

Linee guida e requisiti funzionali per la progettazione della Cartella Sociale Informatizzata

Data di ultimo aggiornamento: 27 maggio 2025

anci

Sommario

<i>Introduzione</i>	4
Struttura del documento	4
Glossario tecnico	5
Glossario funzionale	6
1. Quadro istituzionale e proposta progettuale	8
2. Cos'è la Cartella Sociale Informatizzata: definizione, valore informativo, principi di progettazione, adozione e diffusione	10
2.1. Definizione	10
2.2. Finalità e valore informativo	12
2.3. I principi di design funzionale	13
2.3.1. L'utente al centro della progettazione	13
2.3.2. Il beneficiario al centro del servizio	13
2.3.3. Definire i requisiti attraverso i fabbisogni	14
2.3.4. Definire i requisiti in prospettiva evolutiva	14
2.4. I principi di design tecnologico	15
2.4.1. L'Interoperabilità come estensione del principio once only	15
2.4.2. L'architettura modulare per una CSI flessibile, scalabile e aggiornabile	16
2.5. Indirizzi e buone pratiche in materia di adozione e diffusione della CSI	17
3. Contesto normativo	19
4. Processi caratteristici	22
4.1. Legenda e guida alla lettura	24
4.2. Panoramica delle fasi	29
4.3. Fase 1 - Accesso	30
4.3.1. Accesso da parte di soggetto richiedente	30
4.3.2. Segnalazione da parte di un soggetto o Ente segnalante	32
4.3.3. Segnalazione al Pronto Intervento Sociale	33
4.4. Fase 2 – Prima Valutazione	34
4.4.1. Prima valutazione (caso standard)	34
4.4.2. Prima valutazione (caso di disabilità certificata)	36
4.4.3. Prima valutazione (caso del Pronto Intervento Sociale)	38
4.5. Fase 3 - Valutazione del bisogno	39
4.5.1. Valutazione multidimensionale	39
4.5.2. Valutazione specialistica	41
4.6. Fase 4 - Pianificazione ed erogazione degli interventi	42
4.7. Fase 5 – Monitoraggio e valutazione	44
5. I risultati dell'analisi dei requisiti	46

5.1.	Metodologia di analisi e guida alla lettura	46
5.1.1.	Metodologia	46
5.1.2.	Strumenti e tecniche	47
5.1.3.	Guida alla lettura dell'analisi	47
5.2.	Funzionalità e casi d'uso di riferimento	48
	FT01 – Autenticazione e disconnessione	48
	FT02 – Gestione della Cartella Sociale.....	48
	FT03 – Gestione del Diario Sociale	50
	FT04 – Gestione eventi e calendario	50
	FT05 – BI e Statistiche	51
	FT06 – Stampa ed esportazione documenti	52
	FT07 – Gestione amministrativo-contabile	52
	FT08 – Gestione task e attività	53
	FT09 – Gestione degli accessi e delle prenotazioni	53
	FT10 – Gestione degli utenti	54
	FT11 – Gestione dei diritti d'accesso e delle deleghe.....	55
	FT12 – Gestione dei master data	56
	FT13 – Notifiche e comunicazioni.....	57
	FT14 – Dashboard e visualizzazione delle attività.....	57
5.3.	Modello dati minimi	59
5.4.	Integrazioni.....	61
5.4.1.	Integrazioni: banche dati e piattaforme nazionali da cui ereditare dati	61
5.4.2.	Integrazioni: banche dati e piattaforme nazionali verso cui trasmettere dati	61
5.4.3.	Integrazioni con strumenti in uso presso il Comune/ATS.....	62

Introduzione

Il presente elaborato costituisce l'output del progetto Sistemi Informativi Integrati Sociali e Sociosanitari (SISS), portato avanti dall'Associazione Nazionali Comuni Italiani (ANCI) con lo scopo di predisporre le linee guida relative ai requisiti funzionali per la progettazione di uno strumento riconducibile al modello della Cartella Sociale Informatizzata (CSI). Obiettivo principale di questo lavoro è favorire l'omogeneità di sviluppo e di efficacia delle soluzioni per i sistemi informativi gestionali integrati sociali e sociosanitari adottate a livello locale, pur nel rispetto e nella consapevolezza del differente ed eterogeneo quadro normativo e organizzativo delle Regioni e delle Province Autonome.

Struttura del documento

Il documento è strutturato come segue:

- il **capitolo 1** inquadra l'iniziativa della Cartella Sociale Informatizzata a livello istituzionale e definisce gli scopi delle presenti Linee Guida;
- il **capitolo 2** offre una definizione funzionale della Cartella Sociale Informatizzata e ne descrive i principi di progettazione, fornendo anche un'indicazione rispetto alle possibili buone pratiche da adottare in materia di adozione e diffusione dello strumento;
- il **capitolo 3** riporta una sintesi del contesto normativo ad oggi vigente;
- il **capitolo 4** descrive e analizza i processi caratteristici del percorso assistenziale, identificando il contesto in cui la Cartella Sociale Informatizzata andrebbe ad operare;
- il **capitolo 5** contiene i risultati dell'analisi dei requisiti funzionali della Cartella Sociale Informatizzata.

Di seguito vengono elencati gli allegati al presente documento e con i relativi contenuti, che vengono di volta in volta richiamati nel corso del documento:

- *l'Allegato A – Dettaglio dei casi d'uso* contiene una descrizione maggiormente approfondita dei casi d'uso elencati nel paragrafo 5.2;
- *l'Allegato B – Modello dati minimi* riporta il modello dei dati minimo individuato rispetto al percorso assistenziale;
- *l'Allegato C – Tracciato dei debiti informativi verso le amministrazioni centrali*, mette in relazione i debiti informativi verso le banche dati PS_PSA_SINA e SINBA con il modello dati individuato nell'*Allegato B*;
- *l'Allegato D – Processi caratteristici* contiene una versione navigabile dei diagrammi riportati nel capitolo 4.

Glossario tecnico

Termine	Definizione
Archivio ANPR	L'Anagrafe Nazionale Popolazione Residente è una banca dati centralizzata contenente i dati anagrafici di tutta la popolazione residente sul territorio italiano. Consente il recupero dei dati e la fruizione di alcuni servizi digitalizzati alla popolazione.
Assistente sociale	L'assistente sociale è un/a professionista che utilizza conoscenze e strumenti specifici del Servizio Sociale per favorire un equilibrato rapporto tra le persone e il loro contesto di vita.
Assistito / Beneficiario	Per Assistito si intende un individuo che detiene una cartella sociale aperta, ovvero un soggetto per cui esiste un percorso di assistenza attivo.
Attività professionale	L'Attività professionale rappresenta qualsiasi azione o attività portata avanti da utenti professionali quali assistenti sociali ed educatori professionali.
Cartella Sociale	La Cartella Sociale è il contenitore entro il quale sono contenuti i dati anagrafici e tutti i dati e i documenti relativi al percorso assistenziale di un assistito. Per una definizione più approfondita si veda il paragrafo 2.1.
Diario sociale	Il Diario Sociale è uno strumento che consente di tracciare e consultare le attività professionali.
Ente gestore	Soggetto terzo rispetto all'amministrazione che gestisce servizi per suo conto.
Ente segnalatore	Organizzazione titolata ad effettuare segnalazioni al Servizio Sociale rispetto a potenziali beneficiari da prendere in carico.
Educatore professionale	L'Educatore professionale è una figura specializzata nella promozione dello sviluppo personale, sociale ed educativo. È spesso affiancata agli assistenti sociali nella gestione dei percorsi assistenziali.
Erogazione	Per erogazione si intendono il beneficio economico distribuito a un individuo inserito in un percorso assistenziale in ragione di suoi bisogni e necessità particolari.
Intervento	L'intervento è l'insieme strutturato e coordinato di azioni pianificate dirette a un utente per raggiungere un obiettivo specifico nell'ambito di un percorso assistenziale.
Piano Individualizzato	Il Piano Individualizzato è un documento operativo e progettuale utilizzato in ambito socioassistenziale e sociosanitario per la pianificazione degli interventi necessari per rispondere ai bisogni specifici di una persona presa in carico. Il nome dello strumento può variare a seconda degli specifici contesti o aree di intervento (ad esempio Piano Assistenziale Individualizzato, Progetto Individuale, Progetto di Vita, ecc.)

Termine	Definizione
Percorso assistenziale	Per percorso assistenziale si intende il processo organizzato che racchiude azioni, servizi e interventi messi in atto per rispondere ai bisogni di un individuo assistito dai Servizi Sociali.
Personale amministrativo	Il Personale amministrativo è una categoria di professionisti impiegati dai Servizi Sociali con il compito di gestire le attività di natura burocratica necessarie per il funzionamento degli uffici nel loro complesso. Interagiscono strettamente con i professionisti dei Servizi Sociali, come gli assistenti sociali e gli educatori professionali, per garantire la conformità di tutte le azioni volte allo svolgimento delle varie attività.
Personale di sportello	Il Personale di sportello è una categoria di professionisti che ha il compito di gestire l'accesso diretto all'ufficio dei Servizi Sociali. Questo personale svolge una funzione di filtro tra la cittadinanza e i Servizi Sociali.
Presa in carico	La Presa in carico è il processo attraverso il quale uno o più professionisti dei Servizi Sociali si assumono la responsabilità di fornire assistenza, supporto e interventi a un individuo ritenuto in condizioni di fragilità o bisogno.
Prestazione	La Prestazione è l'azione offerta all'utente per soddisfare un bisogno specifico.
Servizio	Il servizio si qualifica come l'elemento organizzativo che eroga prestazioni ai beneficiari per soddisfare i loro bisogni specifici.
Soggetto richiedente	Soggetto che effettua l'accesso alle strutture dei Servizi Sociali per richiedere informazioni, orientamento o assistenza per sé o per un altro/a potenziale beneficiario/a.
Strumento di valutazione	Insieme di oggetti, metodi e tecniche di varia natura (digitali, cartacei, ecc.) utilizzati per effettuare la valutazione di una necessità espressa da un/una potenziale beneficiario/a.
Struttura erogante	Organizzazione che eroga servizi e prestazioni sociali ai beneficiari.

Tabella 1. Glossario tecnico.

Glossario funzionale

Termine	Definizione
Attori	Termine che indica le categorie di utenti coinvolte in un determinato caso d'uso. Nella fattispecie della CSI, la classificazione degli attori segue quella delle possibili professionalità che possono prestare servizio all'interno dei servizi di natura assistenziale o per conto di essi.
BI – Business Intelligence	Il termine <i>business intelligence</i> indica i processi e gli strumenti utilizzati per analizzare i dati di un'organizzazione, trasformarli in informazioni fruibili e

Termine	Definizione
	consentire a chiunque all'interno dell'organizzazione di assumere decisioni più informate.
Caso d'uso	Corrisponde a un'interazione ben riconoscibile tra utente e sistema che produce sia un valore aggiunto per il primo che una risposta da parte del secondo.
Componente	Attributo trasversale ai casi d'uso e alle funzionalità che identifica la finalità generale che un determinato requisito concorre a realizzare.
Diritti d'accesso	Regola che stabilisce le possibili azioni eseguibili da un utente o da un gruppo di utenti (visualizzare, creare, modificare, cancellare). Si manifesta come una proprietà dell'utente, del gruppo o del team, qualora previsto.
Funzionalità	Indica un insieme di casi d'uso che soddisfa requisiti riferiti alla stessa parte del sistema.
Gruppo	Identifica una modalità di partizione e raggruppamento degli utenti, solitamente utilizzata per identificare coloro che presentano le stesse caratteristiche, necessità e diritti d'accesso, ma la cui collocazione nell'organizzazione non è delimitabile a una singola unità organizzativa oppure ufficio. Ai fini della CSI, possono essere identificati come gruppi, ad esempio, gli utenti con ruoli di responsabilità o posizione organizzativa, oppure il personale amministrativo dislocato nelle varie aree che esegue mansioni relative alla gestione contabile.
Login	Operazione di accesso qualificato e autorizzato al sistema.
Logout	Operazione di disconnessione dal sistema il cui esito è la terminazione della sessione di navigazione.
Master data	Elementi di contesto che popolano il modello dei dati del sistema e intervengono quindi in maniera trasversale nei processi e nelle attività della CSI.
Team¹	Identifica una modalità di partizione e raggruppamento degli utenti, solitamente utilizzata per identificare coloro che presentano le stesse caratteristiche, necessità e diritti d'accesso e che sono collocati nella stessa unità organizzativa oppure ufficio. Ai fini della CSI, possono essere identificati come team gli utenti che prestano servizio nella stessa area o nella stessa unità operativa.
Timestamp	Termine che identifica una marca temporale composta di una sequenza di caratteri che rappresentano una data e/o un orario per accertare l'effettivo avvenimento di un certo evento. La data è di solito presentata in un formato compatibile, in modo che sia facile da comparare con un'altra per stabilirne l'ordine temporale.
Workqueue	Lista ordinata di potenziali istanze su cui un utente/gruppo/team può agire in base ai diritti di accesso e alle restrizioni che regolano il suo profilo. All'atto pratico, coincide con il carico ordinato di attività assegnato a quel soggetto.

Tabella 2. Glossario funzionale.

¹ Si noti come le nozioni di “gruppo” e “team” costituiscano solamente delle categorie generali di riferimento per poter raggruppare gli utenti secondo criteri differenti per poter far fronte alle diverse necessità di configurazione dei processi e dei diritti d'accesso all'interno della CSI. Nulla impedisce di ricorrere a soltanto una delle due nozioni, oppure di farle coincidere per determinati scenari.

1. Quadro istituzionale e proposta progettuale

La **Cartella Sociale Informatizzata (CSI)** rappresenta oggi uno strumento indispensabile per la gestione integrata e coordinata dei servizi sociali e sociosanitari, in particolare **a livello degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS)**. Questo strumento digitale permette **di raccogliere, gestire e condividere** in modo efficace e sicuro le informazioni relative agli utenti e agli interventi erogati. In tal modo, **contribuisce a garantire l'efficienza e la trasparenza nella programmazione e realizzazione delle politiche sociali**, agevolando una presa in carico globale e unitaria delle persone in condizione di bisogno.

Inoltre, **la CSI si distingue per la sua potenzialità di abilitare un'integrazione tra servizi sociali e sociosanitari**, facilitando la collaborazione tra gli operatori e garantendo che ogni azione sia basata su informazioni aggiornate, complete e accessibili. Grazie alla centralizzazione e alla standardizzazione dei dati, la CSI consente non solo di migliorare la qualità del servizio, ma anche di evitare duplicazioni o interventi incoerenti, ottimizzando le risorse disponibili.

La CSI è progettata non solo per semplificare i processi amministrativi e operativi, ma anche **per favorire la collaborazione tra i diversi livelli istituzionali, gli operatori e le organizzazioni del terzo settore coinvolte nel sistema di welfare**. Attraverso la digitalizzazione e l'interoperabilità, la CSI garantisce una gestione ottimale delle informazioni, consentendo agli ATS di svolgere il proprio ruolo strategico con maggiore efficacia e coerenza rispetto agli obiettivi nazionali di inclusione sociale. **La possibilità di collegare in interoperabilità la CSI con altri sistemi informativi nazionali**, come ad esempio il Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS) e le sue componenti, **rappresenta un ulteriore passo verso un sistema integrato e uniforme su tutto il territorio**.

La piena adozione della Cartella Sociale Informatizzata (CSI) negli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) richiede un approccio strategico e coerente che consenta di superare le eventuali disomogeneità locali e garantire una gestione uniforme e integrata su tutto il territorio nazionale. In questo contesto prende corpo il presente documento, che si pone la finalità di definire delle linee guida per la progettazione della CSI che forniscano indicazioni chiare e operative sui requisiti minimi e sulle funzionalità essenziali del sistema.

Queste linee guida vogliono pertanto:

- **stabilire i requisiti di base** necessari per garantire l'interoperabilità con il SIUSS e con le altre piattaforme nazionali e locali di area sociale, sociosanitaria e socio-lavorativa;
- **favorire l'efficientamento dei sistemi informativi**, per ridurre il carico di lavoro amministrativo causato dalle necessità di adempimento dei cosiddetti debiti informativi;
- **individuare criteri di scalabilità e adattabilità** per rispondere alle diverse esigenze territoriali, mantenendo al contempo uno standard comune a livello nazionale;

- **promuovere un approccio modulare** che consenta di integrare facilmente nuove funzionalità e di adattarsi ai futuri sviluppi normativi o tecnologici;
- **favorire l'adozione di un design centrato sull'utente**, per rendere lo strumento intuitivo e facilmente utilizzabile da parte degli operatori sociali, degli educatori professionali e del personale amministrativo;
- **definire una base funzionale comune** per la progettazione delle specifiche soluzioni a livello locale;
- **supportare la transizione digitale degli ATS**, agevolando i processi di formazione e accompagnamento degli operatori nell'utilizzo della CSI.

La definizione di queste linee guida rappresenta un passo cruciale per garantire che la CSI diventi non solo uno strumento tecnologico, ma anche un vero e proprio catalizzatore per l'innovazione nei servizi sociali. Attraverso l'adozione di un modello condiviso, infatti, si potranno consolidare i risultati attesi, migliorando la qualità dei servizi, rafforzando il coordinamento tra le diverse componenti del sistema e contribuendo alla **piena attuazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS)**.

2. Cos'è la Cartella Sociale Informatizzata: definizione, valore informativo, principi di progettazione, adozione e diffusione

2.1. Definizione

Il termine **Cartella Sociale Informatizzata** (di seguito “CSI”) fa riferimento a un applicativo informatico che **permette la raccolta e la gestione delle informazioni e dei documenti** relativi ai servizi erogati durante il percorso assistenziale, direttamente o tramite Enti gestori, dagli Enti Locali o dagli Ambiti Territoriali Sociali.

La raccolta e la gestione si estrinsecano nella possibilità di **inserire, ereditare, trattare, esportare ed esporre i dati** dei beneficiari e dei servizi da questi fruiti e di **caricare, condividere e scaricare i documenti** utilizzati nel corso delle varie fasi del percorso assistenziale.

Gli **utenti qualificati** della CSI sono **coloro che prendono parte** a vario titolo ai **processi caratteristici del suddetto percorso** (si veda il capitolo 4 sui processi caratteristici): si tratta, in primo luogo, di **assistenti sociali, educatori professionali e personale amministrativo**, ma anche di **personale degli Enti gestori** e, potenzialmente, dei **cittadini**.

Oltre agli utenti del sistema, **il perno informativo della CSI è costituito dalla persona oggetto del percorso assistenziale**: l'unità informativa di riferimento della CSI è data dall'individuo. Come si vedrà meglio descrivendo il modello dati minimi (si veda paragrafo 5.3), questo grado di granularità garantisce flessibilità anche nei confronti di scenari e situazioni dove ad essere oggetto di interventi e prestazioni non è un singolo soggetto ma, ad esempio, un nucleo familiare.

La necessità di far coesistere nello stesso sistema attori che concorrono in maniera talvolta molto differente all'erogazione dei servizi di natura assistenziale spinge a **individuare nella CSI almeno quattro potenziali componenti**:

1. Una componente di **fascicolo**, ossia quell'insieme di funzionalità che permette di gestire dati e documenti rispetto ai beneficiari dei servizi assistenziali e alle prestazioni e agli interventi di cui sono destinatari; è nell'alveo di questa componente che viene creata e gestita la “cartella” in senso stretto, ossia l'equivalente digitale del fascicolo cartaceo, che dovrà raccogliere in maniera strutturata tutti i dati e le informazioni del percorso assistenziale (o dei percorsi) a cui l'individuo prende parte.
2. Una componente di **gestione del lavoro**, che si riferisce a tutto ciò che supporta il professionista (assistente sociale, educatore professionale) nell'organizzare e nello svolgere le proprie attività.
3. Una componente di **gestione amministrativo-contabile**, pensata per coadiuvare personale amministrativo, responsabili e dirigenti nelle attività afferenti all'attività di rendicontazione e di controllo di gestione.

4. Infine, una componente **trasversale**, cui fanno riferimento tutte quelle funzionalità e quei requisiti che intersecano le tre componenti di cui sopra, supportandone i processi (es. gestione degli utenti, notifiche e comunicazioni, ecc.).

Queste quattro componenti **non devono essere percepite e concepite come silos distinti** e non comunicanti; **al contrario**, esse costituiscono quell'insieme di strumenti che deve permettere di **mantenere allineati sullo stesso piano i bisogni del beneficiario, le attività professionali** portate avanti per soddisfarli, **le prestazioni e gli interventi** erogati in tal senso e **l'impatto di tutto ciò su costi e programmazione economica**.

Infine, si tenga presente che la descrizione dei requisiti funzionali che deriva da questa definizione (si veda capitolo 5) **trascende le modalità di approvvigionamento dell'applicativo** (*open source*² o *closed source*³), **così come le scelte relative alla fruizione dello stesso** (*on premise*⁴ o *SaaS*⁵) e **quelle relative alla definizione dei requisiti di soluzione specifici**⁶ ed al conseguente relativo sviluppo⁷.

² Un prodotto *open source* è un software il cui codice madre non è protetto ed è accessibile a chi ne fruisce, messo a disposizione apertamente per l'uso e la personalizzazione.

³ Un prodotto *closed source* è un software il cui codice madre è di proprietà riservata ed è distribuito solo dietro specifica autorizzazione.

⁴ I modelli di fruizione *on premise* presuppongono l'installazione del software nei data center dell'organizzazione.

⁵ I modelli di fruizione *SaaS* (*Software as a Service*) sono basati sul *cloud*, per cui il servizio è fruito tramite la rete internet e non richiede alcuna installazione nei data center dell'organizzazione.

⁶ Nel vocabolario della *business analysis* queste istanze vengono definite *solution requirements* e corrispondono alla definizione delle specifiche soluzioni di design in termini tecnici e di interfaccia (ad esempio, la scelta rispetto a come esporre o richiamare dati o, ancora, il design dell'esperienza utente di un processo o di un'interfaccia).

⁷ Per scelte relative allo sviluppo si intendono quegli indirizzi di natura tecnica che vincolano ed orientano la fase di sviluppo, testing, produzione, collaudo ed i relativi ambienti.

2.2. Finalità e valore informativo

Dal punto di vista strategico, la promozione di un modello di CSI intende perseguire le seguenti finalità:

1. **garantire la disponibilità e la fruibilità delle informazioni** di natura sociale ed assistenziale ad ogni livello istituzionale, così da **agevolare le relazioni informative tra territori ed Amministrazioni Centrali**;
2. **favorire la collaborazione tra area socioassistenziale e area sociosanitaria**, soprattutto rispetto all'erogazione di servizi a carattere multidisciplinare;
3. **diffondere la cultura della digitalizzazione** dei dati e dei documenti in ambito sociale, attraverso un percorso di digital transformation delle modalità di lavoro;
4. **raggiungere una maggiore efficienza** nelle attività di programmazione, monitoraggio e rendicontazione delle amministrazioni;
5. **promuovere l'adozione di uno strumento di lavoro digitale** che sia utile e usabile da parte degli operatori del settore, a discapito della logica che vede il ricorso allo strumento informatico come un mero adempimento;
6. **permettere una diffusione di tale strumento sul territorio** che sia **adattiva** rispetto ai differenti contesti locali;
7. **migliorare la qualità dei servizi assistenziali**, contribuendo a porre il cittadino/beneficiario al centro del processo di erogazione e fruizione degli stessi.

Il perseguimento di tali finalità passa necessariamente per l'**applicazione di una serie di principi di design funzionale e tecnologico**, ulteriormente approfonditi nelle pagine seguenti (si veda paragrafo 2.3 e paragrafo 2.4).

2.3. I principi di design funzionale

Nel concepire una soluzione informatica che possa concorrere al raggiungimento di uno spettro di finalità così ampio ed eterogeneo, **le scelte adottate in sede di progettazione funzionale dell'applicativo assumono un ruolo chiave, dovendo coniugare le esigenze di varie parti interessate**: da un lato quelle degli *stakeholders* istituzionali (Amministrazioni Centrali, Regioni, Enti Locali, ecc.), dall'altro quelle delle organizzazioni che dovranno adottare la soluzione e, con esse, degli utenti che dovranno effettivamente utilizzarla (in generale, coloro che prestano servizio nel campo dei servizi sociali).

A tal fine, vengono di seguito enucleati quattro principi di design funzionale:

- l'utente al centro della progettazione (paragrafo 2.3.1);
- il beneficiario al centro del servizio (paragrafo 2.3.2);
- definire i requisiti attraverso i fabbisogni (paragrafo 2.3.3);
- definire i requisiti in prospettiva evolutiva (paragrafo 2.3.4).

2.3.1. L'utente al centro della progettazione

Porre gli utenti al centro di un processo iterativo di ideazione e design della soluzione (il cosiddetto *user centered design*) consente di **massimizzare l'usabilità** dell'applicativo, **favorendone l'adozione** da parte dei differenti attori. Secondo questo principio, non è l'utente a doversi adattare al sistema, bensì l'esatto opposto.

La massimizzazione dell'usabilità in questo caso è propedeutica anche alla **digitalizzazione di dati e documenti**, in quanto, nel momento in cui uno strumento digitale viene effettivamente **utilizzato** viene meno la necessità di ricorrere a binari alternativi, spesso di natura cartacea.

Inoltre, **l'usabilità influenza anche l'efficienza** con cui le attività vengono svolte, prime tra tutte quelle **di programmazione, monitoraggio e rendicontazione**.

2.3.2. Il beneficiario al centro del servizio

Se gli utenti del sistema vanno certamente posti al centro del processo di progettazione, non bisogna tralasciare il fatto che il fine ultimo della diffusione di un modello di CSI è il **miglioramento della qualità dei servizi sociali** in senso lato. Per questa ragione, il beneficiario, così come la sua rete familiare e sociale, deve costituire **il perno informativo della CSI**, la quale deve promuovere una gestione dei dati degli stessi volta a **massimizzarne la qualità in ognuna delle sue dimensioni**⁸. È proprio in forza di questo principio che è stata individuata la **componente di fascicolo** (si veda paragrafo 2.1).

⁸ Completezza, unicità, validità, tempestività, accuratezza, coerenza e idoneità allo scopo.

2.3.3. Definire i requisiti attraverso i fabbisogni

Proprio in ragione della centralità dell'utente nel processo di *design*, la definizione dei requisiti passa necessariamente per la rilevazione delle esigenze e delle necessità di questi ultimi. In questo senso, **il requisito non rappresenta un vincolo funzionale o tecnologico, bensì l'espressione di un fabbisogno**, non legata alla scelta di una determinata soluzione. In altre parole, **il requisito è da ritenersi soddisfatto fintanto che la soluzione soddisfa un'esigenza** e lo fa in maniera da promuovere il ricorso al sistema, purché il tutto sia inscrivibile negli indirizzi tecnologici del caso (si veda paragrafo 2.4). In questo modo **è possibile favorire la diffusione di un modello di CSI in grado di soddisfare gli stessi bisogni su tutto il territorio**, al netto delle peculiarità e delle potenziali differenze che caratterizzano i vari contesti locali, nonché delle scelte prese in sede di approvvigionamento e implementazione della soluzione.

2.3.4. Definire i requisiti in prospettiva evolutiva

Il tema della diffusione su un territorio potenzialmente eterogeneo porta con sé la necessità di garantire un margine di variabilità nell'implementazione della CSI. Per questa ragione, **il modello di requisiti presentato nelle pagine che seguono** (si veda capitolo 5) **si basa su una distinzione tra ciò che è minimo**, ossia che costituisce il vero nucleo dell'applicativo e ne garantisce la risposta ai fabbisogni principali, **e ciò che invece è evolutivo**, ossia che può essere interpretato come un potenziale ulteriore miglioramento ed estensione delle funzionalità e dei servizi offerti dalla CSI. Come si vedrà nel già richiamato capitolo 5, questa distinzione viene adoperata sia a livello di **casi d'uso** che a livello di **funzionalità**.

2.4. I principi di design tecnologico

Al pari degli aspetti funzionali, anche quelli tecnologici giocano un ruolo determinante ai fini del perseguimento delle finalità della CSI. Infatti, **l'architettura tecnologica è atta a creare e garantire condizioni ottimali** che permettano la sublimazione dei requisiti funzionali in effettiva soluzione informatica.

Guardando alla *mission* che la diffusione della CSI intende perseguire, i principi tecnologici con maggior rilevanza e ricaduta sono:

- l'interoperabilità come estensione del principio *once only* (paragrafo 2.4.1);
- l'architettura modulare come garanzia di scalabilità, sostituibilità e riutilizzabilità (paragrafo 2.4.2).

2.4.1. L'Interoperabilità come estensione del principio *once only*

La disponibilità di dati e informazioni afferenti al mondo dei servizi assistenziali tra i vari livelli istituzionali, così come l'integrazione tra sociale e sanitario nell'erogazione di prestazioni a carattere multidisciplinare, vedono come traguardo comune **l'esigenza di far dialogare il più possibile i sistemi informativi in uso presso Enti Locali, Ambiti Territoriali Sociali, Amministrazioni Centrali e soggetti del settore sanitario**. Questa capacità dei sistemi di scambiare informazioni e renderle utilizzabili, definita **interoperabilità**, va declinata in tre diverse accezioni quando si parla di CSI:

- **interoperabilità verticale**, in relazione allo scambio di dati ed informazioni con i sistemi informativi di Enti istituzionalmente sovraordinati (Regione/Provincia autonoma, Ministero, INPS, ecc.);
- **interoperabilità orizzontale**, in riferimento alla relazione informativa che può intervenire tra Ambiti Territoriali Sociali della stessa Regione;
- **interoperabilità inter-comunale**, ossia tutto l'insieme di quei flussi informativi automatizzati che operano tra Enti Locali appartenenti allo stesso Ambito Territoriale Sociale.

Una CSI che operi in interoperabilità con altri sistemi risponde perfettamente al principio del *once only*⁹ e lo interpreta estensivamente: non solo **si limita la necessità della Pubblica Amministrazione di richiedere al cittadino dati e informazioni che potenzialmente sarebbero già noti**, ma anche gli stessi operatori del settore pubblico non devono imputare più volte lo stesso dato in diversi sistemi, **facilitando l'assolvimento dei cosiddetti debiti informativi** e minimizzando le possibilità di errore manuale.

Per poter facilitare la diffusione di sistemi che permettano la realizzazione delle tre declinazioni di interoperabilità sopracitate, **il Dipartimento per la Trasformazione Digitale mette a disposizione la**

⁹ Il principio *once only*, definito dall' *eGovernment Action Plan 2016-2020* dell'Unione Europea e ripreso dalle *Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni* (ver. 1.2 del 29/11/2023), prevede che cittadini ed imprese non debbano farsi carico di fornire la certificazione dei propri stati già conosciuti dalla Pubblica Amministrazione, sempre nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), che permette di accedere a un catalogo di e-service¹⁰ e di fruirne ai fini dell'integrazione di servizi tra Pubbliche Amministrazioni. Per ulteriori dettagli e informazioni sull'erogazione e sulla fruizione dei servizi legati alla PDND, si rimanda alle **apposite linee guida AGID**¹¹.

2.4.2. L'architettura modulare per una CSI flessibile, scalabile e aggiornabile

L'architettura modulare è un principio di progettazione dei sistemi informatici che **promuove la suddivisione degli stessi in componenti indipendenti**, ciascuna delle quali risponde a un gruppo di requisiti funzionali definiti e ha una responsabilità specifica. Questo approccio porta con sé una serie di vantaggi:

- **ogni modulo può essere sviluppato, testato e messo in produzione separatamente**, tenuto comunque conto delle principali interdipendenze informative;
- **si facilita la comprensione del sistema da parte degli utenti**, andando a creare una corrispondenza tra moduli e bisogni (un esempio, nel caso della CSI, potrebbe essere il ricorso a un modulo per gestire gli accessi di cittadini e beneficiari presso le strutture dei Servizi Sociali);
- **si tende a ridurre la possibilità che una modifica intervenuta in una parte del sistema abbia conseguenze non previste in altre parti**;
- **si favorisce la logica del riutilizzo**, andando a ridurre tempi e costi di design e sviluppo;
- **i processi di aggiornamento e/o manutenzione possono venire circoscritti più facilmente**, agevolando la continuità dei servizi erogati dal sistema;
- **diviene più semplice aggiungere nuove funzionalità e aggiornare le basi tecnologiche senza dover operare interventi di natura sistemica**;
- infine, in linea con l'approccio ai requisiti descritto nei paragrafi 2.3.3 e 2.3.4, **si agevola la possibilità di diffondere un modello a geometria variabile, che però soddisfi un nucleo minimo di requisiti** e presenti prospettive di ulteriore sviluppo.

Si noti che concepire una CSI con un approccio modulare non vuol dire creare dei silos funzionali non comunicanti: infatti, i processi di lavoro gestiti dal sistema, essendo aderenti ai fabbisogni degli utenti, devono permettere ai moduli di dialogare ogniquale volta necessario.

¹⁰ Un e-service è un servizio erogato via Internet o attraverso una rete privata tramite un processo digitale in cui sono coinvolti erogatori e fruitori. Gli e-service sono una particolare categoria di servizi in rete basati su interfacce applicative (API) – *Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni* (ver. 1.2 del 29/11/2023).

¹¹ <https://www.agid.gov.it/it/infrastrutture/sistema-pubblico-connettivita/il-nuovo-modello-interoperabilita>

2.5. Indirizzi e buone pratiche in materia di adozione e diffusione della CSI

Ai fini di un'efficace diffusione di un modello uniforme di CSI, oltre ai principi di design funzionale e tecnologico presentati nei paragrafi precedenti, **acquistano cruciale importanza tutti gli strumenti e le forme di promozione e comunicazione che possono favorire l'adozione di tale soluzione da parte di Regioni, Comuni o ATS.**

In particolare, si sottolinea l'importanza di:

- **adottare una strategia comunicativa capillare** rispetto agli obiettivi del progetto nazionale e alle ulteriori progettualità correlate all'adozione della CSI, in ottica di condivisione del valore aggiunto derivante da una sistematica digitalizzazione del settore dei Servizi Sociali;
- **illustrare chiaramente i possibili incentivi economici per l'adozione, l'implementazione o il potenziamento dei sistemi di CSI**, dando ampia pubblicità delle forme e delle tempistiche per accedere agli stessi avvalendosi di forme di comunicazione multicanale (siti web istituzionali, newsletter, gruppi di lavoro, convegni di settore);
- **promuovere accordi di cooperazione interistituzionale**, ad esempio tra Regione e Ambiti Territoriali Sociali o tra Enti di diversa Regione/Provincia autonoma, per la condivisione dei costi e il confronto su personalizzazioni e migliorie apportabili per una maggiore efficienza e usabilità;
- **sensibilizzare** – attraverso incontri pubblici, testimonianze video e comunicazione istituzionale – **sui vantaggi** in termini di riduzione del carico amministrativo per la trasmissione dei dati soggetti a debito informativo, di efficacia ed efficienza nella comunicazione interna o tra Unità Organizzative interessate dalla presa in carico dei soggetti beneficiari di prestazioni sociali e di reperibilità di dati in possesso di altre Pubbliche Amministrazioni attraverso forme di interoperabilità o tramite la consultazione di cataloghi in rete;
- **organizzare webinar e incontri per la divulgazione di best practices sperimentate a livello locale**, per favorirne la disseminazione e aumentare la percezione del valore aggiunto da parte dei fruitori e dei decisori pubblici.

Ugualmente **fondamentale è la valorizzazione di tutte quelle attività propedeutiche allo sviluppo e al mantenimento della CSI.** A tal fine:

- **l'analisi di dettaglio dei bisogni dell'organizzazione** e dei suoi utenti dovrà prendere in considerazione le caratteristiche territoriali, i bisogni degli specifici utenti coinvolti e le modalità di relazione e confronto con Enti attuatori e beneficiari delle misure di welfare, attraverso il coinvolgimento degli stakeholder e degli utilizzatori della soluzione al momento della progettazione;

- **la migrazione di dati ed informazioni da un sistema precedente alla nuova soluzione dovrà essere preceduta da uno studio sulla fattibilità tecnica** dell'operazione con l'obiettivo di evitare – o quantomeno minimizzare – la necessità di reimputazione manuale dei dati in possesso dell'Ente;
- **gli strumenti e i programmi formativi dovranno supportare appositamente l'Ente** (Regione, Comune o ATS) e i suoi operatori in vista della messa in esercizio della soluzione sia, ad esempio, attraverso webinar e corsi liberamente fruibili dagli utenti che con momenti laboratoriali di simulazione d'uso guidata.
- gli operatori dovranno avere a disposizione un servizio di **Service Desk**¹², in grado di fornire assistenza tecnica e non, rispetto all'utilizzo della piattaforme e alla risoluzione delle problematiche che potrebbero manifestarsi soprattutto durante le prime fasi di adozione dello strumento.

Infine, sia in fase di analisi dei bisogni dell'organizzazione sia in fase di adozione dello strumento da parte di quest'ultima, **è necessario che l'Ente intraprenda un percorso partecipato di accompagnamento al cambiamento**: l'adozione di un sistema di questo tipo non va vissuta come un semplice cambio di strumentazione; al contrario, **una nuova soluzione informatica è anche e soprattutto un'occasione per catalizzare e affrontare l'impatto in termini organizzativi che l'introduzione di una novità di questa portata comporta**. Per questa ragione, l'adozione di CSI da parte di Comuni, ATS o perfino Regioni non si risolve in un'azione bilaterale tra Ente e fornitore tecnologico, ma **richiede il contributo di professionisti esperti di change management e facilitatori**, in grado di attivare la partecipazione degli utenti non solo in quanto meri utilizzatori del sistema, ma anche e soprattutto in quanto membri dell'organizzazione di riferimento.

¹² Secondo il framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library, un insieme di pratiche in ambito IT adottato dalle principali organizzazioni pubbliche e private a livello internazionale), un "Service Desk" è il punto di contatto tra un fornitore di servizi IT ed i rispettivi utenti, con il compito di gestire richieste, incidenti e comunicazioni per garantire un'erogazione efficiente dei servizi.

3. Contesto normativo

Fin dall'approvazione della **Legge 328/2000**, la gestione associata ha rivestito un ruolo centrale nella definizione degli assetti organizzativi territoriali, con l'obiettivo di garantire ai Comuni l'esercizio efficace delle loro funzioni fondamentali nel settore delle politiche sociali. Questo approccio ha consentito di superare la frammentazione e di promuovere la razionalizzazione delle risorse, ponendo le basi per una pianificazione e gestione integrata degli interventi sociali sul territorio. Tale gestione associata si è evoluta progressivamente, dimostrando come la collaborazione tra i Comuni e i livelli regionali sia essenziale per rispondere in modo tempestivo e coordinato ai bisogni delle comunità locali.

La Legge **328/2000** ha poi, all'**art. 21**, istituito il Sistema informativo dei servizi sociali, prevedendo per esso l'obiettivo di raccogliere dati e informazioni per monitorare e pianificare i servizi e garantire il coordinamento tra Stato, Regioni e Ambiti Territoriali Sociali.

L'**art. 21** ha costituito per certi versi la base concettuale per l'evoluzione della Cartella Sociale Informatizzata, pensata come strumento operativo per la gestione integrata degli interventi. Essa trova poi un suo ulteriore fondamento nel **DM 206/2014**, che introduce il Casellario dell'Assistenza presso l'INPS. Quest'ultimo ha come obiettivo la promozione della trasparenza e dell'efficienza nei servizi sociali, prevedendo nei fatti un ruolo strategico per strumenti come la CSI nell'interscambio informativo tra livelli locali e centrali.

Un'ulteriore pietra miliare nel processo di definizione e consolidamento del più ampio ecosistema dei sistemi informativi di area sociale è il **Decreto Legislativo 147/2017**, che all'**art. 24** istituisce il Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS). Questo sistema promuove l'integrazione e la standardizzazione dei dati relativi ai Servizi Sociali locali, ponendo le basi per una gestione coordinata e interoperabile delle informazioni. La CSI, con questa evoluzione, trova ulteriore centralità come strumento elettivo per l'alimentazione del SIUSS, garantendo la raccolta sistematica di dati aggiornati a livello territoriale.

Parallelamente all'evoluzione del quadro normativo relativo ai sistemi e agli strumenti informativi di area sociale, la necessità di gestire in modo condiviso i servizi sociali ha reso evidente l'importanza di strumenti che facilitassero di fatto il coordinamento tra Enti e la condivisione delle informazioni. In questo contesto, la CSI si è man mano posta come elemento centrale per consentire ai Comuni di collaborare in maniera efficace, soprattutto nei contesti territoriali più complessi, dove la frammentazione rappresentava una sfida significativa.

Dopo la **riforma costituzionale del 2001**, che aveva attribuito alle Regioni competenze esclusive in materia di politiche sociali, si è avviata una fase di forte regionalizzazione del sistema. Durante questo periodo, ogni Regione ha adottato modelli di governance e di sistema informativo differenti, consolidandoli progressivamente nel corso degli anni. Tale fase di "regionalismo delle politiche sociali" ha rappresentato una tappa importante per sperimentare soluzioni innovative a livello territoriale, anche se non priva di criticità legate alla frammentazione dei modelli organizzativi.

Questo processo ha trovato un punto di svolta nel 2017, anno in cui, con l'approvazione del già citato **D. Lgs. 147/2017**, si è dato avvio alla definizione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS). Per la prima volta, sono stati introdotti standard minimi di interventi e servizi con carattere di universalità su tutto il territorio nazionale. Gli ATS, già fondamentali per la gestione associata, hanno visto rafforzare il loro ruolo come ambito organizzativo privilegiato per l'attuazione dei LEPS, assumendo la responsabilità di garantire un'offerta omogenea e di qualità elevata.

Un ulteriore passo in avanti si è avuto con l'approvazione della Legge di Bilancio 2022 (**Legge 234/2021**), che ha formalmente individuato gli Ambiti Territoriali Sociali come la dimensione organizzativa necessaria per programmare, coordinare e realizzare gli interventi e i servizi finalizzati al raggiungimento dei LEPS. Gli ATS sono stati riconosciuti come il fulcro per garantire una programmazione integrata e unitaria, superando la frammentazione e promuovendo un modello organizzativo omogeneo. Questa legge ha previsto l'elaborazione di linee guida specifiche per uniformare le modalità operative degli ATS e per ottimizzare la gestione associata, ponendo così le basi per un sistema di welfare più equo e coordinato.

L'importanza degli ATS è stata ribadita nel tempo anche nei Piani Nazionali degli Interventi e dei Servizi Sociali. Il Piano 2021-2023, ad esempio, ha sottolineato la necessità di rafforzare la gestione associata per evitare situazioni di frammentazione e disomogeneità organizzativa tra i Comuni. Lo stesso obiettivo è stato ripreso dal Piano 2024-2026, che promuove forme stabili di gestione associata per migliorare l'efficienza dei servizi e garantire un'organizzazione più coerente e razionale.

Tra i più recenti documenti strategici che hanno reso centrale il ruolo di strumenti informativi come la Cartella Sociale Informatizzata vi è il Piano Nazionale Non Autosufficienza 2022-2024, che ha di fatto evidenziato come la CSI rappresenti uno strumento prioritario per la gestione integrata delle prestazioni sociosanitarie rivolte alle persone non autosufficienti. La sua capacità di facilitare la condivisione di informazioni tra operatori sociali e sanitari può contribuire a costruire un sistema multidisciplinare e centrato sul beneficiario. Un passaggio fondamentale che rafforza la rilevanza della CSI nell'area dell'integrazione sociosanitaria è rappresentato poi dalla Legge Delega sulla Non Autosufficienza (**Legge 33/2023**), che si pone l'obiettivo di introdurre un sistema organico di riforma dell'assistenza alle persone non autosufficienti, con l'intento di garantire livelli uniformi di prestazioni e un'integrazione sempre più stretta tra servizi sociali e sociosanitari.

La CSI, in conformità con le previsioni della Legge Delega, è individuata come uno strumento essenziale per supportare la continuità assistenziale attraverso la raccolta, la gestione e la condivisione dei dati socioassistenziali e sociosanitari, evitando frammentazioni tra i vari livelli istituzionali, per integrare i Piani di Assistenza Individualizzati (PAI), uno degli strumenti centrali della riforma, permettendo agli operatori di monitorare in tempo reale l'attuazione degli interventi e di adattarli alle esigenze in evoluzione degli assistiti e per rendere più efficiente il sistema di programmazione e monitoraggio nazionale, favorendo l'interoperabilità tra le piattaforme degli ATS, delle Aziende Sanitarie Locali e del livello centrale.

Un aspetto chiave della CSI è pertanto la sua integrazione con strumenti come il PUA (Punto Unico di Accesso) e il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato). Il PUA costituisce il punto di ingresso per il

cittadino nel sistema sociosanitario e garantisce una presa in carico iniziale che tiene conto delle informazioni raccolte nella CSI. Il PAI, invece, è il cuore operativo della pianificazione assistenziale: attraverso la CSI, diventa in concreto possibile monitorare l'attuazione del Piano, registrare aggiornamenti in tempo reale e favorire il coordinamento tra i professionisti coinvolti.

Inoltre, la CSI si relaziona strettamente con il Fascicolo Sociale e Lavorativo, ampliando il raggio di azione per includere informazioni relative alla condizione lavorativa, alle politiche attive del lavoro e agli interventi sociali integrati. Questo fascicolo, integrato con la CSI, permette di coordinare meglio i servizi sociali e lavorativi, fornendo una visione complessiva della situazione del beneficiario e supportando l'elaborazione di interventi multidimensionali, come i piani di inclusione sociale e lavorativa. Tale integrazione favorisce una gestione ancora più completa e orientata alla realizzazione di obiettivi personalizzati di autonomia e benessere.

La CSI non è pertanto solo un archivio digitale, ma uno strumento dinamico e interattivo, capace di evolvere in base alle esigenze dei territori e di favorire l'interoperabilità tra i diversi sistemi informativi. Attraverso la sua implementazione, gli ATS possono coordinare interventi complessi, migliorare la capacità di risposta ai bisogni dei cittadini e promuovere una gestione condivisa ed efficace delle risorse.

In sintesi, la CSI rappresenta un pilastro fondamentale per la modernizzazione del sistema di welfare, consentendo agli ATS di rafforzare il loro ruolo strategico nella pianificazione e gestione dei servizi sociali. Grazie a questo strumento, è possibile coniugare innovazione digitale ed efficienza organizzativa, assicurando un sistema sociale più inclusivo, equo e orientato ai bisogni delle comunità.

4. Processi caratteristici¹³

La descrizione dei processi caratteristici del percorso assistenziale **contribuisce a porre sullo sfondo delle attività portate avanti dalla CSI tutte quelle informazioni fondamentali per la comprensione del contesto in cui la soluzione deve andare ad operare**. Per questa ragione, il presente capitolo è dedicato a passare in rassegna le rappresentazioni dei suddetti processi, attraverso una serie di diagrammi e rappresentazioni. **Lo scopo di questo capitolo è quindi quello di offrire una rappresentazione potenzialmente valida per tutto il territorio nazionale degli attuali processi e flussi di lavoro coinvolti nel percorso assistenziale**; di conseguenza, i diagrammi non vogliono rappresentare necessariamente una definizione di come tali processi andranno posti in essere nella CSI¹⁴, bensì, piuttosto, un punto di partenza per poterli individuare.

La definizione dei processi caratteristici è basata sulla scansione del percorso assistenziale, con la sua articolazione in cinque fasi, intese come l'insieme di quei processi realizzati dai Comuni e dagli ATS, indispensabili per garantire la piena esigibilità del LEPS nell'erogazione e nella gestione dei servizi a carattere socioassistenziale e sociosanitario.

Di seguito, l'elenco con relativa descrizione delle fasi individuate.

- **L'Accesso** costituisce la fase iniziale del percorso assistenziale integrato, in cui sono garantiti i servizi per l'orientamento al complesso dei servizi territoriali e i servizi di accesso al percorso integrato con la rilevazione dei primi riferimenti anagrafici. Il sistema di accesso cura e garantisce il costante coordinamento tra la presa in carico della persona e le successive fasi del percorso.
- La **Prima valutazione** corrisponde alla valutazione preliminare dei bisogni espressi dalla persona e/o dal nucleo familiare, in cui sono garantite le attività che completano il quadro informativo necessario per la presa in carico e le attività di rilevazione dell'eventuale complessità dei bisogni emersi. È qui che avviene anche l'acquisizione di eventuali altre fonti informative riguardanti il quadro dei bisogni della persona¹⁵. In caso di c.d. "bisogno semplice" è previsto l'invio diretto verso le competenti strutture per l'erogazione di prestazioni sociali, oppure verso le competenti strutture specialistiche esterne all'organizzazione dei Servizi Sociali. In caso di bisogno complesso è prevista l'attivazione delle unità di valutazione multidimensionale. È in questa fase che, nell'ottica della CSI, viene stabilito se creare un fascicolo o se, qualora già esistente, sia necessario intervenire.
- La **Valutazione del bisogno** costituisce l'effettiva fase di valutazione della capacità bio-psico-sociale della persona, delle condizioni, delle effettive capacità e competenze del nucleo familiare, anche allo scopo di definire l'entità e la composizione della risposta assistenziale

¹³ I diagrammi che seguono sono stati realizzati ricorrendo al linguaggio Business Process Modeling Notation (BPMN), largamente diffuso ed utilizzato per la descrizione dei processi aziendali e organizzativi.

¹⁴ Per questa ragione questo capitolo è stato collocato prima del capitolo 5 sui risultati dell'analisi.

¹⁵ È il caso, ad esempio, in cui l'individuo sia stato già sottoposto ad altri processi di assessment, come quello per il c.d. Assegno di Inclusione (AdI).

che varia in rapporto alla complessità dei bisogni. In caso di bisogno complesso, si parla di “valutazione multidimensionale”.

- La fase di **Pianificazione ed erogazione** rappresenta il momento di elaborazione del quadro delle risposte appropriate sulla base della valutazione effettuata e dell’attivazione di queste ultime sotto forma di servizi:
 - In caso di “bisogno complesso”, viene elaborato un Piano Individualizzato, che ricomprende tutti gli interventi destinati alla persona presa in carico e al suo nucleo familiare; in questa eventualità, l’équipe multidimensionale individua gli obiettivi di salute e assistenza e definisce gli interventi (servizi, attività, prestazioni) idonei al loro raggiungimento secondo la complessità del bisogno, anche in relazione alle caratteristiche, alle competenze e alle risorse del nucleo familiare e del contesto di vita. L’équipe multidimensionale cura la condivisione del Piano Individualizzato con la persona e il suo nucleo familiare e attiva i servizi competenti che provvedono a realizzare gli interventi previsti.
 - In caso di “bisogno semplice”, vengono attivati i relativi servizi (da parte dell’Ente o da parte di Enti terzi erogatori) e si avvia l’erogazione delle prestazioni.
- La fase di Monitoraggio e valutazione si pone come fase conoscitiva dell’andamento e dei risultati di salute e di assistenza raggiunti. A questo scopo, sono attuate la rilevazione degli interventi (servizi, attività, prestazioni) effettivamente erogati nel periodo di tempo monitorato e la comparazione tra gli obiettivi definiti e i risultati raggiunti.

Nella lettura delle pagine che seguono, è da tenere presente che i diagrammi dei processi che compongono ciascuna fase sono stati realizzati con l’obiettivo di fornire al lettore una base di riferimento comune per la comprensione delle effettive prassi in uso negli specifici contesti locali. Per fare ciò, è stata effettuata un’operazione di concettualizzazione dei vari momenti del percorso assistenziale, basandosi quando disponibile sul dettato normativo-regolamentare. Di conseguenza, le rappresentazioni non vanno lette in chiave rigida e precettistica, ma vanno considerate nell’ambito del contesto in cui effettivamente vengono poste in essere e, quindi, anche sostanzialmente indipendenti dal tipo specifico di strumento e soluzione adottati.

4.1. Legenda e guida alla lettura

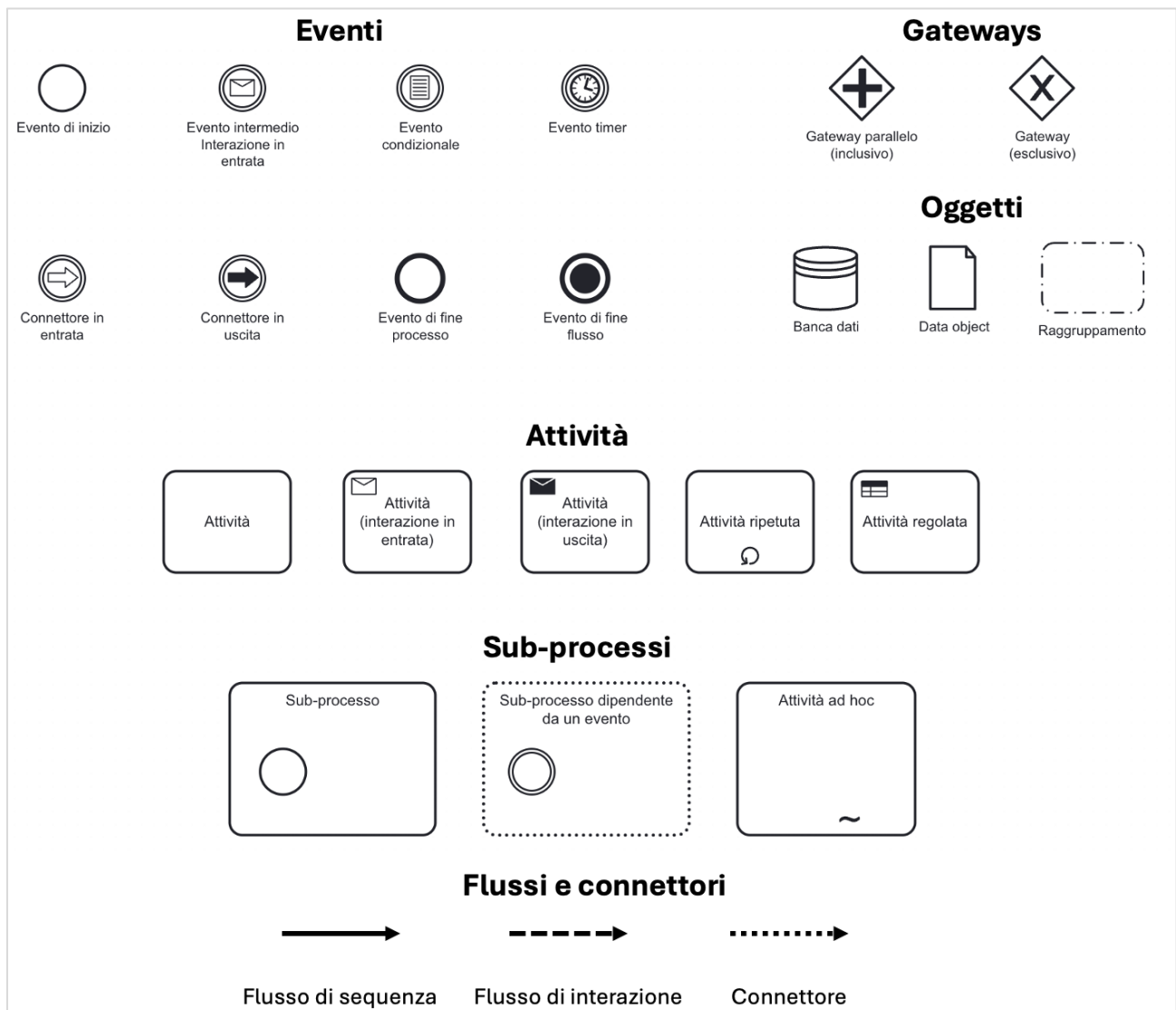


Figura 1. Legenda dei diagrammi dei processi caratteristici.

Eventi

- **Evento di inizio processo/flusso:** indica l'inizio di un processo o di un insieme di processi.
- **Evento intermedio – interazione in entrata:** indica un evento che avviene durante il processo, nel quale l'attore prende parte a un'interazione che lo vede ricevere qualcosa (atti, documenti, oggetti o anche solo comunicazioni di natura verbale).
- **Evento condizionale:** indica un evento la cui manifestazione corrisponde al realizzarsi di determinate condizioni.
- **Evento timer:** fa riferimento a un evento legato a una frequenza temporale, anche non specificata.
- **Connettore in entrata:** indica che la parte di processo che segue è collegata a un altro processo rappresentato altrove.
- **Connettore in uscita:** indica che la parte di processo che precede è stata collegata a un altro processo rappresentato altrove.

- **Evento di fine processo:** indica che il processo è terminato; non implica necessariamente la fine del flusso (i.e. altri processi possono avere luogo).
- **Evento di fine flusso:** indica che il flusso è terminato; a differenza dell'evento di fine processo, non ammette che altri processi abbiano luogo.

Gateways

- **Gateway (parallelo):** indica il punto del processo in cui il flusso di sequenza si separa in due rami paralleli.
- **Gateway (esclusivo):** indica il punto del processo in cui il flusso di sequenza si separa in maniera esclusiva (i.e. percorrere una ramificazione esclude le altre).

Oggetti

- **Banca dati:** indica un set di dati e informazioni strutturato dal quale un attore attinge per svolgere una determinata attività.
- **Data Object:** indica un oggetto (fisico o digitale) che veicola un set di dati e informazioni.
- **Raggruppamento (fase):** modalità di aggregazione logica di più elementi; in questo caso è stato utilizzato per identificare le varie fasi del percorso assistenziale.

Attività

- **Attività:** indica un'azione generica svolta da un attore.
- **Attività (interazione in uscita):** indica un'azione svolta da un attore che comporta un'interazione in uscita.
- **Attività (interazione in entrata):** indica un'azione svolta da un attore che comporta un'interazione in entrata.
- **Attività ripetuta:** indica un'attività che si ripete fino al realizzarsi di determinate condizioni.
- **Attività regolata:** indica un'attività il cui svolgimento è sottoposto a determinate regole e condizioni.

Sub-processi

- **Sub-processo:** insieme di attività che si collocano all'interno di un processo che presentano caratteristiche tali per cui possono essere rappresentate e lette come aggregato.
- **Sub-processo dipendente da un evento:** sub-processo (si veda definizione precedente) che scaturisce dal verificarsi di un evento.
- **Attività ad hoc:** sub-processo (si veda definizione precedente) le cui attività presentano carattere di non ordinabilità ed eventualità.

Flussi e connettori

- **Flusso di sequenza:** indica una *consecutio* logica tra due elementi.
- **Flusso di interazione:** indica un'interazione tra due elementi.
- **Connettore:** utilizzato per esplicitare l'esistenza di *data object* o banche dati tra due o più elementi.

Guida alla lettura

Per poter facilitare la lettura dei diagrammi, si tengano presenti le indicazioni riportate di seguito.

1. Per ogni fase sono stati individuati una serie di processi, identificati con la lettera “P” ed un numero intero progressivo (P1, P2, P3, P4, ecc.)
2. Per ciascuna fase è stata realizzata una rappresentazione di dettaglio dei processi che la compongono, ricorrendo all’identificativo di cui al punto 2 per identificare a quale processo una determinata azione (*task*) fa riferimento.
3. Le rappresentazioni sono da ritenersi valide indipendentemente dalle caratteristiche della specifica area di intervento (ad esempio Area Tutele e Minori, Disabilità e Non Autosufficienza, ecc.), salvo esplicita indicazione (si veda punto seguente).
4. Quando ritenuto necessario in forza delle differenze riscontrate, gli stessi processi sono stati descritti diversamente a seconda dell’Area/Settore di riferimento o a seconda dei casi particolari rilevati.

Si noti che:

- mentre la panoramica delle fasi vuole offrire una visione generale dei vari processi trascendendo le interazioni che si verificano tra gli attori che vi prendono parte, la descrizione dei processi intende invece descrivere e riportare proprio la prospettiva assunta da questi;
- la descrizione dei processi assume una prospettiva logica, ma non necessariamente diacronica – in altre parole, il fatto che un elemento sia posto prima di un altro in flussi differenti non implica automaticamente che tra i due vi sia una relazione del tipo “prima-dopo”.

Inoltre, per quanto riguarda la prospettiva assunta dal punto di vista dell’approccio alle Aree di Intervento Sociale, si tenga presente che nel contesto dell’elaborazione di questo documento, è stata adottata una strategia deliberata di semplificazione nell’identificazione delle aree di utenza, con la definizione di quattro categorie principali:

1. Inclusione e Povertà;
2. Infanzia – Adolescenza – Famiglia;
3. Non autosufficienza;
4. Disabilità.

Tale approccio minimale è stato scelto per garantire un’ampia applicabilità delle linee guida a livello nazionale, pur nel rispetto della notevole diversità delle situazioni locali, delle normative vigenti e delle priorità d’intervento stabilite da amministrazioni diverse, che possono variare significativamente da una regione all’altra e da un Ambito Territoriale Sociale (ATS) all’altro.

L’analisi comparativa tra le categorie adottate per la Cartella Sociale Informatizzata e quelle utilizzate in altri quadri di riferimento nazionali, quali il **Sistema Informativo dell’Offerta dei Servizi Sociali**

(SIOSS) e l'Indagine ISTAT¹⁶ sugli interventi e servizi sociali dei comuni, mette in evidenza una pluralità di approcci nella categorizzazione delle aree di utenza. Per esempio, mentre le linee guida per la Cartella Sociale Informatizzata sintetizzano le aree di utenza in quattro categorie principali, il SIOSS e l'Indagine ISTAT adottano una suddivisione più granulare e specifica, includendo categorie come Povertà, Disagio adulti, Dipendenze, Salute Mentale, Famiglia e minori, Anziani autosufficienti, Disabili, Anziani non autosufficienti, tra gli altri.

Questo confronto è ulteriormente elaborato nella *Tabella 3*, che offre una visione panoramica delle differenze e delle similitudini tra i sistemi di classificazione. Tale documento è stato redatto per facilitare la comprensione delle scelte metodologiche adottate e per sottolineare come differenti sistemi possano riflettere e rispondere a esigenze informative diverse, a seconda del contesto di applicazione e degli obiettivi specifici delle rilevazioni o dei sistemi di policy.

La decisione di adottare un approccio "minimo" per la classificazione delle aree di utenza nella Cartella Sociale Informatizzata è stata guidata dalla necessità di fornire un quadro funzionale che sia sufficientemente flessibile per adattarsi a una varietà di contesti locali, senza imporre restrizioni eccessive che potrebbero limitare la sua applicabilità o efficacia in specifici contesti regionali o locali. Questo approccio permette alle amministrazioni nazionali, regionali o locali di integrare o estendere le categorie in base alle loro specifiche esigenze, normative e di priorità.

In conclusione, mentre le "Linee Guida e Requisiti Funzionali per la Progettazione della Cartella Sociale Informatizzata" adottano un approccio categorico sintetico, è fondamentale riconoscere e rispettare la complessità e l'eterogeneità delle politiche sociali a livello nazionale e locale. Questo riconoscimento si riflette nella strutturazione flessibile del sistema, progettato per essere adattabile e scalabile in risposta alle dinamiche e alle sfide in continua evoluzione del settore sociale.

Aree utenza Linee Guida CSI ¹⁷	SIOSS - Sistema informativo dell'offerta dei servizi sociali ¹⁸	Aree utenza Indagine Istat - Interventi e servizi sociali dei comuni
Inclusione e Povertà	Povertà, Disagio adulti, Dipendenze e Salute Mentale	- Povertà, disagio adulti e senza dimora - Immigrati, Rom Sinti e Caminanti - Multiutenza - Dipendenze
Infanzia – Adolescenza – Famiglia	Famiglia e minori, Anziani autosufficienti	Famiglia e minori

¹⁶ I dati sono raccolti e trattati per la produzione di statistiche sulla componente pubblica della spesa socio assistenziale erogata a livello locale dai Comuni singoli o associati.

I dati sono trattati per la produzione di informazione statistica ufficiale e, quindi, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico affidato all'Istat (art. 1, comma 2, e art. 15 d.lgs. n. 322/1989); l'indagine è inserita nel Programma statistico nazionale 2020-2022, aggiornamento 2022 (codice IST-01181 e IST-02647 approvato con DPR 11 luglio 2023).

¹⁷ Linee guida e requisiti funzionali per la progettazione della Cartella Sociale Informatizzata e relativi allegati.

¹⁸ Decreto ministeriale 103 del 22 agosto 2019 (file pdf), ai sensi dell'articolo 24 del Decreto Legislativo n. 147 del 2017.

Aree utenza Linee Guida CSI ¹⁷	SIOSS - Sistema informativo dell'offerta dei servizi sociali ¹⁸	Aree utenza Indagine Istat - Interventi e servizi sociali dei comuni
Non autosufficienza	Disabili, Anziani non autosufficienti	Anziani
Disabilità		Disabili

Tabella 3. Confronto tra i sistemi di classificazione delle Aree di Intervento Sociale.

Una visualizzazione dei diagrammi di più facile navigazione è disponibile nell'Allegato D – Processi caratteristici.

4.2. Panoramica delle fasi

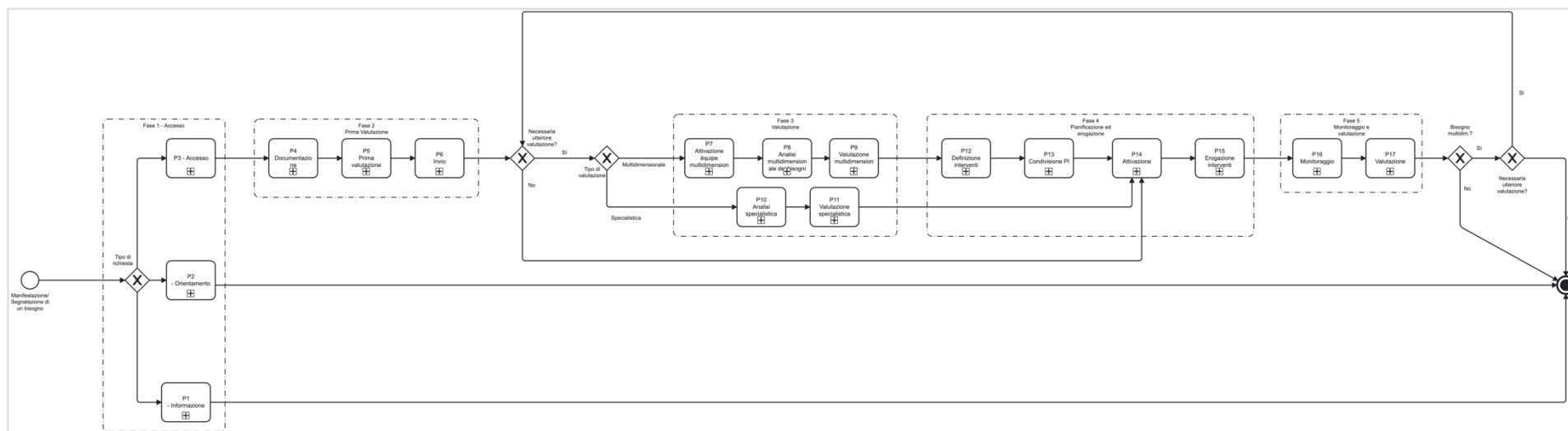


Figura 2. Fasi del percorso assistenziale.

La *Figura 2* riporta la rappresentazione sintetica e generalizzata del percorso assistenziale. Il percorso, così disegnato, va letto e declinato rispetto a ciascuna Area assistenziale. In particolare, in questa sede si individuano quattro declinazioni principali¹⁹, ciascuna con le proprie denominazioni e caratteristiche specifiche: Area Assistenziale Inclusione e Povertà, Area Assistenziale Infanzia-Adolescenza-Famiglia, Area Assistenziale Non Autosufficienza²⁰, Area Assistenziale Disabilità²¹.

Inoltre, si tenga presente che, visto il carattere generale della rappresentazione, nella *Figura 2* non vengono considerati processi più specifici quali, ad esempio, quelli attinenti al c.d. “Pronto Interento Sociale”, che vengono invece approfonditi nei paragrafi 4.3.3 e 4.4.3.

¹⁹ Si veda Guida alla Lettura a pagina 26 e 27 per ulteriori informazioni.

²⁰ Solitamente le fasi del percorso assistenziale per quest’area sono Accesso, Prima Valutazione, Valutazione Multidimensionale, Piano Assistenziale Personalizzato/Individualizzato, Monitoraggio e Valutazione.

²¹ Solitamente le fasi del percorso assistenziale per quest’area sono: Istanza di Parte, Prima Valutazione, Valutazione Multidimensionale, Progetto di Vita, Monitoraggio e Valutazione.

4.3. Fase 1 - Accesso

4.3.1. Accesso da parte di soggetto richiedente

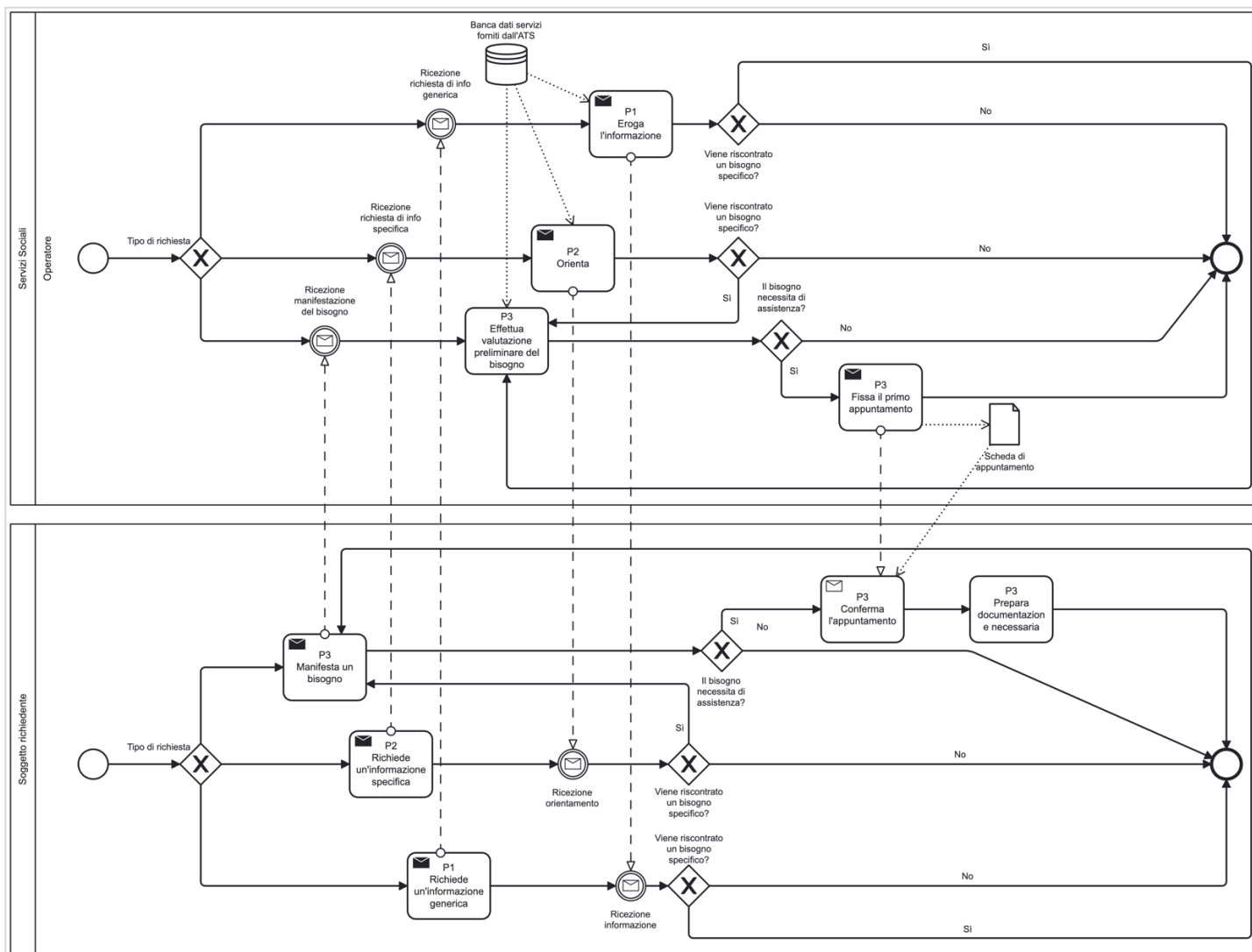


Figura 3. Diagramma dei processi di accesso di un beneficiario/a o di un soggetto appartenente alla sua rete sociale/familiare (P1; P2; P3).

La **fase 1** comprende i processi specifici di Informazione (P1), Orientamento (P2) e Accesso (P3).

La rappresentazione della *Figura 3* trascende le peculiari modalità organizzative adottate a livello locale, che eventualmente potrebbero riferirsi a Strutture di prossimità, Segretariato sociale, Punto Unico di Accesso (PUA) o a ogni altra soluzione organizzativa autonomamente adottata.

Si noti che per “Soggetto Richiedente” si intende:

- una qualsiasi persona interessata a ricevere notizie o indicazioni che riguardano i servizi sociali territoriali;
- un potenziale beneficiario o un altro soggetto titolato ad avanzare la richiesta di accesso in nome del potenziale beneficiario.

In questo caso, un accesso può seguire sostanzialmente tre percorsi diversi: la semplice richiesta di informazioni, l’orientamento (inteso come un indirizzamento specifico verso altri servizi o uffici) e la manifestazione di un bisogno che dovrà essere gestito nella fase di Prima Valutazione. In ogni caso, qualora già in questa fase vengano raccolti dati ed informazioni sul soggetto richiedente, è bene assicurarsi che ne venga assicurata l’autorizzazione al trattamento.

4.3.2. Segnalazione da parte di un soggetto o Ente segnalante

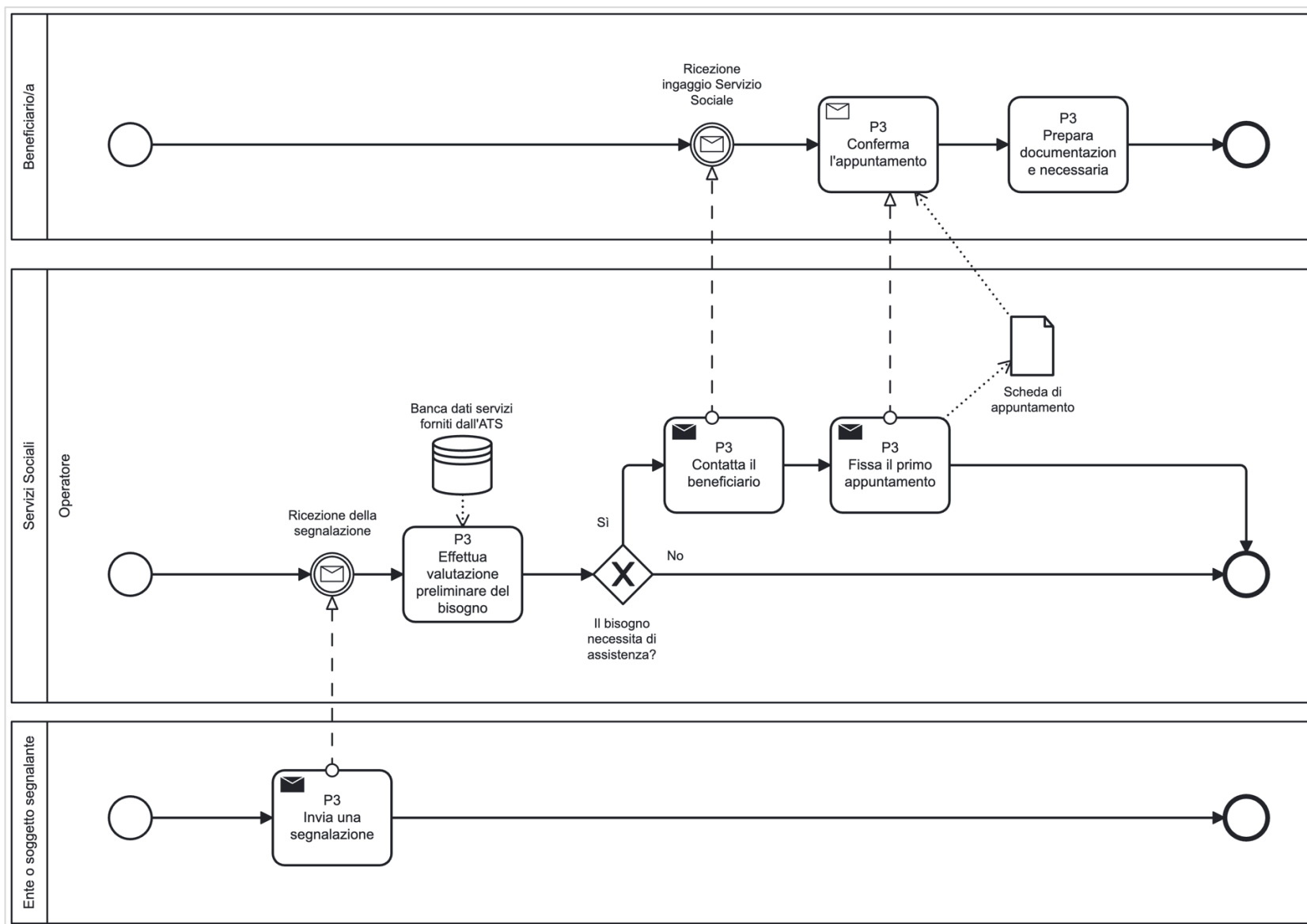


Figura 4. Diagramma dei processi di accesso tramite segnalazione di un soggetto inviante (P3).

Nel caso della segnalazione da parte di un “Soggetto segnalante” o “Ente segnalante” riportata in *Figura 4*, si fa riferimento all’azione posta in essere da un qualunque soggetto, organizzazione o Ente titolato a indicare, proporre o trasmettere i riferimenti di una persona potenzialmente beneficiaria di interventi sociali e la relativa richiesta di attivazione. In questo caso, a differenza dell’accesso descritto nel paragrafo 4.3.1, la segnalazione porta di fatto alla fase di Prima Valutazione; in altre parole, vengono meno le ipotesi di richiesta informazioni (P1) e orientamento (P2) descritte dalla *Figura 3*.

4.3.3. Segnalazione al Pronto Intervento Sociale

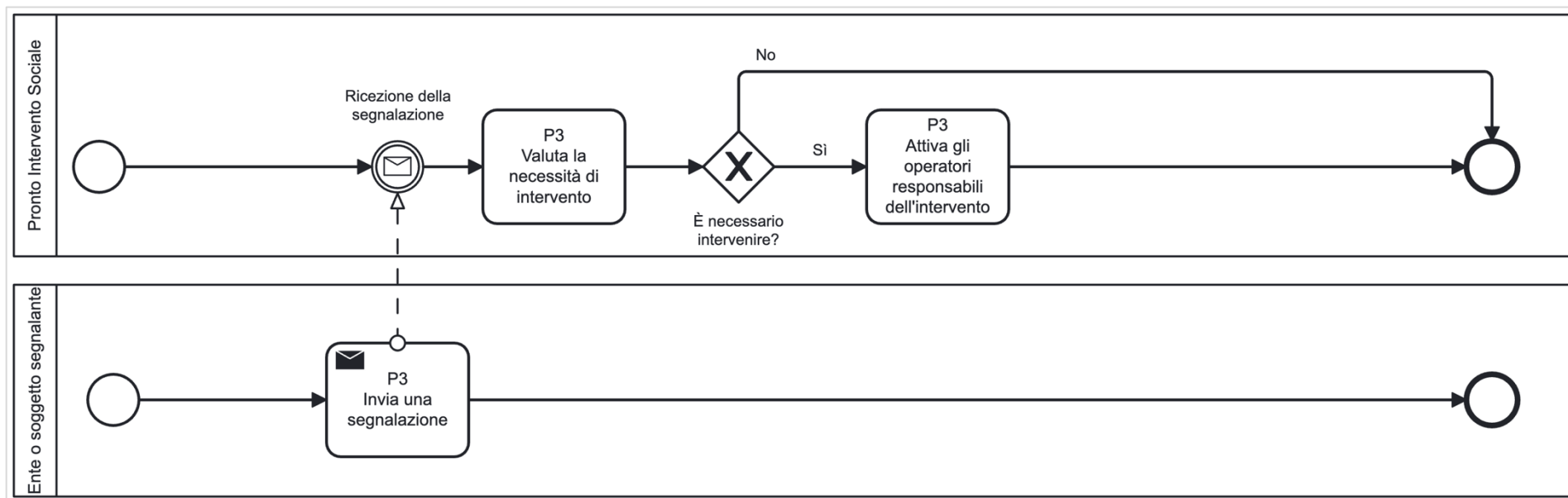


Figura 5. Diagramma dei processi di accesso tramite segnalazione al Pronto intervento Sociale (P3).

Il “Pronto Intervento Sociale” è quel servizio che si attiva in caso di emergenze o urgenze sociali, caratterizzate da bisogni per i quali non è possibile differire l’intervento in alcun modo ed è necessaria tempestività e qualificazione. Questo servizio viene assicurato 24 ore su 24, tutti i giorni e, in relazione alle specifiche modalità organizzative adottate a livello locale, può essere garantito sia come uno specifico servizio operativo quando il Servizio Sociale territoriale non è attivo, sia come un intervento di natura specialistica sempre attivo.

Anche in questo caso, l’accesso si manifesta come una segnalazione, operata da soggetti quali Forze dell’ordine, centri antiviolenza, Servizi sanitari, Enti del terzo settore o altri soggetti in qualche modo integrati con l’ecosistema dei Servizi sociali.

4.4. Fase 2 – Prima Valutazione

4.4.1. Prima valutazione (caso standard)

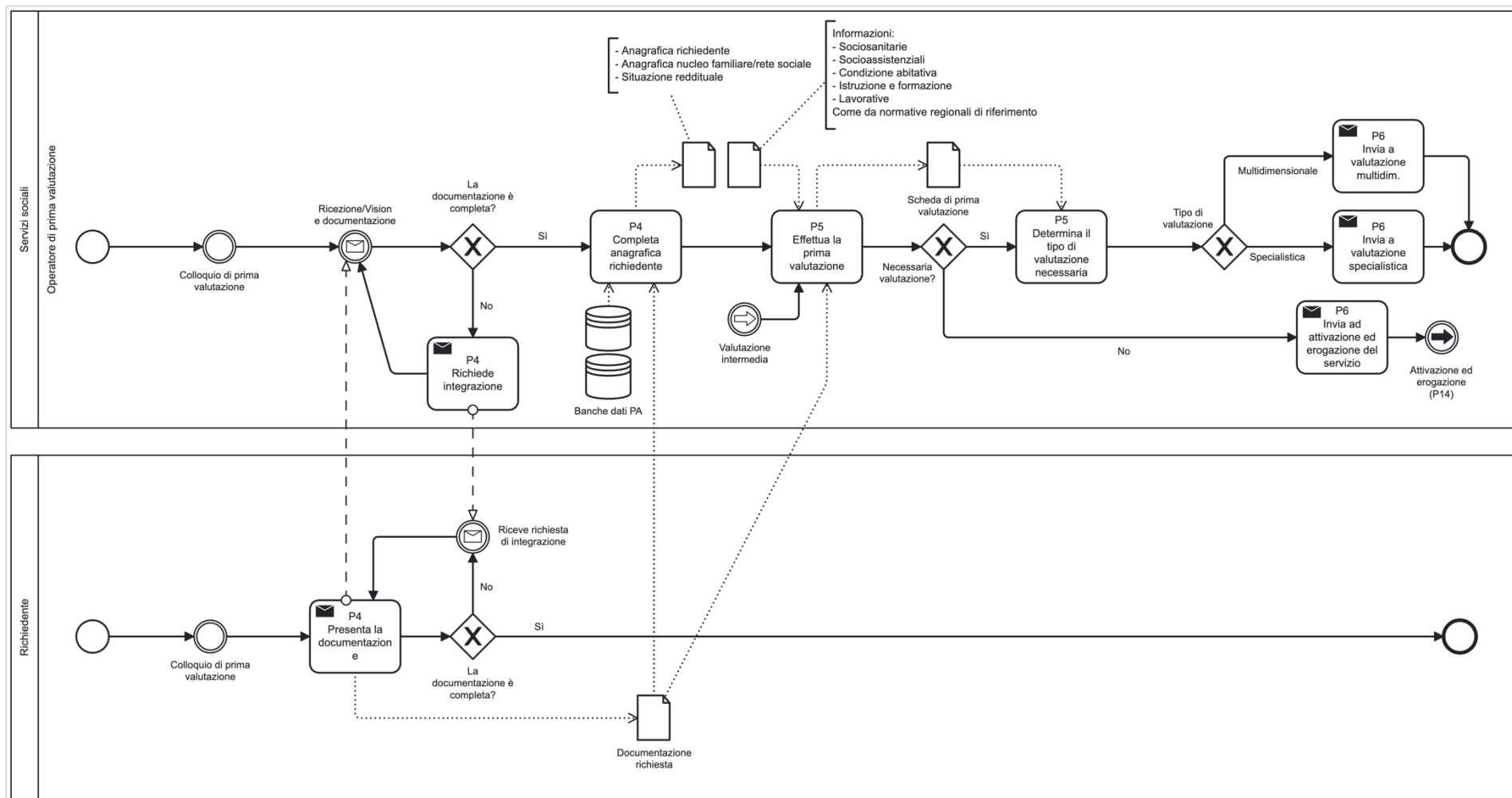


Figura 6. Diagramma dei processi di prima valutazione (P4, P5, P6).

La **fase 2** comprende i processi di Documentazione (P4), Prima Valutazione (P5), Invio (P6).

Anche in questo caso, la rappresentazione analitica della *Figura 6* non è correlata in alcun modo con le peculiari modalità organizzative adottate localmente, che eventualmente potrebbero riferirsi al Segretariato sociale, al Punto Unico di Accesso o ad altre soluzioni organizzative autonomamente adottate.

Per quanto riguarda invece le banche dati della PA coinvolte nella fase di completamento della Documentazione relativa a una richiesta di accesso, si fa riferimento a sistemi di Enti e organizzazioni nazionali (ad esempio, Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali, Banche dati INPS, ecc.), sistemi di Enti e organizzazioni che afferiscono agli ambiti della istruzione e formazione, delle politiche abitative, del lavoro, della giustizia, sistemi di Enti e organizzazioni che riguardano la dimensione locale (banche dati dei servizi sociali, banche dati dei servizi sociosanitari, banche dati dei servizi sanitari ecc.). Come mostrato in figura, secondo i casi da porre in prima valutazione, è possibile richiedere ulteriori integrazioni documentali fino a raggiungere il completamento delle informazioni necessarie. In generale, i dati e le informazioni gestite in questa fase possono variare in funzione delle specifiche Aree di Intervento sociale ritenute coinvolte; pertanto, la “documentazione”, non va intesa soltanto come adempimento di natura burocratico-amministrativa, ma anche come momento di arricchimento informativo, propedeutico a porre le migliori condizioni per il momento di effettiva valutazione.

Completata la fase di Documentazione, la richiesta di intervento passa alla fase di Prima Valutazione che viene svolta secondo le modalità e gli strumenti definiti dalle normative nazionali, regionali e locali di riferimento.

Si noti che la necessità della valutazione ed eventualmente il tipo di valutazione possono avere come esito tre diversi tipi di invio:

- Nel caso in cui la Prima Valutazione abbia riscontrato la presenza di un bisogno semplice che rientra nelle competenze del servizio sociale territoriale, si procede con l’invio verso la struttura organizzativa sociale (anche di tipo solo amministrativo) in cui è possibile attivare la risposta appropriata (la c.d. “attivazione semplice”).
- Nel caso in cui la Prima Valutazione abbia riscontrato la presenza di un bisogno semplice che rientra in competenze specialistiche esterne al servizio sociale territoriale, si procede con l’invio verso la struttura specialistica appropriata (la c.d. “valutazione specialistica”, per la quale si rimanda al paragrafo 4.5.2).
- Nel caso in cui la Prima Valutazione abbia riscontrato la presenza di un bisogno complesso, si procede con l’invio verso l’Unità di Valutazione Multidimensionale appropriata (la c.d. “valutazione multidimensionale”, per la quale si rimanda al paragrafo 4.5.1).

Infine, si consideri che, qualora non ancora esistente, **la creazione del fascicolo del/della beneficiario/a** – digitale, nel caso della CSI – va intesa come **antecedente o al più contestuale al momento di raccolta e ricezione della documentazione necessaria**.

4.4.2. Prima valutazione (caso di disabilità certificata)

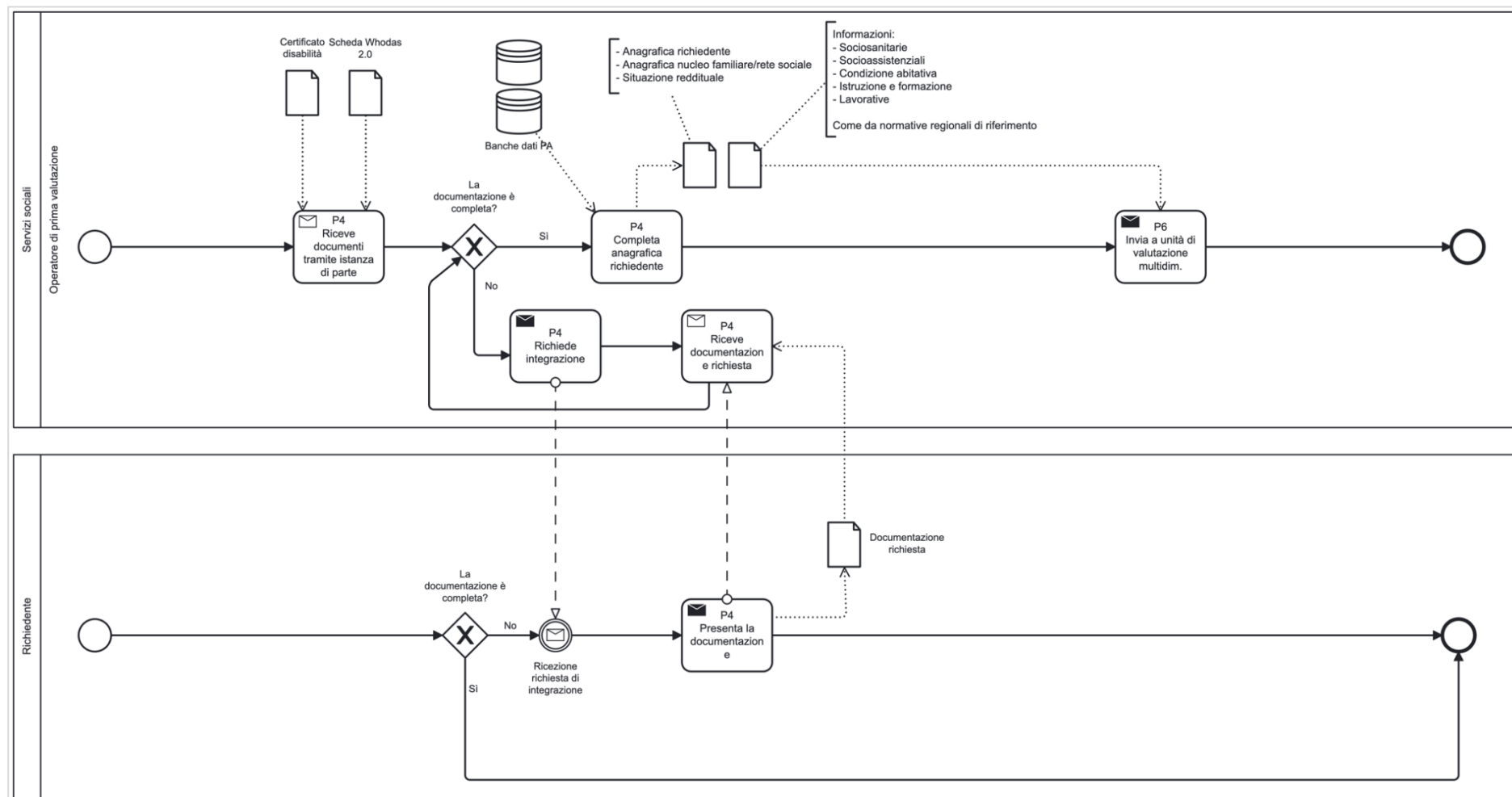


Figura 7. Diagramma dei processi di prima valutazione in caso di disabilità certificata (P4, P5, P6).

Nel caso del percorso assistenziale per le persone con disabilità, all'esito della valutazione di base INPS, l'invio telematico del certificato della condizione di disabilità da parte della commissione equivale alla presentazione dell'istanza di parte per l'elaborazione del progetto di vita. Si tenga presente che:

- La presentazione dell'istanza di parte può avvenire per via telematica e immediata, oppure in un secondo momento e tramite accesso diretto o invio successivo.
- L'istanza di parte è presentata all'Ambito Territoriale Sociale²² in cui ricade il Comune di residenza della persona con disabilità o ad altro Ente individuato con legge regionale quale titolare del relativo procedimento. Le Regioni possono individuare ulteriori punti di ricezione dell'istanza. L'istanza può essere raccolta anche per il tramite del Comune di residenza o di uno dei punti unici di accesso (PUA) del territorio, individuati dagli Enti Locali o dalle Regioni.

Infine, si consideri che, qualora non ancora esistente, **la creazione del fascicolo del/della beneficiario/a** – digitale, nel caso della CSI – va intesa come **antecedente o al più contestuale al momento di raccolta e ricezione della documentazione necessaria**.

²² Se dotato di personalità giuridica.

4.4.3. Prima valutazione (caso del Pronto Intervento Sociale)

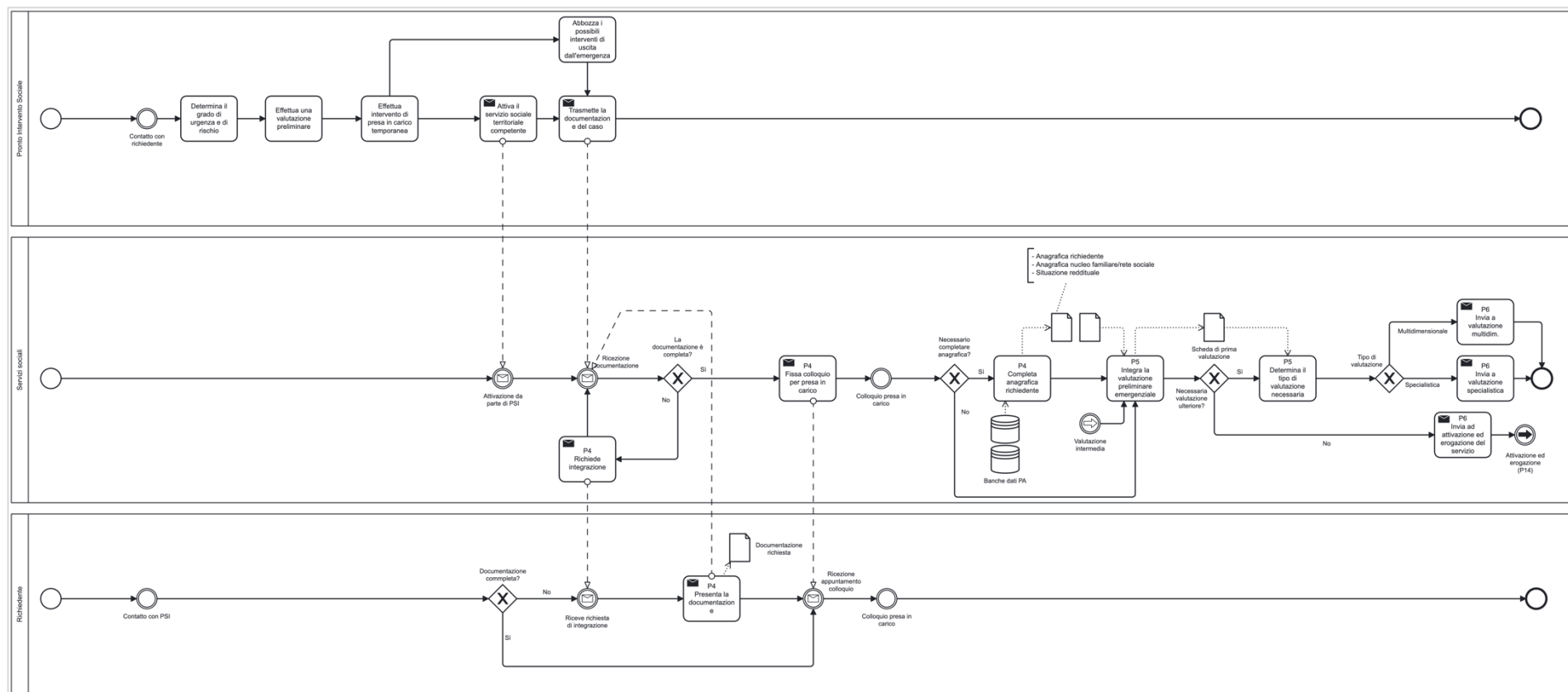


Figura 8. Diagramma dei processi di prima valutazione in caso di Pronto Intervento Sociale (P4, P5, P6).

Nel caso di una segnalazione al Pronto Intervento Sociale che sfocia in un intervento, prima che l'individuo venga effettivamente preso in carico dal Servizio Sociale territoriale, viene tempestivamente data risposta al bisogno manifestato; in altre parole, data la natura urgente del bisogno, una quota degli interventi necessari a soddisfarlo viene anticipata rispetto al processo ordinario. Successivamente, il risultato di quanto portato avanti dal Pronto Intervento Sociale viene integrato nell'attività di Prima Valutazione portata avanti dal Servizio Sociale territoriale.

Per ulteriori informazioni sulle modalità operative di intervento del Pronto Intervento Sociale, si veda l'ultima versione disponibile del Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali.

4.5. Fase 3 - Valutazione del bisogno

4.5.1. Valutazione multidimensionale

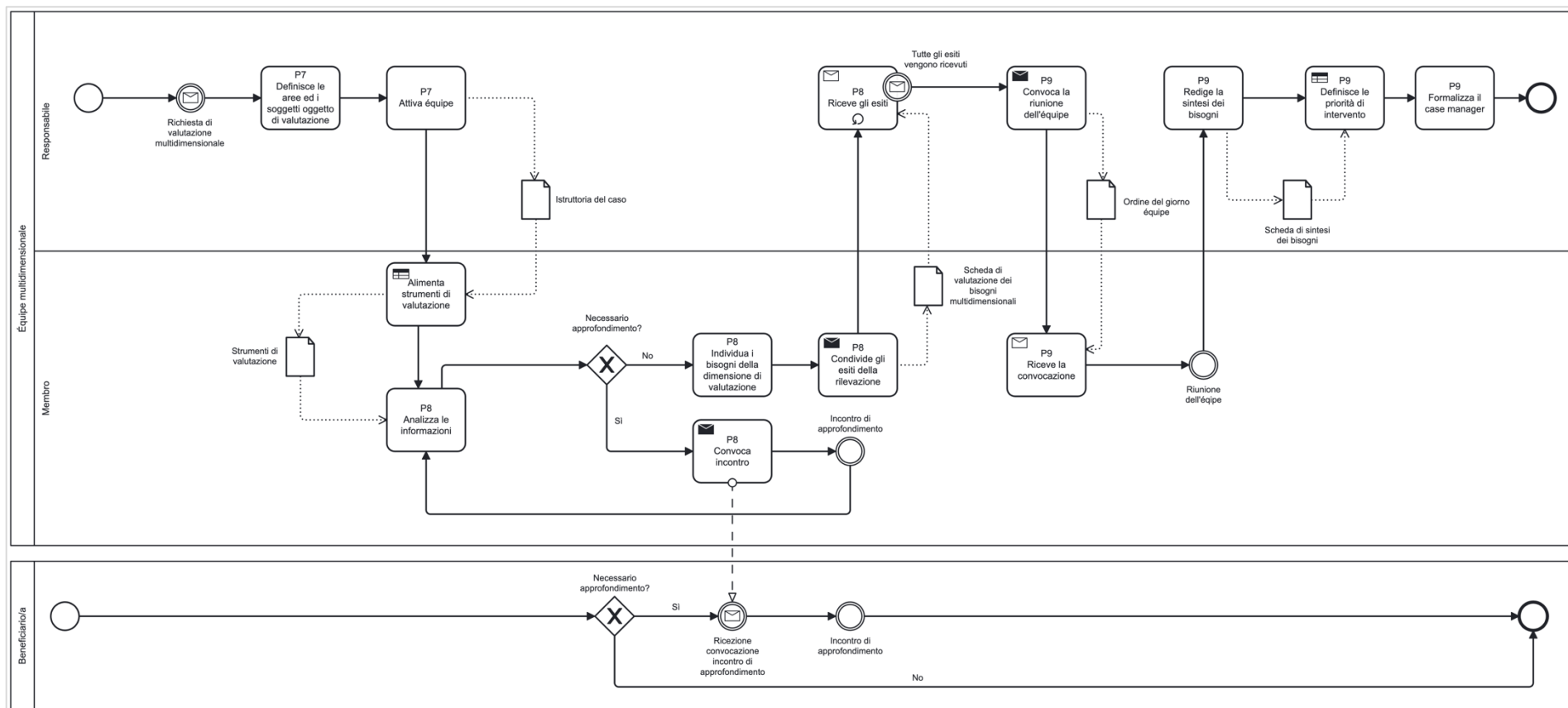


Figura 9. Diagramma dei processi di valutazione multidimensionale (P7, P8, P9).

La **fase 3** comprende i processi specifici di Attivazione Equipe (P7), Analisi dei Bisogni (P8), Valutazione Multidimensionale (P9).

Nuovamente, si tenga presente che la rappresentazione riportata in *Figura 9* non è riferita alle specifiche modalità organizzative adottate localmente.

Il momento di attivazione dell'équipe (P7) assume connotazioni diverse in base all'Area assistenziale di riferimento: per ciascuna di esse è necessario attivare le previste afferenze di professionalità, anche provenienti da organizzazioni o Enti diversi dal Servizio Sociale, oltre ai riferimenti amministrativi indispensabili per lo svolgimento delle attività. Inoltre, va tenuto presente che i processi di Analisi dei Bisogni (P8) e di Valutazione Multidimensionale (P9) possono far ricorso a strumenti differenti, regolati dalle diverse normative regionali o locali, nonché a specifiche regole dettate dalla normativa regionale o locale, in particolare per quanto riguarda l'alimentazione degli strumenti di valutazione e la definizione delle priorità di intervento.

Parallelamente, è importante rilevare che le attività di redazione e definizione sono sì riferite al responsabile dell'équipe, ma questo riferimento va interpretato come un riferimento legato alla sua posizione di responsabilità; nella prassi, ogni soluzione organizzativa locale definisce i ruoli e le figure effettivamente impiegate, nonché le rispettive mansioni e attività.

4.5.2. Valutazione specialistica

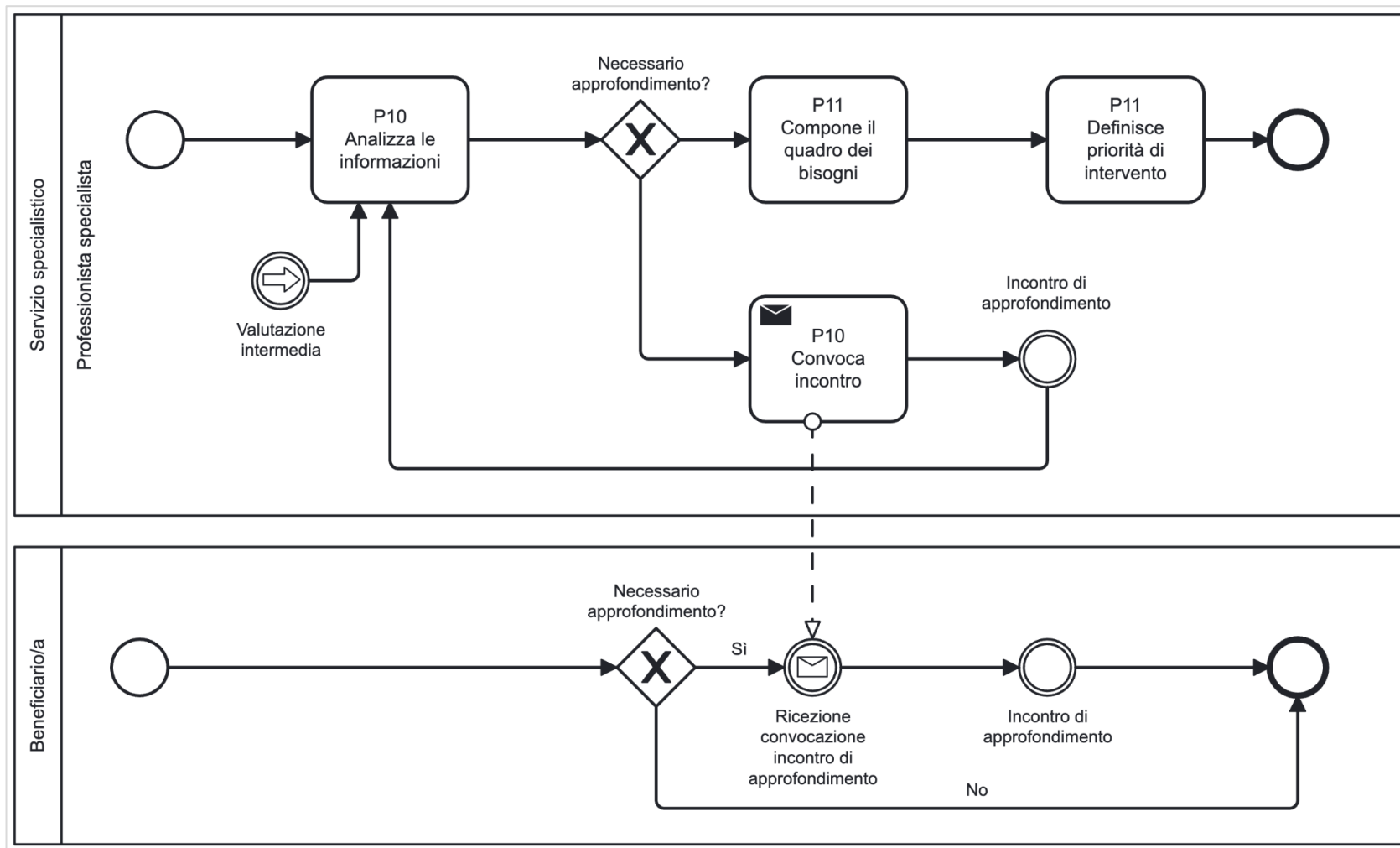


Figura 10. Diagramma dei processi di tramite segnalazione di un soggetto inviante (P10, P11).

Nel caso della valutazione specialistica, si noti che, anche se non esplicitato nel processo rappresentato dalla *Figura 10* (in quanto non sempre formalizzato), è importante valorizzare il coordinamento tra le strutture specialistiche attivate e il Servizio Sociale territoriale.

Gli strumenti e le modalità per attivare l'invio alle strutture specialistiche sono definiti e regolati dai singoli contesti organizzativi locali.

4.6. Fase 4 - Pianificazione ed erogazione degli interventi

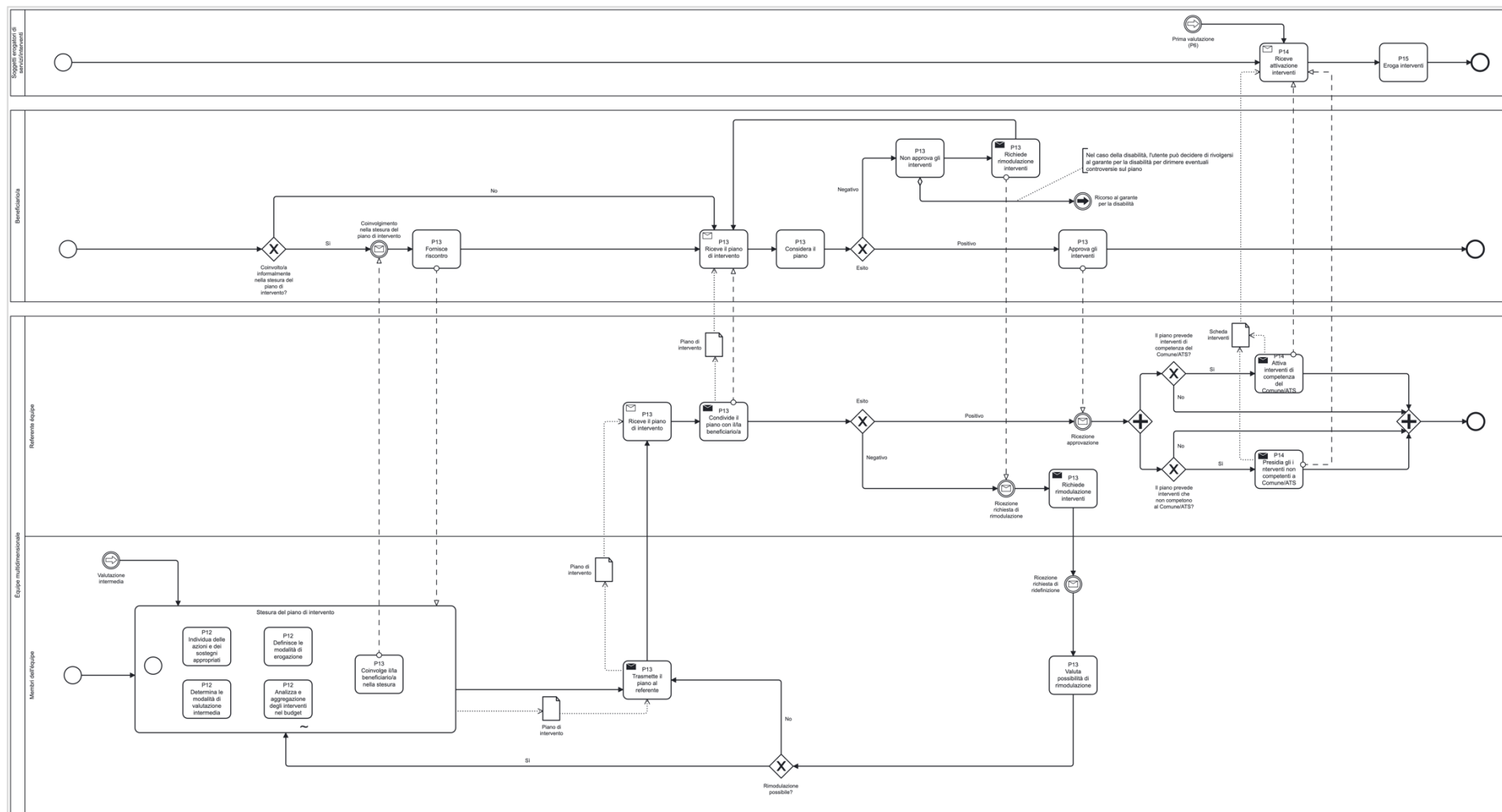


Figura 11. Diagramma dei processi di pianificazione ed erogazione degli interventi (P12, P13, P14, P15).

La **fase 4** comprende i processi specifici di Definizione Interventi (P12), Condivisione Piano (P13), Attivazione Interventi (P14) ed Erogazione (P15).

Questa fase, soprattutto per quanto riguarda il processo di Definizione Interventi (P12), assume caratteristiche diverse in termini di modalità di composizione dei Piani Individualizzati per ciascuna Area assistenziale. Nonostante questa diversità di strumenti di pianificazione individuale, possono essere identificati degli elementi comuni:

- individuazione delle azioni e dei sostegni appropriati rispetto ai bisogni e agli obiettivi di salute²³ definiti;
- definizione dei tempi e delle modalità per l'attuazione delle azioni e dei sostegni;
- analisi e aggregazione degli interventi formali e informali, pubblici e privati, nel budget di salute (secondo le declinazioni delle quattro diverse Aree assistenziali);
- possibile coinvolgimento del beneficiario nelle fasi di stesura del Piano Individuale;
- determinazione dei momenti di valutazione intermedia.

Il momento di Condivisione Piano (P13) è riferito alla sottoscrizione del patto con il/la beneficiario/a e il suo nucleo familiare; in caso di mancato accordo, si prevede l'eventuale rimodulazione del Piano Individualizzato e la successiva riproposizione della condivisione.

Si noti che, come già anticipato in precedenza e riportato in *Figura 11*, nei casi in cui, vista la natura del bisogno rilevato, non si ricorra alla valutazione multidimensionale e quindi al Piano Individualizzato, l'attivazione e l'erogazione delle prestazioni si pongono come direttamente successive alla fase di Prima Valutazione (paragrafo 4.4.1) o alla Valutazione Specialistica (paragrafo 4.5.2).

Infine, anche se per semplicità di rappresentazione i soggetti erogatori di servizi sono stati inseriti come un *unicum*, l'Attivazione (P14) e l'Erogazione degli interventi (P15) vanno distinti in:

- interventi nella diretta disponibilità dell'Ente comunale o dell'ATS;
- interventi nella disponibilità di soggetti, organizzazioni, Enti diversi dall'Ente comunale o dall'ATS.

²³ In questo contesto, si fa riferimento al concetto globale di salute, la quale, come da definizione OMS (<https://www.who.int/data/gho/data/major-themes/health-and-well-being>), è intesa come stato di benessere bio-psico-sociale e come diritto umano fondamentale, risultante di processi non solo biologici, ma anche economici, sociali, politici, culturali e ambientali.

4.7. Fase 5 – Monitoraggio e valutazione

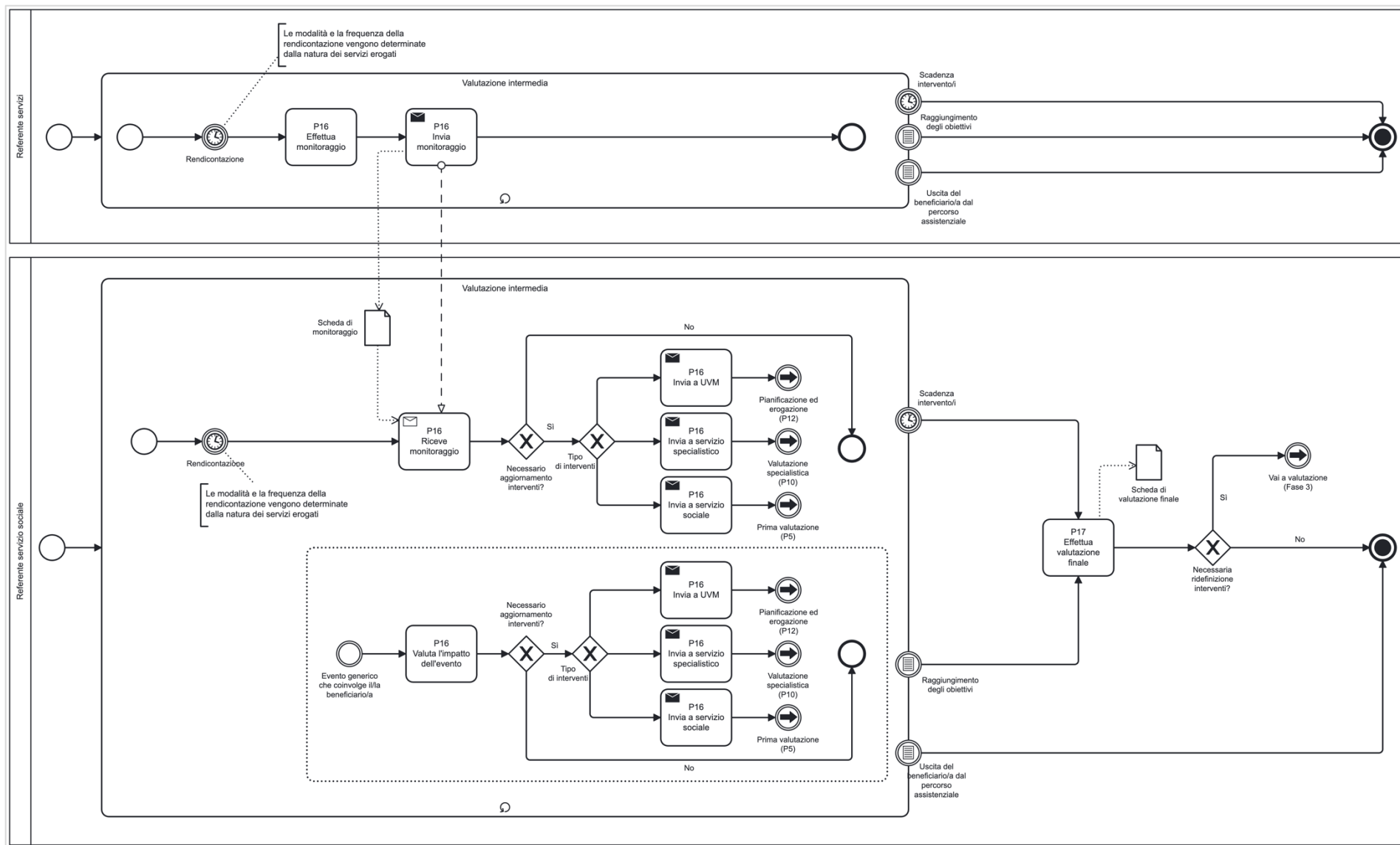


Figura 12. Diagramma dei processi di monitoraggio e valutazione (P16, P17).

La **fase 5** comprende i processi specifici di Monitoraggio (P16) e Valutazione (P17).

Il processo di Monitoraggio (P16) è riferito alle azioni di raccolta sistematica e completa di tutti gli interventi previsti (servizi, attività, prestazioni) effettivamente erogati. A questo scopo, nel caso di interventi complessi, il Monitoraggio è alimentato da un sistema di rendicontazioni ricorsive in grado di raccogliere il quadro analitico delle prestazioni per ogni singolo Piano Individuale attivato. Invece, nel caso di interventi non inquadrati in un piano di natura individuale, il monitoraggio assume un carattere più puntuale, anche in ragione della diversa complessità della situazione del/della beneficiario/a.

La Valutazione (P17) è riferita alla comparazione tra gli obiettivi di salute e di assistenza definiti e i risultati effettivamente raggiunti in termini sia qualitativi che quantitativi. Le Valutazioni intermedie e la Valutazione finale possono generare la riattivazione di un processo di aggiornamento o di riapertura della pianificazione individuale o della semplice prestazione, anche per il mutare delle condizioni di salute o del contesto di vita della persona e della sua famiglia.

Si noti, che l'eventuale raggiungimento degli obiettivi non coincide necessariamente con la chiusura del fascicolo (sia esso cartaceo o, come nel caso della CSI, digitale); infatti, la presenza e la persistenza di un individuo nel sistema di assistenza sociale o sociosanitaria è il risultato della specifica valutazione professionale del servizio responsabile, ragion per cui la chiusura, così come l'apertura di una cartella sociale non può che essere svincolata dall'esito dello specifico piano o intervento professionale a cui viene sottoposta la persona.

5. I risultati dell'analisi dei requisiti

5.1. Metodologia di analisi e guida alla lettura

5.1.1. Metodologia

L'analisi dei requisiti è stata condotta utilizzando una **metodologia user centered**, che pone l'utente al centro del processo di *design*. Per questa ragione, **i requisiti sono stati espressi in termini di bisogni** che la soluzione vuole soddisfare. Questo approccio non ha la pretesa di definire le specifiche della soluzione, ma intende **garantire un esito minimo uniforme in termini di risultati dell'implementazione**. Inoltre, per permettere un adattamento del modello di CSI qui proposto ai diversi contesti locali ed organizzativi del territorio, i requisiti sono stati classificati secondo la dicotomia di “**minimo**” ed “**evolutivo**”: **nel primo caso** si intendono quei requisiti **imprescindibili che permettono di definire una soluzione come CSI**, mentre **nel secondo** i requisiti sono da considerarsi come **migliorativi del modello, ma non pregiudizievoli per l'appartenenza allo stesso**.

In prima battuta, sono state descritte le **finalità**²⁴ che la CSI intende realizzare e, con esse, le diverse parti interessate a tale realizzazione (si veda paragrafo 2.2); a partire da queste sono state identificate **le quattro componenti principali** citate nella definizione (si veda paragrafo 2.1). In seguito, l'analisi è stata resa **più granulare**, andando a identificare prima le **funzionalità** (14) e poi i **casi d'uso** (57) che le compongono²⁵. Per favorire la comprensione delle pagine che seguono, di seguito vengono riprese le definizioni di componente, funzionalità e caso d'uso già citate nel glossario funzionale inserito nell'introduzione del documento:

- il **caso d'uso corrisponde a un'interazione ben riconoscibile tra utente e sistema** che produce sia un valore aggiunto per il primo che una risposta da parte del secondo;
- la **funzionalità indica un insieme di casi d'uso che soddisfa requisiti riferiti alla stessa parte del sistema**;
- la **componente** rappresenta un attributo trasversale, che **identifica la finalità generale che un determinato requisito concorre a realizzare**.

La relazione che esiste tra componenti, funzionalità e casi d'uso è esemplificata nella *figura 13*: mentre **tra caso d'uso e funzionalità vi è una relazione di tipo esaustivo ed esclusivo** (un caso d'uso può appartenere a una sola funzionalità e l'insieme delle funzionalità esaurisce l'insieme dei casi d'uso), **la componente interviene in maniera trasversale ed è univoca soltanto rispetto al caso d'uso** (i.e. un caso d'uso appartiene ad una sola componente, ma all'interno di una funzionalità possono essere identificate più componenti).

²⁴ Nel vocabolario della *Business Analysis*, queste istanze vengono definite “business requirements”, ossia “requisiti aziendali”. In questo contesto, visto l'ampissimo respiro dell'iniziativa SISS e delle finalità della CSI, questa definizione va estesa ed intesa in senso lato, facendola coincidere con le finalità strategiche della CSI.

²⁵ Nel vocabolario della *Business Analysis*, queste istanze prendono il nome di “stakeholder requirements”, ossia “requisiti delle parti interessate (all'utilizzo dell'applicativo)”.

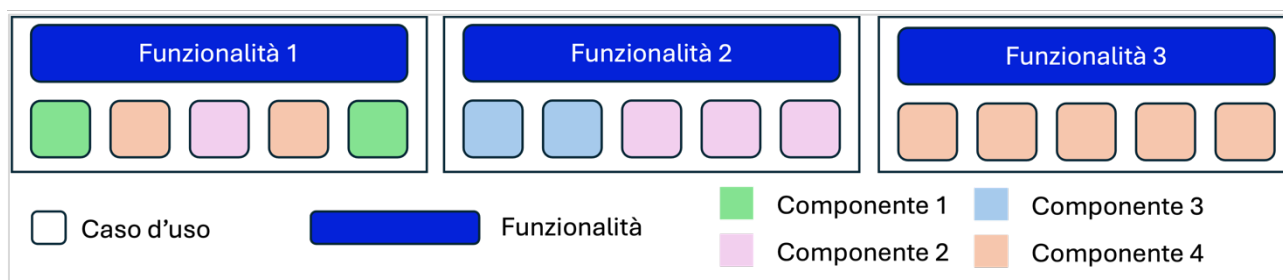


Figura 13. Esempificazione della relazione tra componenti, funzionalità e casi d'uso.

5.1.2. Strumenti e tecniche

Dal punto di vista delle tecniche e degli strumenti utilizzati, l'analisi si è avvalsa di:

- **interviste esplorative** non strutturate con rappresentanti di Regioni, Comuni, Ambiti Territoriali Sociali e Ordini Professionali;
- **interviste di approfondimento** semi-strutturate con utenti e professionalità coinvolte nella gestione del percorso assistenziale;
- **analisi di alcuni applicativi attualmente in uso** presso Comuni e Ambiti Territoriali Sociali;
- **analisi documentale** di manuali d'uso di tali applicativi e di altre testimonianze sul modello della CSI;
- **benchmarking** rispetto ad altri applicativi simili in relazione a specifici casi d'uso (ad esempio per quanto riguarda la gestione degli utenti o dei diritti d'accesso).

5.1.3. Guida alla lettura dell'analisi

Le pagine che seguono e i relativi allegati riportano i risultati dell'analisi con il seguente approccio:

- Il paragrafo 5.2 descrive le **14 funzionalità**²⁶, descrivendo brevemente per ciascuna di essa i casi d'uso²⁷ coinvolti e la relativa componente; inoltre, ciascuno di essi viene classificato come "minimo" o "evolutivo".
- I casi d'uso elencati nel paragrafo 5.2 vengono riportati in dettaglio *nell'Allegato A – Dettaglio dei casi d'uso*, per fornirne una lettura più approfondita e specifica.
- Il paragrafo 5.3 riporta in maniera sintetica il **modello dati minimi**, ossia la relazione tra le entità di base che dovranno alimentare i flussi di dati dell'applicativo²⁸.
- Infine, il paragrafo 5.4 elenca alcune delle **possibili integrazioni** che la CSI potrebbe vedere implementate, rispetto a banche dati e piattaforme nazionali e ad altri strumenti informatici in uso presso il Comune/Ambito Territoriale Sociale.

²⁶ A ciascuna di esse è stato assegnato un identificativo alfanumerico composto dalla sigla "FT", più un numero progressivo.

²⁷ A ciascuno di essi è stato assegnato un identificativo alfanumerico composto dalla sigla "UC", più un numero progressivo.

²⁸ Senza pretesa di esaustività.

5.2. Funzionalità e casi d'uso di riferimento

FT01 – Autenticazione e disconnessione

La funzionalità di **autenticazione e disconnessione** permette agli utenti qualificati di entrare e uscire dal sistema in maniera sicura. Per quanto riguarda le modalità di autenticazione, **si suggerisce**, almeno per gli utenti professionali, il ricorso a soluzioni di **autenticazione a minimo due fattori** (password più OTP²⁹³⁰).

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC01	Login	Trasversale	Minimo	L'utente inserisce le credenziali ed accede al sistema.
UC02	Logout	Trasversale	Minimo	L'utente termina la sessione e si disconnette.

Tabella 4. Casi d'uso della funzionalità "Autenticazione e disconnessione".

FT02 – Gestione della Cartella Sociale

Alla **gestione della Cartella Sociale** fanno capo tutti quei casi d'uso che si interfacciano con il fascicolo (digitale) del beneficiario nell'erogazione del servizio e conseguentemente stabiliscono uno o più flussi di dati in entrata o in uscita da esso. Lo scopo di questa funzionalità è quello di garantire omogeneità e linearità dei dati e delle informazioni all'interno del rapporto che si viene a creare tra **bisogni/richieste** del beneficiario, **valutazioni** effettuate dall'assistente sociale o dall'équipe multidimensionale ed effettive **prestazioni o interventi** erogati. Per questa ragione, **questa funzionalità rappresenta il core business della CSI**. Inoltre, si noti come, proprio in ragione di questo suo ruolo cardine, i casi d'uso che la compongono facciano riferimento a **tre componenti diverse**.

Inoltre, i casi d'uso relativi alla gestione del fascicolo, sono quelli che meglio si prestano ad eventuali ulteriori sviluppi futuri della CSI che prevedono il ricorso all'intelligenza artificiale.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC03	Ricerca anagrafica	Trasversale	Minimo	L'utente ricerca un'anagrafica nel sistema ed è in grado di selezionarla.
UC04	Creazione Cartella Sociale	Fascicolo	Minimo	L'utente crea una nuova cartella sociale riferendola ad un/una beneficiario/a.

²⁹ OTP sta per *One Time Password*, trattasi di un PIN temporaneo che viene fatto avere all'utente al momento del login, solitamente tramite posta elettronica o SMS, da inserire subito dopo aver inserito le proprie credenziali di accesso (nome utente e password).

³⁰ Come descritto nel paragrafo 5.4.3, il login e il logout possono essere integrati con SPID/CIE.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC05	Modifica dati della Cartella Sociale	Fascicolo	Minimo	L'utente modifica i dati della cartella sociale.
UC06	Cancellazione della Cartella Sociale	Fascicolo	Minimo	La cartella sociale selezionata non è più disponibile per l'utente.
UC07	Trasferimento della Cartella Sociale	Fascicolo	Minimo	Una cartella sociale può essere trasferita da un Ente all'altro.
UC08	Ricerca della Cartella Sociale	Fascicolo	Minimo	L'utente effettua la ricerca di una cartella sociale nel sistema.
UC09	Assegnazione Cartella	Gestione del lavoro	Minimo	Una cartella sociale viene assegnata ad un utente per la gestione.
UC10	Modifica assegnazione Cartella	Gestione del lavoro	Minimo	L'assegnazione di una cartella sociale viene modificata.
UC11	Presa in carico Cartella	Gestione del lavoro	Minimo	Una cartella sociale viene presa in carico da un utente per la gestione.
UC12	Caricamento documenti nella Cartella	Fascicolo	Minimo	L'utente carica file all'interno della cartella sociale.
UC13	Redazione Piano individualizzato	Fascicolo	Minimo	I dati relativi al piano individualizzato di una cartella sono inseriti nel sistema.
UC14	Modifica Piano individualizzato	Fascicolo	Minimo	I dati relativi al piano individualizzato di una cartella vengono modificati nel sistema
UC15	Creazione prestazione	Fascicolo	Minimo	L'utente crea una prestazione all'interno di una cartella sociale.
UC16	Modifica prestazione	Fascicolo	Minimo	L'utente modifica i dati di una prestazione.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC17	Cancellazione prestazione	Fascicolo	Minimo	Una prestazione non è più disponibile per l'utente all'interno di una cartella sociale.
UC18	Ricerca prestazione	Fascicolo	Minimo	L'utente ricerca una prestazione ed è in grado di selezionarla.

Tabella 5. Casi d'uso della funzionalità "Gestione della Cartella Sociale".

FT03 – Gestione del Diario Sociale

Il **Diario Sociale** vuole rappresentare uno dei principali strumenti per assistenti sociali ed educatori professionali nella gestione della propria quotidianità lavorativa e delle interazioni con i beneficiari e le rispettive cartelle sociali. Per questo, è stato concepito come **un'agenda digitale che permette di tener traccia delle varie attività professionali svolte³¹, sia rispetto a una specifica cartella sociale di cui sono assegnatari sia assumendo una prospettiva complessiva sullo stato e sul trascorso delle proprie attività professionali.**

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC19	Creazione nota Diario sociale	Gestione del lavoro	Minimo	L'utente crea una nota nel Diario sociale.
UC20	Modifica nota Diario sociale	Gestione del lavoro	Minimo	L'utente modifica una nota del Diario sociale
UC21	Cancellazione nota Diario sociale	Gestione del lavoro	Minimo	Una nota del Diario sociale non è più disponibile per l'utente.

Tabella 6. Casi d'uso della funzionalità "Gestione del Diario Sociale".

FT04 – Gestione eventi e calendario

La funzionalità di **gestione eventi e calendario** costituisce di fatto il completamento e l'integrazione del Diario Sociale, andando ad aggiungere al fattore di annotazione e tracciamento delle attività dato dal Diario Sociale anche un fattore di programmazione delle attività, dato dalla possibilità di **fixare direttamente dalla CSI incontri e riunioni con colleghi e assistiti o anche sessioni di lavoro**. Non a caso, **le due funzionalità sono state pensate per dialogare, e se necessario coincidere, dal punto di vista funzionale** (ad esempio, fissare un incontro tramite il calendario potrebbe già far comparire quell'attività nel Diario Sociale degli utenti coinvolti).

³¹ Siano esse di front-office, come gli incontri con gli assistiti o di back office, come ad esempio la redazione di una relazione di valutazione di un determinato servizio.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC22	Creazione eventi calendario	Gestione del lavoro	Minimo	L'utente crea un evento nel calendario.
UC23	Modifica eventi calendario	Gestione del lavoro	Minimo	L'utente modifica i dati di un evento nel calendario.
UC24	Cancellazione eventi calendario	Gestione del lavoro	Minimo	Un evento del calendario non è più disponibile per l'utente.
UC25	Condivisione eventi calendario	Gestione del lavoro	Evolutivo	L'utente condivide un evento con un altro utente/gruppo di utenti.

Tabella 7. Casi d'uso della funzionalità "Gestione eventi e calendario".

FT05 – BI e Statistiche

La funzionalità di **Business Intelligence (BI) e Statistiche** intende fornire all'utente la possibilità di **visualizzare, esportare e trasmettere** dati in forma puntuale o aggregata. Tutto ciò **favorisce le attività di rendicontazione e quelle di programmazione**, impattando positivamente anche sull'efficienza dell'organizzazione che adotta la CSI. Si noti che **il concetto di "statistiche" abbraccia di fatto qualunque entità, classe o oggetto che si decide di implementare all'interno della CSI³²**, quindi non solo dati relativi alle cartelle e ai beneficiari, ma anche alle prestazioni, agli eventi, ai documenti e alle attività degli utenti. Per queste ragioni, è all'interno di questa funzionalità che compare la **trasmissione automatizzata dei debiti informativi**, le cui caratteristiche e dati necessari vengono ripresi ed approfonditi *dall'Allegato B – Tracciato dei debiti informativi centrali*.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC26	Visualizzazione statistiche	Amministrativo-contabile	Minimo	L'utente visualizza le statistiche del sistema.
UC27	Creazione report statistiche	Amministrativo-contabile	Evolutivo	L'utente crea report con i dati del sistema in forma aggregata.
UC28	Export dati	Amministrativo-contabile	Minimo	L'utente esporta i dati dal sistema in forma disaggregata.

³² Dal punto di vista tecnologico, la coerenza e l'unitarietà di dati ed informazioni all'interno di un sistema caratterizzato da livelli significativi di complessità e di varietà delle entità che lo compongono, viene solitamente garantita attraverso il ricorso ai c.d. sistemi di *data warehouse*, che consentono di sistematizzare e gestire dati provenienti da origini diverse, rendendoli di facile utilizzo per le *analytics*.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC29	Trasmissione automatizzata dei debiti informativi	Amministrativo-contabile	Minimo	Il sistema trasmette i dati oggetto dei c.d. debiti informativi verso le amministrazioni centrali.

Tabella 8. Casi d'uso della funzionalità "BI e Statistiche".

FT06 – Stampa ed esportazione documenti

La **stampa** garantisce la possibilità di ottenere in forma cartacea qualsiasi documento o report gestito all'interno della CSI. Le specifiche modalità e possibilità di stampa sono direttamente dipendenti dalla configurazione del sistema *hardware* e *software* che gestisce le stampanti all'interno di uno specifico ufficio³³.

Allo stesso modo, l'esportazione permette di favorire la circolazione dei documenti gestiti dal sistema anche in altre piattaforme e/o processi.

Si tenga presente che in un sistema informativo che si pone come obiettivo la digitalizzazione dei documenti e dei processi ad essi relativi, **il ricorso alla stampa e all'importazione deve essere limitato solamente ai casi in cui ciò si rende strettamente necessario**.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC30	Stampa	Trasversale	Minimo	L'utente stampa i documenti gestiti all'interno del sistema.
UC31	Esportazione documenti	Trasversale	Minimo	L'utente esporta i documenti gestiti all'interno del sistema.

Tabella 9. Casi d'uso della funzionalità "Stampa ed esportazione documenti".

FT07 – Gestione amministrativo-contabile

La **gestione amministrativo-contabile** costituisce **l'elemento di raccordo tra le attività professionali portate avanti dalla CSI e la componente amministrativa e di rendicontazione**, le quali spesso, nell'esperienza della prassi dei Servizi Sociali, faticano a coordinarsi ed integrarsi. Per questa ragione, si ritiene di vitale importanza dare alla CSI la possibilità di garantire continuità tra le prestazioni erogate e la loro ricaduta economica, permettendo al personale amministrativo in primis di avere un quadro chiaro e definito del budget e del suo utilizzo.

³³ In altri termini, gli specifici requisiti di stampa dipendono dalla rete e dall'hardware in uso presso l'organizzazione che adotta la CSI; pertanto, non si ritiene opportuno descriverli in questa sede.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/Evolutivo	Breve descrizione
UC32	Trasmissione dati per erogazioni economiche e flussi di pagamento	Amministrativo-contabile	Evolutivo	Il sistema trasmette i dati relativi ai debiti informativi alle varie banche dati/piattaforme delle amministrazioni centrali.

Tabella 10. Casi d'uso della funzionalità "Gestione amministrativo-contabile".

FT08 – Gestione task e attività

La funzionalità di **gestione task e attività** si configura come un ulteriore potenziamento della componente gestionale della CSI. Infatti, questo insieme di casi d'uso permette di capillarizzare l'attività programmatoria, andando a gestire e monitorare la distribuzione delle attività all'interno di un team o di un gruppo di lavoro. Si noti che **questa funzionalità concorre all'efficientamento del lavoro all'interno di un team**, in quanto conferisce all'utente incaricato di tale gestione una prospettiva dettagliata dei carichi di lavoro, permettendo quindi di effettuare assegnazioni che siano congrue con essi.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/Evolutivo	Breve descrizione
UC33	Assegnazione task	Gestione del lavoro	Evolutivo	L'utente assegna task ad altri utenti.
UC34	Modifica assegnazione task	Gestione del lavoro	Evolutivo	L'utente modifica l'assegnazione di un task ad altri utenti.
UC35	Cancellazione task	Gestione del lavoro	Evolutivo	L'utente cancella un task assegnato ad altri utenti.

Tabella 11. Casi d'uso della funzionalità "Gestione task e attività".

FT09 – Gestione degli accessi e delle prenotazioni

La **gestione degli accessi e delle prenotazioni** rappresenta il punto di contatto principale della CSI con la cittadinanza e i potenziali beneficiari dei servizi assistenziali. Inoltre, si noti come questa funzionalità contenga quei casi d'uso evolutivi che vedono una **potenziale coincidenza tra utente del sistema e cittadino/beneficiario del servizio**.

Inoltre, si consideri che il "catalogo dei servizi" citato dal UC42, potrà costituire una potenziale ulteriore integrazione della CSI, qualora lo strumento sia già in uso presso l'Ente che adotta l'applicazione (si veda paragrafo 5.4.3).

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/Evolutivo	Breve descrizione
UC36	Registrazione accesso	Fascicolo	Minimo	L'utente registra un accesso da parte di un/una potenziale assistito/a e/o di un membro del suo nucleo familiare/rete sociale
UC37	Invio segnalazione	Fascicolo	Minimo	L'utente invia al Servizio Sociale una segnalazione di un/una potenziale assistito/a.
UC38	Ricezione segnalazione	Fascicolo	Minimo	L'utente riceve una segnalazione rispetto ad un/una potenziale assistito/a.
UC39	Prenotazione appuntamento servizi sociali	Fascicolo	Evolutivo	L'utente effettua una prenotazione per appuntamento presso il Servizio Sociale.
UC40	Modifica appuntamento servizi sociali	Fascicolo	Evolutivo	L'utente modifica la prenotazione per appuntamento presso il Servizio Sociale
UC41	Cancellazione appuntamento servizi sociali	Fascicolo	Evolutivo	L'utente cancella una prenotazione per appuntamento presso il Servizio Sociale
UC42	Consultazione del catalogo dei servizi	Trasversale	Evolutivo	L'utente consulta i servizi dell'Ente/Servizio Sociale a cui può accedere

Tabella 12. Casi d'uso della funzionalità "Gestione accessi e prenotazioni".

FT10 – Gestione degli utenti

La funzionalità di **gestione degli utenti**³⁴ è la conseguenza della necessità strutturale di una soluzione informatica di poter qualificare i propri utenti. Nella lettura approfondita dei casi d'uso riportata nell'**Allegato A – Dettaglio dei casi d'uso**, si tenga presente **che il grado di centralizzazione/decentralizzazione di questa funzionalità gestita dagli amministratori di sistema è stato volutamente lasciato alla definizione degli specifici requisiti di soluzione**: è solo

³⁴ In questo paragrafo il riferimento è prevalentemente agli utenti professionali; nell'**Allegato A – Dettaglio dei casi d'uso** vengono segnalate anche le potenziali eccezioni e particolarità legate agli utenti non professionali come i cittadini.

al momento del design dell'effettivo applicativo informatico che vengono individuati gli **utenti admin**³⁵ e stabiliti i rispettivi compiti e responsabilità; in questo modo, si può protendere sia verso un approccio maggiormente centralizzato, che solitamente vede la creazione e la gestione degli utenti in capo al personale IT di un'organizzazione, sia verso un approccio che tende a responsabilizzare gli utenti a capo dei team e delle unità organizzative rispetto alla gestione dei profili utente.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC43	Creazione di un profilo utente	Trasversale	Minimo	L'utente crea un nuovo profilo utente
UC44	Modifica del profilo di un altro utente	Trasversale	Minimo	L'utente modifica alcuni dati relativi al profilo di un altro utente
UC45	Modifica del proprio profilo utente	Trasversale	Minimo	L'utente modifica alcuni dati relativi al proprio profilo utente
UC46	Cancellazione di un profilo utente	Trasversale	Minimo	Il profilo utente non è più visibile nel sistema

Tabella 13. Casi d'uso della funzionalità "Gestione utenti".

FT11 – Gestione dei diritti d'accesso e delle deleghe

Così come la gestione degli utenti, **anche la gestione dei diritti d'accesso e delle deleghe risponde a una necessità strutturale degli applicativi informatici**. In particolare, dovendo fornire un'impostazione di indirizzo agli effettivi realizzatori della CSI, è stato scelto di **promuovere un approccio ai diritti d'accesso e alle restrizioni basato su due nozioni cardine**:

- I diritti d'accesso generali sono quei diritti che possono essere riferiti a³⁶:
 - tipi di attori (assistenti sociali, educatori professionali, personale amministrativo, ecc.);
 - gruppi di utenti (responsabili, elevate qualificazioni o anche utenti di intere aree dei servizi);
 - team, ossia specifici uffici, unità organizzative o gruppi di lavoro *ad hoc*, qualora previsti nella progettazione.
- I diritti d'accesso puntuali sono quei diritti che possono essere riferiti a:
 - specifici profili utente;
 - specifiche azioni o attività;

³⁵ Si veda il glossario funzionale in Introduzione.

³⁶ Si veda il glossario funzionale in Introduzione per le definizioni di attori, gruppo e team.

Mentre i **primi agiscono e si manifestano *erga omnes*** e costituiscono le regole generali di accesso ai vari oggetti del sistema, i **secondi agiscono in deroga ai primi**, permettendo al sistema di guadagnare in flessibilità e fronteggiare anche scenari inusuali. Va da sé che la modifica dei diritti d'accesso generali impatta su gruppi definiti di più utenti, mentre l'intervento sui diritti d'accesso puntuali ha un effetto specifico su singoli utenti.

Per quanto riguarda le deleghe, esse si qualificano come quell'insieme di regole che conferiscono ad un utente la possibilità di trasferire ad un altro utente i propri diritti, sottoponendo questo trasferimento a particolari condizioni di durata e ambito. Da questo punto di vista, il trasferimento può essere considerato in senso lato come una particolare applicazione dei diritti d'accesso puntuali.

Anche in questo caso, **valgono le considerazioni fatte sul grado di centralizzazione/decentralizzazione** esposte nella descrizione della funzionalità della gestione degli utenti.

Si tenga presente che per poter garantire un intervento di natura capillare nella gestione dei diritti degli utenti (modifica, concessione, ecc.), **è fondamentale che il sistema massimizzi la tracciabilità delle azioni eseguibili dagli utenti³⁷**.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC47	Modifica dei diritti d'accesso generali	Trasversale	Minimo	L'utente modifica i diritti d'accesso di gruppi e team.
UC48	Modifica dei diritti d'accesso puntuali e delle deleghe	Trasversale	Minimo	L'utente modifica i diritti d'accesso dei singoli utenti.

Tabella 14. Casi d'uso della funzionalità "Gestione dei diritti d'accesso e delle deleghe".

FT12 – Gestione dei master data

La **gestione dei master data³⁸** costituisce la configurazione degli elementi del modello di dati che contribuiscono a **qualificare il contesto in cui il sistema e gli utenti agiscono** e che pertanto sono **trasversali ai processi di lavoro dell'applicazione** (come, ad esempio, la configurazione degli uffici e dei gruppi di lavoro, oppure l'elenco delle prestazioni sociali erogabili in base alla normativa vigente). Fornire la possibilità di crearli, modificarli o eliminarli senza bisogno di ricorrere ad aggiornamenti o ulteriori interventi di sviluppo dell'applicazione rappresenta un passo significativo verso quel principio di design *user centered* esposto nel paragrafo 2.3.1. Nuovamente, **valgono le considerazioni rispetto al grado di centralizzazione/decentralizzazione viste per le due funzionalità precedenti**.

³⁷ Questo favorisce il ricorso a soluzioni tecnologiche sul modello *Access Control List (ACL)*.

³⁸ Elementi di contesto che popolano il modello dei dati del sistema e intervengono quindi in maniera trasversale nei processi e nelle attività della CSI.

Le modalità di rilascio dei master data nella piattaforma possono variare in funzione delle specifiche soluzioni tecnologiche adottate.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC49	Creazione master data	Trasversale	Minimo	L'utente crea un nuovo master data.
UC50	Modifica master data	Trasversale	Minimo	L'utente crea una nuova versione di un master data.
UC51	Cancellazione master data	Trasversale	Minimo	Un master data non è più visibile all'utente.

Tabella 15. Casi d'uso della funzionalità "Gestione master data".

FT13 – Notifiche e comunicazioni

La funzionalità di **notifiche e comunicazioni** comprende tutti quei casi d'uso che contribuiscono alla qualità e alla visibilità delle comunicazioni e delle informazioni all'interno del sistema³⁹. Si noti come anche in questa funzionalità rientrino casi d'uso di configurazione simili in termini di approccio a quelli passati in rassegna per gestione degli utenti, gestione dei diritti d'accesso e gestione dei master data.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC52	Ricezione e-mail	Trasversale	Minimo	Il sistema invia mail di notifica/comunicazione agli utenti interessati.
UC53	Ricezione notifiche e alert	Trasversale	Evolutivo	L'utente riceve notifiche e alert che lo riguardano.
UC54	Configurazione ricezione mail e notifiche	Trasversale	Evolutivo	L'utente può configurare la ricezione di notifiche, email e comunicazioni.

Tabella 16. Casi d'uso della funzionalità "Notifiche e comunicazioni".

FT14 – Dashboard e visualizzazione delle attività

I casi d'uso relativi alle **dashboard** e alla visualizzazione delle attività permettono all'utente di avere visibilità sui processi e sui carichi di lavoro propri e, qualora previsto, del proprio ufficio o unità

³⁹ Come si vedrà nel paragrafo 5.4, per ottimizzare e rendere maggiormente efficiente il sistema di notifiche e comunicazioni, può venire preso in considerazione anche il ricorso a soluzioni quali: App IO, SMS, o app di messaggistica (Whatsapp, Messenger, ecc.).

organizzativa. Pertanto, la funzionalità si qualifica come fondamentale ai fini del corretto utilizzo della CSI⁴⁰.

ID	Nome caso d'uso	Componente	Minimo/ Evolutivo	Breve descrizione
UC55	Visualizzazione task e attività	Trasversale	Minimo	L'utente dispone di una vista dove vengono riportati i task.
UC56	Visualizzazione calendario	Trasversale	Minimo	L'utente dispone di una vista calendario.
UC57	Visualizzazione Diario Sociale	Trasversale	Minimo	L'utente dispone di una vista Diario Sociale

Tabella 17. Casi d'uso della funzionalità "Dashboard e visualizzazione attività".

⁴⁰ Anche in questo caso valgono le considerazioni fatte sui sistemi di *data warehouse* riportate per la funzionalità 05 – BI e Statistiche.

5.3. Modello dati minimi

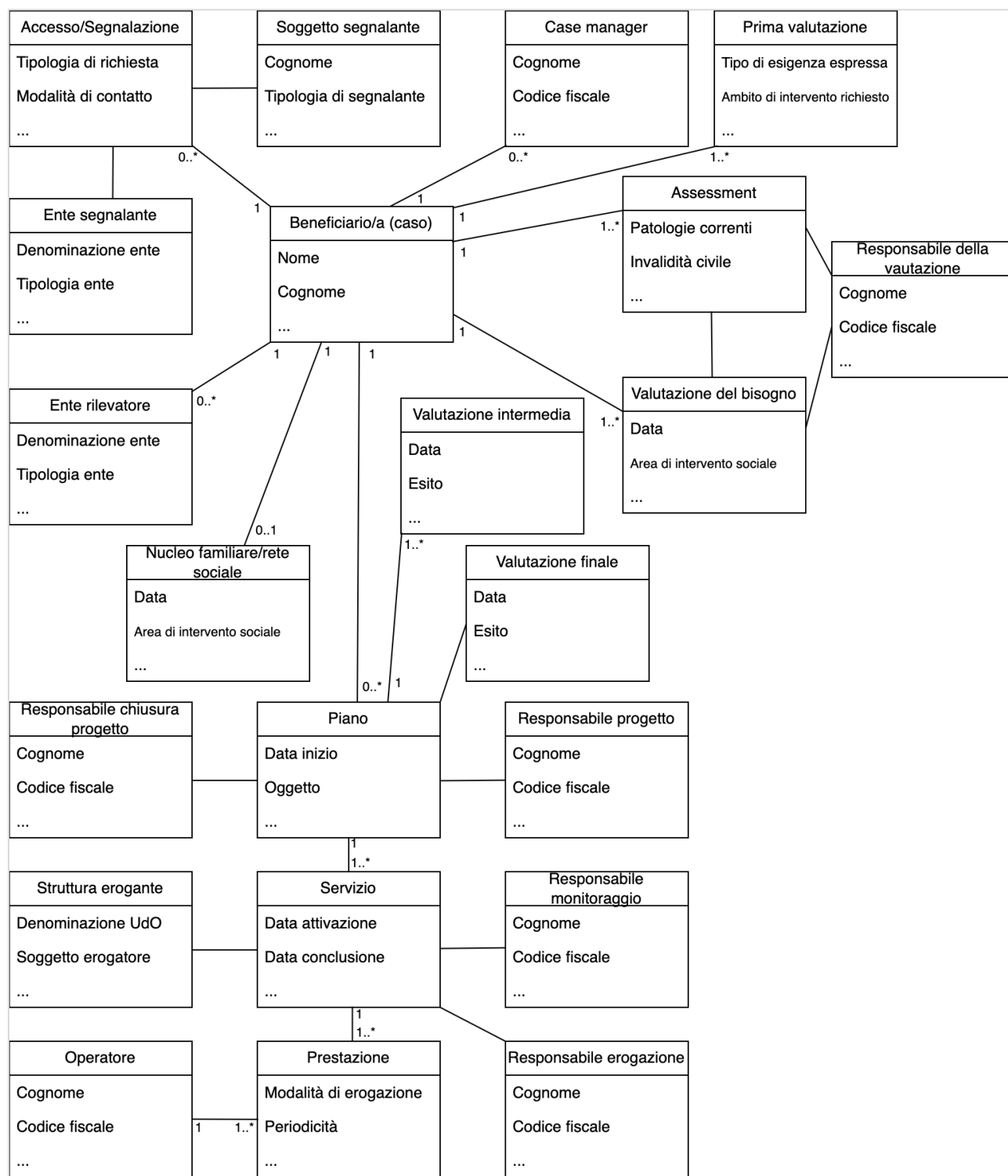


Figura 14. Modello dati minimi (diagramma delle classi).

La Figura 14 riporta sinteticamente⁴¹ il modello dei dati minimi da gestire nella CSI durante il percorso assistenziale. Per “minimi” si intendono quei dati essenziali al raggiungimento degli

⁴¹ Il modello è stato rappresentando ricorrendo al Unified Modeling Language (UML), un linguaggio di modellazione specifico basato sul cosiddetto “paradigma orientato agli oggetti”.

scopi e degli obiettivi per cui l'applicazione è stata progettata, nonché per il suo corretto e appropriato funzionamento.

Concentrandosi sul percorso assistenziale, questo modello si propone di coprire prevalentemente la mappatura dei dati rispetto alla cosiddetta “componente di fascicolo” (e in parte rispetto a quella “amministrativo-contabile”), lasciando a eventuali analisi di dettaglio al momento dell'implementazione della soluzione la definizione dei dati riferiti alle altre componenti individuate. In questo senso, appare evidente come, dal punto di vista dei dati, **la Cartella Sociale si configuri come il risultato delle relazioni tra l'entità beneficiario/a e le classi ad essa collegate.**

Per ciascuna entità o classe (case manager, ente segnalante, piano, valutazione del bisogno, ecc.), sono stati riportati alcuni esempi di attributi ad essa riferiti. **Si tenga presente che le relazioni tra le varie classi sono da intendersi di default come relazioni del tipo uno a uno, a meno che non sia espressamente indicato in maniera diversa**, come nel caso della relazione tra servizio e prestazione, che si configura come una relazione del tipo uno (1) ad almeno 1 (1...*).

Per consultare l'elenco completo degli attributi di ciascuna classe, **si faccia riferimento all'Allegato B – Modello dati minimi** dove, per ogni fase del percorso assistenziale individuata nel capitolo 4, è riportato l'elenco dei dati minimi e le rispettive variabili, tra cui la classe di riferimento (colonna B).

La scelta adottata nell'elaborazione di questo modello è quella di prediligere un approccio per cui **il perno informativo (e quindi l'entità di base) coincide con il/la beneficiario/a**; di conseguenza, il “fascicolo” e con esso i vari dati ad esso legati sono riferiti all'individuo. Tuttavia, questa impostazione non preclude in alcun modo la possibilità di tracciare informazioni relative al nucleo familiare e/o alla rete sociale della persona oggetto di interventi e prestazioni: da qui la scelta di qualificare questi ultimi come entità riferibili al/alla beneficiario/a. In linea con questa logica, anche il piano diviene un'entità relativa all'individuo, con cui si instaura una relazione eventuale del tipo uno (1) a zero o più ⁴²(0...*).

Infine, un'altra scelta adottata in fase di modellizzazione consiste nel tenere analiticamente distinte le varie figure aventi una posizione di gestione e/o supervisione; infatti, i diversi contesti organizzativi locali possono avere una distribuzione eterogenea di ruoli e responsabilità tra queste figure⁴³, ragion per cui la separazione all'interno del modello si rivela funzionale alla flessibilità del sistema.

⁴² Non si esclude quindi la possibilità per un individuo di essere oggetto di più di piani individuali (o anche nessuno in caso di interventi semplici).

⁴³ Si pensi, ad esempio, alla pluralità di figure professionali che nella prassi possono ricoprire la posizione di *case manager*, la quale oltretutto, a seconda del contesto e delle necessità, può tendere ad avere un valore di indirizzo, di gestione, o prettamente operativo.

5.4. Integrazioni

In questo paragrafo vengono elencate alcune **delle possibili integrazioni della CSI** con altri strumenti, piattaforme o banche dati. Si noti che:

- anche in questo caso si fa riferimento ai concetti di “minimo” ed “evolutivo”, già descritti ed utilizzati precedentemente;
- qualora possibile, l'integrazione può essere effettuata sfruttando il catalogo di *e-service* messo a disposizione da PDND (si veda paragrafo 2.4.1);
- la lista di integrazioni non ha alcuna pretesa di esaustività;
- le integrazioni sono state descritte rispetto alle piattaforme o banche dati nazionali da cui eventualmente ereditare i dati esposti (paragrafo 5.4.1), rispetto alle banche dati verso cui trasmettere dati in interoperabilità (paragrafo 5.4.2) e rispetto ai possibili strumenti informatici in uso presso il Comune/ATS (paragrafo 5.4.3).

5.4.1. Integrazioni: banche dati e piattaforme nazionali da cui ereditare dati

Oggetto dell'integrazione	Breve descrizione	Minima/Evolutiva
ANPR⁴⁴	La CSI è in grado di attingere ai dati esposti da ANPR e utilizzarli all'interno del sistema.	Minima
Banca dati ISEE	La CSI è in grado di attingere ai dati esposti dalla banca dati ISEE dell'INPS.	Minima
SPID/CIE	L'utente è in grado di autenticarsi ed accedere al sistema tramite la piattaforma SPID o utilizzando i dati della propria Carta di Identità Elettronica	Minima

Tabella 18. Riepilogo delle integrazioni della CSI con altre banche dati da cui ereditare dati.

5.4.2. Integrazioni: banche dati e piattaforme nazionali verso cui trasmettere dati

Il dettaglio dei dati da trasmettere in interoperabilità verso le banche dati elencate nella *Tabella 19* è riportato, per quanto riguarda le banche dati PS_PSA_SINA e SINBA, nell'*Allegato C – Tracciato dei debiti informativi verso le amministrazioni centrali*.

⁴⁴ Anagrafe Nazionale Popolazione Residente.

Oggetto dell'integrazione	Breve descrizione	Minima/Evolutiva
PS_PSA_SINA⁴⁵	La CSI è in grado di trasmettere dati verso la banca dati PS_PSA_SINA.	Minima
SINBA	La CSI è in grado di trasmettere dati verso la banca dati SINBA.	Minima
SIOSS	La CSI è in grado di predisporre i dati ai fini del completamento e della trasmissione dati verso la banca dati SIOSS.	Minima
SINSE	La CSI è in grado di trasmettere dati verso la banca dati SINSE.	Evolutiva
SOSE	La CSI è in grado di trasmettere dati verso la banca dati SOSE.	Evolutiva
FSL	La CSI è in grado di trasmettere dati verso il FSL.	Minima

Tabella 19. Riepilogo delle integrazioni della CSI con altre banche dati verso cui trasmettere dati.

5.4.3. Integrazioni con strumenti in uso presso il Comune/ATS

Oggetto dell'integrazione	Breve descrizione	Minima/Evolutiva
Protocollo del Comune	La CSI permette l'invio di atti, documenti e comunicazioni al protocollo del Comune per la protocollazione.	Evolutiva
Mail provider	La CSI è integrata con il calendario del provider di posta elettronica.	Evolutiva
Gestionali per la contabilità	La CSI è integrata con i sistemi in uso presso la ragioneria dell'Ente, per favorire la condivisione di dati relativi a spese e rendicontazioni.	Evolutiva
Firma digitale	L'utente è in grado di firmare digitalmente determinati documenti gestiti all'interno della CSI.	Evolutiva
Sistemi di gestione documentale	La CSI è in grado di condividere documenti (ereditare, esporre) con altri strumenti di gestione documentale in uso presso l'Ente.	Evolutiva

⁴⁵ Si tenga presente che i dati trasmessi in interoperabilità con PS_PSA_SINA vanno valorizzati come "I-Inserimento" al campo BX201.

Oggetto dell'integrazione	Breve descrizione	Minima/Evolutiva
Sistemi di <i>data warehouse</i>	La CSI centralizza i propri dati verso sistemi di <i>Data warehouse</i> già in uso presso l'Ente.	Evolutiva
Applicazioni o piattaforme di messaggistica	Il sistema di gestione delle notifiche e delle comunicazioni è integrato con ulteriori strumenti di messaggistica.	Evolutiva
Catalogo dei servizi dell'Ente e/o del Servizio Sociale	La CSI mostra il catalogo dei servizi dell'Ente/Servizio Sociale, ereditandolo da un sito/piattaforma/strumento già esistente.	Evolutiva

Tabella 20. Riepilogo delle integrazioni della CSI con altri strumenti informatici