchia” cartella.
3. Alcuni aspetti, come la richiesta e concessione di credenziali, sono stati formalizzati solo per alcuni dei servizi del SIS; ovviamente essi, unitamente alle problematiche su privacy e riservatezza dei dati e a quelli dei flussi approvativi, permeano tutta la “costellazione” dei servizi analizzati.
4. Si segnala infine che la Parte pubblica non è molto dettagliata, essendo stati per lo più sinteticamente elencati i debiti dei diversi servizi nei confronti del Portale.