



# REGIONE BASILICATA

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

Procedura Aperta per l'affidamento del servizio di  
Realizzazione del Fascicolo Sociale e integrazione del  
SISB Sistema Informativo Sociale Regionale della Basilicata

PO FESR BASILICATA 2014-2020

Asse 2 – Agenda Digitale

Azione 2C.2.2.1

CIG N. ....

## PREMESSA

Il Sistema Informativo Sociale, nell'attuale accezione, trova il suo fondamento normativo nell'art. 21 della Legge 328/2000 “Lo Stato, le regioni, le province e i comuni istituiscono un sistema informativo dei servizi sociali per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, per la promozione e l'attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell'occupazione.”

In Basilicata, la consapevolezza dell'esigenza di un Sistema informativo sociale a supporto del decision making è riscontrabile già nella L.R. 3/2005, la quale, prevedendo all'art.11 che la Regione adotti “adeguati strumenti di conoscenza e di controllo”, predisponendo “a tal fine [...] un sistema informativo per il monitoraggio della sperimentazione” del progetto di Promozione della Cittadinanza Solidale, rappresenta un primo intervento volto a sanare una situazione di “carezza conoscitiva” sui bisogni e sulla domanda di servizi socio-assistenziali della popolazione lucana. Tale consapevolezza matura completamente con la L.R. 4/2007 che tra gli “Strumenti di programmazione, monitoraggio e valutazione” disciplinati nel Titolo III, prevede all'art. 19 l'istituzione del Sistema Informativo Sociale Regionale (SISB), indicazione confermata dalla DGR 917/2015.

Il SISB, nella sua attuale conformazione, è basato sulle indicazioni della D.D. 72AJ.2011/D.00228 9/5/2011 - Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata (SISB) - Modello generale di architettura del sistema – che definisce il SISB come “Sistema informativo strategico” (non perciò di un mero sistema gestionale, non perciò di un mero sistema statistico, meno che mai ci si riferisce ad una mera opportunità di semplice messa a disposizione di supporti informatici) e “Giacimento informativo informatizzato” che è sorgente di tutte le possibili implementazioni ed azioni normative, programmatiche, erogative, valutative, formative, ecc.”.

In estrema sintesi l'attuale Modello architetturale pone il SISB, dal punto di vista istituzionale, come il nodo di raccordo tra il piano locale (unità di offerta, aggregazioni territoriali, ASL, Province), il piano regionale (supporto all'azione normativa e programmatica) ed il piano nazionale (debiti informativi verso ministeri, SISTAN, INPS, ecc.

Il SISB, come “giacimento informativo”, ha raggiunto una buona maturità e, dall'anno della sua effettiva implementazione esecutiva ad oggi, ha accumulato un bagaglio notevole di conoscenze che hanno consentito:

- sul piano nazionale, di assolvere ai debiti formativi verso enti terzi;
- sul piano regionale, di fornire le informazioni necessarie alle azioni programmatiche, erogative e valutative in maniera tempestiva e flessibile.

A partire dal 2009 si è provveduto, gradualmente, ad attivare diversi flussi informativi:

- Servizi per la prima infanzia
- Presidi residenziali socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria
- Assistenza Domiciliare
- Segretariato Sociale
- Presidi semi-residenziali socio-assistenziali
- Un primo flusso sperimentale sui minori stranieri non accompagnati

A questi prodotti vanno aggiunte:

- le Relazioni Sociali Periodiche; 1
- la misurazione della soddisfazione di utenti ed operatori;
- la prima social survey sui bisogni sociali delle famiglie e della popolazione anziana

In continuità con quanto indicato dalla D.D. 72AJ.2011/D.00228 9/5/2011 - Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata (SISB) - Modello generale di architettura del sistema, il SISB si pone come la “piattaforma unica” dei fabbisogni conoscitivi e gestionali a supporto delle esigenze regionali. In una logica evolutiva si dovrà porre come obiettivo generale oltre al dispiegamento di tutte le logiche operative tradizionali “rendicontativa, enciclopedica e strategica”, finalizzate a monitorare la totalità dei servizi sociali con un set di dati raccolti che comprenda: utenza; personale; elementi strutturali, organizzativi; numero e tipologia di attività e prestazioni; set di indicatori di domanda, qualità, efficienza ed efficacia, anche l'implementazione degli strumenti finalizzati a facilitare la lettura dei bisogni ed a sostenere il processo decisionale a tutti i livelli amministrativi. Solo in quest'ottica è possibile promuovere la cultura del governo delle politiche sociali, basata sul confronto delle esperienze e sulla concreta valutazione dei risultati. In tale prospettiva il SISB deve mirare a diventare un sistema relazionale di confronto tra soggetti ed istituzioni, alimentato da flussi operativi prima che informativi. In sintesi l'obiettivo generale e strategico del SISB è quello di unificare la dimensione direzionale/strategica con quella operativo/gestionale.

Si riportano di seguito uno schema generale dell'architettura del Sistema SISB ed alcune immagini e schemi del Portale, del modulo di rilevazione statistica e del modulo di visualizzazione ed analisi dei dati.

## EVOLUZIONE

La D.G.R. 241/2016 “Attuazione delle Linee guida per la formazione dei nuovi Piani intercomunali dei servizi sociali e sociosanitari 2016- 2018 DGR n. 917 del 7/7/2015: Piano Regionale di Indirizzi” e la DGR 194/2017 “Manuale per l'autorizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziali e socio-educative”, ridefiniscono “sostanzialmente” la gestione del welfare lucano che dovrà essere “caratterizzato da livelli essenziali ed appropriati delle prestazioni, al fine di consentire la soddisfazione dei diritti di cittadinanza cruciali e il parallelo rafforzamento di un welfare comunitario che investa risorse pubbliche anche attraverso forme di integrazione fra politiche sociali, sanitarie, educative, della casa, del lavoro ecc., ma che anche stimoli la partecipazione attiva della società civile al benessere collettivo.”

Tali obiettivi, che mettono al centro l'attenzione verso la persona ed il coinvolgimento delle collettività, non possono prescindere da un sistema in grado di fornire il necessario supporto per “gestire” in maniera razionale, efficace ed efficiente tutti i processi, basandosi su evidenze oggettive di performance.

Un'ulteriore sfida, che non può essere affrontata senza i giusti strumenti, è rappresentata dai nuovi ruoli e funzioni degli Ambiti Socio Territoriali per la gestione associata dei servizi sociali e sociosanitari che diventano di fatto gli attori principali per: la programmazione; la definizione ed esecuzione dei provvedimenti amministrativi; la gestione attuativa tecnica, amministrativa e finanziaria; le azioni territoriali di monitoraggio e valutazione; l'individuazione dei fabbisogni delle comunità e delle persone.

L'evoluzione richiesta per il Sistema Informativo Sociale della Basilicata è finalizzata a fornire gli idonei e necessari strumenti che mettano in grado i vari livelli/attori: regia regionale, ambiti di zona (livello istituzionale e tecnico operativo) di poter affrontare tutte le esigenze tecniche, gestionali, conoscitive.

Il Progetto di evoluzione vede ogni attività/servizio, come un continuum (processo) con al centro il Fascicolo Sociale (quindi la persona) nei suoi aspetti multidimensionali.

Tutte le macroaree (funzioni, servizi e strutture) diventano nodi del sistema di gestione di Ambito e vengono connesse al sistema di “business analysis” per misurare le performance, i livelli essenziali ed appropriati delle prestazioni sociali, le risorse impegnate, ecc.

Anche le problematiche più squisitamente amministrative (es: i percorsi di autorizzazione e l'Albo Regionale degli Erogatori Autorizzati) vengono integrate all'interno del sistema in un'ottica di “agenda digitale”.

Un'apposita linea di azione è prevista per l'interoperabilità verso il livello regionale e nazionale (es: anagrafe degli assistiti, fascicolo sanitario elettronico, INPS, Casellario dell'Assistenza, ISTAT, ecc.). Per il dispiegamento di un sistema così fortemente innovativo ed articolato, occorrono azioni diffuse e ripetute di comunicazione e formazione su vari target di riferimento (operatori, utenti, istituzioni, ecc.).

Il programma di attuazione si sviluppa per un periodo di 36 mesi che prevede come fase iniziale l'analisi di dettaglio dei requisiti e dei fabbisogni. Nei periodi successivi vengono sviluppati progressivamente e parallelamente le varie attività, prevedendo al termine di ogni fase un'azione di supporto operativo, formazione e comunicazione.

Durante tutto il periodo saranno attivi i servizi di manutenzione correttiva (MAC) ed evolutiva (MEV), coordinamento, consulenza specialista, diffusione best-practice, oltre alle attività di rilevazione statistica attualmente gestite dal SISB.