

## **ALLEGATO 1**

### **Sistema Informativo Sociale Regionale ACCORDO DI PROGRAMMA**

*Accordo di programma per la realizzazione del **Sistema Informativo Sociale Regionale** tra:  
la Regione Marche; le Province di Pesaro e Urbino, Ancona, Macerata, Fermo e Ascoli Piceno;  
i Comitati dei sindaci degli Ambiti Territoriali Sociali delle Marche.*

VISTO

La Legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali”:

- Art. 21 “Sistema Informativo dei Servizi Sociali”;
- Art. 7 “Funzioni delle Province”
- Art. 8 “Funzioni delle Regioni”

VISTO

Il Piano Nazionale degli Interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003 (approvato con D.P.R. 3 Maggio 2001:

- parte III punto 7 “Il Sistema informativo dei Servizi Sociali”;

VISTO

Il Piano Regionale per un Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali 2000/2002

- Punto 2.4 “Gli assi portanti del Piano – Sussidiarietà e assetti comunitari” dove viene specificato il ruolo delle province in ordine alla funzione di osservatorio sui bisogni e sui dati dell’offerta e delle attività;
- Punto 11 “ Il sistema Informativo”;

VISTE

Le “Linee guida per l’attuazione del Piano Regionale per un Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali”:

- Punto 8 “Il Coordinamento provinciale”

VISTE

Le “Linee guida per la riorganizzazione istituzionale degli Ambiti Territoriali Sociali”:

- Quarta parte “Ambiti Territoriali e Province”

VISTO

Il Decreto Legislativo 267 del 18 Agosto 2000 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti locali”:

- Art. 34 Accordi di Programma

VISTA

La L.R. 29 marzo 1999, n. 6 - Norme sull'attività statistica nella Regione Marche. che prevede all’Art. 7., comma 2 la declaratoria dei compiti del Servizio (oggi P.F.) Sistema Informativo Statistico:

- a. promuovere e realizzare la rilevazione, l'elaborazione, l'archiviazione e la diffusione dei dati statistici secondo le esigenze proprie dell'Amministrazione regionale nell'ambito del programma statistico nazionale e regionale;
- b. coordinare ed integrare l'attività statistica delle strutture regionali; le strutture organizzative regionali che svolgono attività statistica settoriale, compresi gli osservatori regionali e le agenzie, per la parte statistica, si coordinano con il Servizio (oggi P.F.) Sistema Informativo Statistico per l'unicità di indirizzo tecnico metodologico in materia;
- c. promuovere iniziative e realizzare una base dati informativa statistica regionale attraverso specifiche indagini e tramite l'accesso a tutte le fonti di dati in possesso dell'Amministrazione regionale;
- d. predisporre la nomenclatura per la classificazione, gli standard informativi di elaborazione e diffusione e le metodologie statistiche di base, di intesa con l'ISTAT;
- e. attuare e gestire l'interconnessione ed il collegamento dei sistemi informativi statistici della Regione con il sistema statistico nazionale (SISTAN), secondo le intese definite, tenuto conto degli orientamenti e delle direttive emanate dal Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (CICIS);
- f. predisporre il programma statistico regionale annuale e pluriennale della Regione (PSR);
- g. nell'ambito del bilancio regionale gestire le assegnazioni finanziarie effettuate alla Regione dallo Stato, ISTAT, organismi pubblici e privati inerenti le rilevazioni, elaborazioni, studi progettuali e ricerche in materia statistica;

- h. coordinare, sotto il profilo della metodologia statistica, i processi di rilevazione ed elaborazione dei dati effettuati dagli organi del SISTAR, assicurandone l'integrazione con le rilevazioni statistiche di competenza della Regione e, promuovendo in collaborazione con le strutture competenti in materia di informatica, ampia accessibilità ai dati stessi;
- i. fornire al sistema statistico nazionale i dati previsti dal programma statistico nazionale (PSN) relativi all'Amministrazione regionale anche in forma individuale ma non nominativa, ai fini di una successiva elaborazione statistica;
- j. collaborare con le altre amministrazioni del SISTAN per l'attuazione delle rilevazioni dal programma statistico nazionale;
- k. validare le informazioni statistiche ai sensi dell'articolo 10 della presente legge.

#### VISTA

La deliberazione della Giunta Regionale n. 1768 del 1.07.2000 che istituisce l'Osservatorio regionale per le politiche sociali per l'attivazione di un Sistema Informativo regionale dei servizi sociali previsto dal Piano Regionale per un Sistema Integrato di Interventi e servizi Sociali 2000/2002 nella quale si affidano allo stesso le seguenti funzioni:

- l. attività previste dalla L.R. 43/88, dal D.A. 306/2000 "Piano Sociale" e dal decreto L.vo 112/98 per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni del territorio e disporre tempestivamente di dati e informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali;
- m. attività volte alla promozione e attivazione di progetti e al coordinamento dei servizi e interventi sociali con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro, dell'occupazione e della pubblica istruzione;
- n. attività di studio, ricerca, analisi ed elaborazione dati funzionale all'approfondimento di problemi che costituiscono il supporto conoscitivo di base indispensabile al sistema di welfare;
- o. funzioni di lettura e analisi del bisogno e di ricognizione e mappatura del territorio, strumenti fondamentali per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- p. attività di consulenza, formazione ed informazione agli enti territoriali per l'adempimento dei compiti e delle funzioni di gestione e programmazione dei servizi e degli interventi per l'analisi dei problemi e l'indirizzo delle attività;
- q. Coordinamento dei Centri di documentazione e degli osservatori già istituiti presso il servizio servizi sociali regionale e raccordo con gli osservatori sociali già operanti o di prossima attivazione a livello provinciale, comunale e di ambito territoriale;

#### VISTO

L'Accordo di Programma per la realizzazione dell'Osservatorio per le politiche sociali sottoscritto in data 20/10/2003 dalla Regione Marche, e dalle Province di Pesaro e Urbino, Ancona, Macerata e Ascoli Piceno che:

- a. individua le finalità e gli obiettivi dell'attività degli Osservatori e in particolare quello di fornire supporto ai diversi livelli territoriali per l'azione normativa/decisionale, per le attività di programmazione, indirizzo e coordinamento, per le attività di progettazione, organizzazione e gestione dei servizi, per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti;
- b. evidenzia la centralità degli Ambiti Territoriali Sociali dal un lato quale fonte privilegiata per l' "ascolto" delle esigenze e per il monitoraggio delle prestazioni offerte e al contempo quale referente fondamentale degli output dell'Osservatorio, che devono costituire il supporto informativo per governare nel modo più efficace ed efficiente le politiche sociali del territorio;
- c. attribuisce agli Osservatori Provinciali il coordinamento dell'attività degli Ambiti Territoriali Sociali per quel che concerne l'organizzazione della raccolta delle informazioni sia per quel che concerne la "restituzione" dei risultati sia, infine, per quanto riguarda il necessario supporto "consulenziale" per l'analisi, l'approfondimento e la finalizzazione dei risultati all'interno dei processi di programmazione e valutazione degli interventi;
- d. affida agli Osservatori la gestione di un sistema informativo strutturato attraverso la raccolta e l'integrazione di dati rilevati da fonti diverse nell'ambito di un organico sistema di definizioni e classificazioni e in riferimento a metodiche omogenee di raccolta e organizzazione delle basi dati che alimentano il sistema informativo.

## CONSIDERATA

L'attività fin qui svolta dagli Osservatorio per le Politiche Sociali che ha permesso di consolidare:

- a. un sistema di codifica condiviso, unitario a livello regionale e raccordato con il sistema statistico nazionale (classificazione: dei servizi e degli interventi sociali; degli enti; dell'utenza, del personale che opera nei servizi; dei costi);
- b. una base dati anagrafica dei servizi sociali e degli enti titolari o gestori dei servizi integrata con gli albi e i registri regionali (cooperative sociali, organizzazioni di volontariato e di promozione sociale, servizi autorizzati);
- c. un gruppo di indagini afferenti al comparto delle politiche sociali previste nel Programma Statistico Nazionale, gestite direttamente dalla Regione tramite l'Ufficio di Statistica e contestualizzate sulle esigenze informative regionali (indagine sui servizi residenziali, indagine sulla spesa sociale dei comuni, indagine sulle cooperative sociali, indagine sulle organizzazioni di volontariato);
- d. una base di dati statistici, elaborati sui risultati delle indagini di cui al punto c., che permettono di effettuare, soprattutto su scala regionale, una analisi del sistema dei servizi e degli attori sociali.
- e. una banca dati degli indicatori statistici per il monitoraggio del profilo di comunità, organizzata in un datawarehouse regionale consultabile via internet.

## CONSIDERATO

- a. che il sistema fin qui consolidato sembra aver dato risposta più ad esigenze di monitoraggio statistico di scala regionale e provinciale che non al fabbisogno informativo degli ATS;
- b. che gli ATS, per far fronte ad esigenze specifiche legate al governo dei processi di trasformazione in atto, con particolare riferimento all'UPS e alla gestione integrata dei servizi, hanno maturato l'esigenza di dotarsi di strumenti informativi e gestionali e che in alcuni ATS sono state avviati progetti e sperimentazioni in tal senso;
- c. che il quadro sin qui delineato rende necessaria la definizione di una nuova strategia di sviluppo del sistema informativo sociale regionale, che permetta di dare concreta risposta anche alle esigenze degli ATS e al contempo di garantire caratteri di omogeneità e unitarietà del sistema informativo sociale regionale;

I rappresentanti della Regione Marche, della provincia di Pesaro e Urbino, della Provincia di Ancona, della Provincia di Macerata, della Provincia di Fermo, della Provincia di Ascoli Piceno, del Comitato dei Sindaci dell'ATS 1, dell'ATS 2, dell'ATS 3, dell'ATS 4, dell'ATS 5, dell'ATS 6, dell'ATS 7, dell'ATS 8, dell'ATS 9, dell'ATS 10, dell'ATS 11, dell'ATS 12, dell'ATS 13, dell'ATS 14, dell'ATS 15, dell'ATS 16, dell'ATS 17, dell'ATS 18, dell'ATS 19, dell'ATS 20, dell'ATS 21, dell'ATS 22, dell'ATS 23, dell'ATS 24 riunitisi in data \_\_\_\_\_ convergono di stipulare e sottoscrivere il seguente Accordo di programma:

### **Art. 1**

#### **Finalità dell'accordo di programma**

Con il Presente Accordo di programma gli organismi firmatari condividono l'impegno di implementare e gestire il Sistema Informativo Sociale Regionale, al quale concorrono in misura delle rispettive specifiche competenze.

Il Sistema Informativo Sociale Regionale è finalizzato a cinque ordini di obiettivi:

- a. assicurare a livello di ciascun Ambito Territoriale Sociale un supporto adeguato per tutta l'attività di comunicazione con i cittadini, al fine di informare in merito all'offerta di prestazioni e servizi, nonché favorire l'accoglienza e l'accesso telematico ai servizi e alle iniziative di promozione sociale; sono parte integrante di questa area obiettivo anche la comunicazione in merito alle attività svolte e programmate e ai risultati conseguiti, nonché l'ascolto dei cittadini e degli operatori sociali e il loro coinvolgimento nei processi di partecipazione propedeutici alla attività di programmazione e gestione del sistema degli interventi e dei servizi;

- b. permettere a ciascun Ambito Territoriale Sociale di gestire tutte le attività svolte dai Servizi Sociali Pubblici e dalla rete di operatori privati che concorrono al più generale sistema dei servizi sociali, con particolare riferimento a tre ambiti operativi:
  - b.1 poter seguire puntualmente l'utenza, ponendo il cittadino al centro del processo di ascolto-accoglienza-presa in carico, con il supporto di un sistema operativo che permetta di registrare e analizzare tutte le informazioni relative al singolo utente e al nucleo familiare di riferimento, nonché di poter gestire il mix multidisciplinare e multifunzionale necessario alla soddisfazione di bisogni sociali complessi e di poter storicizzare il rapporto utente-servizi;
  - b.2 rendere più efficiente il lavoro degli operatori sociali, informatizzando le procedure fin qui gestite con modalità cartacee-manuali (bandi, bollettazione, domande di accesso, etc.), con indubbe ricadute positive sia sulla produttività dei servizi, sia sulla trasparenza e sulle possibilità di fruizione da parte dell'utenza;
  - b.3 poter monitorare costantemente sia le esigenze e i bisogni espressi dall'utenza, sia le prestazioni erogate dal sistema degli interventi e dei servizi in relazione alla soddisfazione delle esigenze dell'utenza, al livello qualitativo delle prestazioni, al controllo di budget economico; un obiettivo non marginale di questa area è quello di poter disporre di informazioni mirate all'attività di programmazione e verifica degli interventi e al controllo di gestione;
- c. raccogliere, organizzare e rendere disponibili informazioni statistiche al fine di: analizzare lo stato e le tendenze evolutive del contesto socio-economico-demografico territoriale; monitorare l'evoluzione del profilo di comunità; gestire in modo mirato e consapevole l'azione programmatoria;
- d. permettere un monitoraggio globale del sistema sociale, alimentando in modo adeguato i sistemi informativi di livello provinciale e regionale in relazione sia alla principali caratteristiche della domanda, sia alla consistenza e all'evoluzione dell'offerta e delle performance del sistema dei servizi e degli interventi, con gli obiettivi non secondari di poter effettuare tutti i consuntivi previsti dalle leggi, nazionali e regionali, inerenti l'utilizzo dei fondi trasferiti agli enti territoriali e di poter disporre di una base conoscitiva mirata per le attività di indirizzo, coordinamento e controllo proprie della Regione e delle Province;
- e. permettere la raccolta di dati utilizzabili per alimentare le indagini del settore sociale previste nel Programma Statistico Regionale (PSR) e nel Programma Statistico Nazionale (PSN).

Obiettivo trasversale del sistema è infine quello di perseguire la massima integrazione possibile con i sistemi informativi territoriali (esistenti o in via di progettazione-implementazione) relativi alle aree di intervento che concorrono al più complessivo sistema del welfare regionale, e in primo luogo il sistema degli interventi e dei servizi sanitari territoriali e i sistemi scolastici e della formazione-lavoro.

## **Art. 2 Modello Organizzativo**

Il modello organizzativo del sistema informativo è articolato in due livelli sinergicamente collegati:

- a. I Sistemi Informativi Gestionali di ATS (di cui all'art.3), finalizzati non solo alle esigenze di conoscenza-monitoraggio ma anche e soprattutto ad esigenze di gestione del sistema dei servizi dell'Ambito, che costituiscono il modulo base del più complessivo Sistema Informativo Sociale Regionale; lo sviluppo dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS è accompagnato dagli Osservatori Provinciali (di cui all'art.4) che coordinano le fasi di progettazione, implementazione e gestione con l'obiettivo di fornire agli ATS la necessaria consulenza tecnica e di garantire i caratteri di omogeneità ai Sistemi Informativi Sociali Provinciali e Regionale;
- b. Il Sistema Informativo Sociale Regionale (di cui all'art.5) quale disegno unitario del sistema, che si sostanzia in un insieme di requisiti, vincoli, classificazioni, indirizzi e debiti informativi, definito dal livello regionale (in raccordo con analoghi indirizzi di livello nazionale), cui è affidato il compito di garantire i necessari caratteri di omogeneità della base dati e la disponibilità dei dati statistici minimi indispensabili al sistema informativo sociale regionale.

Allo sviluppo e alla gestione del Sistema Informativo Sociale Regionale concorrono i seguenti attori:

- a. Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali;
- b. P.F. Sistema Informativo Statistico della Regione;
- c. Centro Regionale di documentazione e analisi Infanzia Adolescenza e Giovani;
- d. Centro Regionale di documentazione e analisi Disabilità;
- e. Osservatori Provinciali per le Politiche Sociali;
- f. Ambiti Territoriali Sociali.

Lo sviluppo del Sistema Informativo Sociale Regionale tiene conto sia delle diverse esigenze degli promotori (ATS, Province e Regione), sia dei tempi, culturali e organizzativi, necessari ai diversi soggetti coinvolti per l'implementazione completa del sistema informativo regionale. Pertanto tale sviluppo si realizza secondo una strategia che prevede due direttrici operative convergenti:

- a. la progressiva implementazione e messa a regime dei sistemi informativi gestionali di ATS;
- b. il consolidamento dell'attività di indagine prevista dal Programma Statistico Regionale (PSR) e dal Programma Statistico Nazionale (PSN), anche con la partecipazione attiva degli Osservatori Provinciali e degli ATS.

In tutta la fase di transizione, fino alla completa operatività dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS, è pertanto necessario alimentare il Sistema Informativo Sociale Regionale attraverso due tipi di fonti:

- a. ove possibile, direttamente dai Sistemi Informativi Gestionali di ATS;
- b. in tutti gli altri casi, attingendo i dati da rilevazioni periodiche svolte sulla base di modulistica strutturata.

### **Art. 3**

#### **Sistemi Informativi Gestionali di ATS**

I Sistemi Informativi Gestionali di ATS sono organizzati per raccogliere in modo sistematico e strutturato tutti i dati che descrivono l'operatività e la fruizione dei servizi, in relazione alle seguenti aree informative:

- a. servizi ed enti operativi sul territorio, con l'obiettivo di rappresentare sistematicamente l'universo dei servizi sociali pubblici e privati attivi nel territorio e degli enti-attori sociali che operano nel territorio dell'Ambito; questa area deve essere funzionale anche alla gestione del sistema di autorizzazione dei servizi sociali, affidata ai Comuni, e collegata informaticamente al database regionale integrato dei servizi e degli enti;
- b. caratteristiche e prestazioni dei servizi, con specifico riferimento ai contenuti della carta dei servizi e alla disponibilità di tutta la documentazione e la modulistica necessaria per l'eventuale accesso ai servizi;
- c. utenza, registrando i dati che permettono una quantificazione puntuale dei contatti per richiesta di informazioni, delle domande di accesso e degli accessi effettuati al sistema dei servizi e degli interventi, nonché dei principali termini della fruizione dei servizi e degli interventi;
- d. cartella sociale informatizzata, con l'obiettivo di implementare uno strumento operativo finalizzato alla omogeneizzazione del lavoro dell'assistente sociale e alla gestione delle risposte fornite ai bisogni complessi dell'utenza;
- e. personale, con l'obiettivo di contabilizzare l'impegno di ciascuna risorsa nei diversi servizi e per le diverse attività svolte all'interno del servizio;
- f. entrate e spese sociali, con l'obiettivo di quantificare i dati economici relativi ai diversi interventi e servizi, creando un raccordo tra il sistema di contabilità comunale e la classificazione dei servizi e degli interventi sociali.

Il carattere gestionale dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS si sostanzia in almeno tre funzioni fondamentali:

- a. seguire l'utente in tutte le fasi di rapporto con il sistema dei servizi: dall'analisi delle richieste e dei bisogni alla definizione del progetto di intervento, dall'accesso alla fruizione dei servizi e delle prestazioni;
- b. supportare il lavoro degli operatori con adeguati applicativi software che permettano di disporre di informazioni e dati utili per un più efficiente ed efficace svolgimento delle prestazioni professionali; in questa ottica la raccolta dei dati non viene vista come una attività aggiuntiva, onerosa e fine a se stessa, ma come una fase organica del processo lavorativo;

- c. fornire, a tutti i livelli (operativo, dirigenziale, politico), un sistema di monitoraggio che permetta di valutare lo stato e l'evoluzione dei caratteri quantitativi e qualitativi che descrivono il sistema domanda-offerta.

I Sistemi Informativi Gestionali di ATS sono organizzati in almeno tre aree applicative:

- a. area di comunicazione interattiva con gli utenti-cittadini e con gli attori sociali, che garantisca l'accesso diretto alle informazioni permettendo l'accesso on line per tutti quegli iter burocratici gestibili via web (domande, pagamenti, etc.);
- b. area gestionale dedicata agli operatori della rete dei servizi, che permetta di supportare tutte le attività operative svolte dalla rete dei servizi: ricerca di informazioni, cartella sociale, registrazione utenza, domande di accesso, bollettazione, rendicontazione, etc.
- c. aree di monitoraggio e valutazione finalizzata alle esigenze dei livelli operativo, dirigenziale e politico, con la definizione di specifici indicatori e report.

L'implementazione dei sistemi informativi gestionali di ATS viene realizzata:

- a. salvaguardando l'autonomia degli ATS in merito alle scelte di carattere informatico e all'organizzazione delle informative e gestionale del sistema, in modo da rendere il Sistema Informativo Gestionale di ATS funzionale alle specifiche esigenze dei diversi contesti territoriali;
- b. garantendo, al contempo, il rispetto di alcuni vincoli di carattere informatico e organizzativo e l'assolvimento di un definito debito informativo verso il sistema regionale, che si sostanziano, tra l'altro: nella "internalizzazione" del database regionale dei servizi e degli enti e nell'impegno al suo costante aggiornamento; nell'adesione a sistemi di classificazione regionali; nella definizione di un set di variabili da restituire al sistema informativo regionale (debiti informativi) secondo tempi e modi definiti; nel rispetto di specifici vincoli informatici e di telecomunicazione che assicurino l'interfacciabilità dei sistemi locali (ATS e Provincia) e del sistema regionale; i vincoli e i debiti informativi saranno definiti in specifiche Linee Guida (di cui all'art. 12).

#### **Art. 4**

#### **Osservatori Provinciali per le Politiche Sociali**

Gli Osservatori Provinciali per le Politiche Sociali, attraverso il "Coordinamento Provinciale delle Politiche Sociali", pur salvaguardando l'autonomia degli ATS (di cui all'art 3) e tenendo conto delle sperimentazioni già avviate nel territorio provinciale, supportano e coordinano le attività di progettazione, realizzazione e raccordo dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS sviluppando una "Rete Provinciale" (Sistema Informativo Sociale Provinciale), in raccordo con l'Osservatorio Regionale e con le Linee Guida (di cui all'art. 12). Tale rete deve garantire:

- a. la valorizzazione delle esperienze già avviate dagli ATS;
- b. la massima omogeneità, comparabilità e affidabilità dei dati a partire dall'individuazione delle differenze di informazioni sia qualitative che quantitative esistenti tra ATS;
- c. l'unitarietà del sistema;
- d. la più ampia libertà di "sfruttamento delle informazioni" (elaborazioni e analisi) da parte degli Osservatori e degli ATS;
- e. le attività di monitoraggio a sostegno alle progettazione, programmazione e valutazione degli interventi;
- f. la disponibilità a tutti i soggetti territoriali delle medesime informazioni sul Welfare provinciale;
- g. il supporto alla formazione degli operatori.

#### **Art. 5**

#### **Sistema Informativo Sociale Regionale**

Il Sistema Informativo Sociale Regionale è gestito dall'Osservatorio Regionale Politiche Sociali e dalla P.F. Sistema Informativo Statistico della Regione: L'attività si sostanzia in tre aree operative:

- a. coordinare gli Osservatori Provinciali per le Politiche Sociali nell'implementazione e nella gestione dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS, avendo cura di definire le condizioni affinché si sviluppi un Sistema Informativo Sociale Regionale integrato e con l'obiettivo non secondario di poter desumere dai Sistemi Informativi Gestionali di ATS tutte le informazioni necessarie ad alimentare il fabbisogno informativo regionale;

- b. raccogliere tutte le informazioni necessarie al monitoraggio di scala regionale (dati statistici, consuntivi di spesa, etc.) e all'alimentazione delle indagini previste nel Programma Statistico Regionale (PSR) e nel Programma Statistico Nazionale (PSN);
- c. consolidare e sviluppare la base dati statistica che descrive lo stato e le tendenze evolutive del profilo (socio-economico-demografico) di comunità.

Al fine di conseguire i necessari caratteri di omogeneità dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS, la Regione renderà disponibili specifiche Linee Guida (di cui all'art. 12) che esplicheranno gli indirizzi generali e il sistema di vincoli e di debiti informativi che dovranno essere assunti e assolti nella implementazione dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS.

Il Sistema Informativo Sociale Regionale si compone:

- a. del database regionale integrato dei servizi sociali e degli enti che operano nel settore (di cui all'art. 6);
- b. della cartella sociale informatizzata (di cui all'art. 7);
- c. dei risultati delle indagini del settore sociale previste nel Programma Statistico Regionale (PSR) e nel Programma Statistico Nazionale (PSN) (di cui all'art. 8);
- d. della banca dati degli indicatori statistici socio-economico-demografici per il monitoraggio del profilo di comunità (di cui all'art.9)
- e. delle banche dati gestite dai centri di documentazione regionali (di cui all'art. 10)
- f. dei dati relativi ad altre aree informative (utenza, personale, costi dei servizi) i cui contenuti saranno dettagliati dalle Linee Guida (di cui all'art. 12) attraverso l'esplicitazione dei debiti informativi.

#### **Art. 6**

#### **Database regionale dei servizi e degli enti**

Il database regionale integrato dei servizi e degli enti costituisce un importante patrimonio del sistema informativo sociale regionale, in quanto contiene dati provenienti dagli enti territoriali (Comuni, ATS, etc.) che governano il sistema dei servizi e dalla Regione che gestisce gli albi e i registri regionali (cooperative sociali, organizzazioni di volontariato e di promozione sociale, autorizzazioni dei servizi sociali). Inoltre il database regionale integrato dei servizi e degli enti (la cui organizzazione informativa è stata concordata con gli Osservatori Provinciali) è uno degli assi portanti del sistema in quanto costituisce il necessario raccordo con i dati che sono organizzati nei Sistemi Informativi Gestionali di ATS e la base anagrafica per le indagini statistiche sul sistema dei servizi sociali.

E' quindi indispensabile che questo database conservi il suo carattere di unicità e che sia "internalizzato" nei sistemi informativi gestionali di ATS. Al fine di garantire queste condizioni è necessario che:

- a. ciascun sistema di ATS adotti una organizzazione dei dati relativa ai servizi e agli enti coerente con quella del database regionale;
- b. che ciascun ATS aggiorni il database regionale con i dati relativi ai servizi e agli enti che operano sul proprio territorio;
- c. che l'Osservatorio Regionale assicuri la manutenzione di questo archivio risolvendo tutte le eventuali conflittualità informative che possono determinarsi dall'alimentazione pluri-fonte del sistema (ciascuna informazione può essere aggiornata da fonti concorrenti autorizzate: per esempio l'ATS e il relativo registro-albo regionale).

#### **Art. 7**

#### **Cartella sociale informatizzata**

La cartella sociale informatizzata costituisce un modulo "specialistico" del Sistema Informativo Gestionale di ATS e quindi deve essere ad esso organicamente collegata.

In particolare la cartella sociale informatizzata è lo strumento di lavoro-monitoraggio del servizio sociale professionale e la sua implementazione è finalizzata ai seguenti principali obiettivi:

- a. omogeneizzare le metodiche del lavoro sociale professionale e raccogliere i dati in modo strutturato, agevolando lo scambio delle informazioni con gli altri servizi della rete sociale;

- b. favorire l'integrazione delle informazioni sociali con quelle afferenti alle altre professionalità sanitarie (psicologi, medici, terapisti, etc.) che concorrono in fase di valutazione multidisciplinare o di definizione di progetti di intervento complessi;
- c. archiviare e storicizzare gli interventi effettuati per poter disporre di una visione integrata degli interventi effettuati sulla persona e sulla famiglia;
- d. fornire informazioni utili e utilizzabili a vari livelli (politico, dirigenziale, operativo, amministrativo) per verificare e valutare gli interventi e i carichi di lavoro;
- e. favorire l'unificazione del linguaggio professionale e la codifica degli interventi e delle prestazioni per migliorare la qualità del lavoro e l'efficienza dei servizi.

Al fine di favorire il processo di integrazione socio-sanitaria, è fondamentale che il processo di implementazione della cartella sociale informatizzata sia condiviso con l'ASUR e adottato anche dalle assistenti sociali che operano nei servizi territoriali sanitari.

Il processo di implementazione della cartella sociale informatizzata sarà accompagnato da specifiche Linee Guida (di cui all'art. 12) finalizzate a garantire uniformità di indirizzo e omogeneità dei contenuti informativi.

### **Art. 8 Programma Statistico Regionale – Settore Sociale**

Come previsto all'art.7 della L.R. 29 marzo 1999, n. 6 (Norme sull'attività statistica nella Regione Marche), è compito Servizio (oggi P.F.) Sistema Informativo Statistico predisporre il programma statistico regionale annuale e pluriennale della Regione (COMMA 2- LETTERA f). Esso comprende le indagini e le attività svolte per il Settore Sociale, con riferimento alle indagini previste dal Programma Statistico Nazionale (PSN) e alle esigenze informative essenziali per il Sistema Statistico Regionale e per il Sistema Informativo Sociale Regionale.

Attualmente vengono svolte quattro indagini: servizi residenziali socio assistenziali e socio sanitari; spesa sociale dei Comuni; cooperative sociali; associazioni di volontariato. Nell'immediato futuro è prevista l'attivazione di indagini mirate all'osservazione di altri due comparti del sistema dei servizi sociali: i servizi semiresidenziali o a ciclo diurno (con particolare riferimento ai nidi d'infanzia e ai centri per l'infanzia) e i servizi domiciliari. Al fine di rispondere al fabbisogno informativo della Regione, il campo di osservazione potrà essere esteso ad altre aree tematiche.

La progettazione e la realizzazione delle indagini è curata dalla Regione. Alla realizzazione delle indagini collaborano attivamente gli Osservatori Provinciali e gli ATS, secondo le modalità specifiche previste nel Programma Statistico Regionale (PSR); modalità che comunque si orientano a desumere i dati dai Sistemi Informativi Gestionali di ATS ove questi sono operativi e in grado di rendere disponibili i dati secondo i tempi e le caratteristiche previsti dalla metodologia di indagine. Inoltre al fine di razionalizzare le richieste di dati da parte degli uffici regionali agli ATS e ai Comuni, la Regione si impegna a:

- a. ridurre al minimo le richieste di dati da parte degli uffici (rendicontazioni, consuntivi di spesa, etc.) e progressivamente "internalizzare" queste richieste nel contenuto informativo dei modelli di rilevazione delle indagini previste nel Programma Statistico Regionale (PSR);
- b. pianificare e accompagnare il processo di "cattura dei dati" direttamente dai Sistemi Informativi Gestionali di ATS.

### **Art. 9 Banca dati indicatori statistici socio-economico-demografici - Profilo di comunità**

L'analisi delle tendenze evolutive del "Profilo di Comunità" costituisce un importante ausilio per l'inquadramento delle politiche sociali. A tal fine la Regione ha realizzato un datawarehouse di indicatori socio-economico-demografici che permette l'analisi dei principali caratteri del territorio e della popolazione residente. La gestione e l'arricchimento del datawarehouse sono curate dalla Regione. Gli Osservatori Provinciali per le Politiche Sociali e gli ATS contribuiscono alla definizione dei contenuti informativi del datawarehouse in funzione delle loro esigenze conoscitive. Gli Osservatori Provinciali per le Politiche Sociali supportano gli ATS nella organizzazione e nell'analisi dei dati.

Al fine di favorire lo sviluppo di specifiche professionalità statistiche negli Ambiti Territoriali, in grado di raccogliere ed elaborare i dati socio-economico-demografici e di monitorare il profilo di comunità, saranno sviluppate le opportune sinergie con il progetto sperimentale regionale di costruzione del “Sistema Statistico Territoriale”, promosso e coordinato dalla P.F. Sistema Informativo Statistico della Regione e in via di sperimentazione in alcuni ATS, che prevede la costituzione di uffici di statistica in forma associata tra Comuni.

#### **Art. 10** **Banche dati dei Centri Regionali di documentazione**

Le Banche dati gestite dai Centri Regionali di Documentazione sono parte integrante del Sistema Informativo Sociale Regionale.

Attualmente i due centri di Documentazione regionali gestiscono due banche dati:

- a. banca dati sui “minori fuori della famiglia di origine”, in via di implementazione presso il Centro Regionale di documentazione e analisi Infanzia Adolescenza e Giovani;
- b. banca dati gestionale dei beneficiari degli interventi normati dalla LR 18\96 (Centro Regionale di documentazione e analisi Disabilità ).

Al fine di evitare duplicazioni nella fase di raccolta delle informazioni e di assicurare i necessari interscambi informativi, la Regione si impegna a raccordare l’operatività delle due banche dati con i Sistemi Informativi Gestionali di ATS e con il Sistema Informativo Sociale Regionale.

#### **Art. 11** **Responsabilità dei dati**

Per tutti i dati presenti nel Sistema Informativo Sociale Regionale, nei Sistemi Informativi Sociali Provinciali e nei Sistemi Informativi Gestionali di ATS, sottoposti ad un processo di trattamento (intendendo per trattamento, ai sensi del D.Lgs.196/03 “qualunque operazione o complesso di operazioni, svolti con o senza l’ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la conservazione, l’elaborazione, la modificazione, la selezione, l’estrazione, il raffronto, l’utilizzo, l’interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distribuzione dei dati”) saranno individuati, così come previsto dalla legge i soggetti titolari e i soggetti responsabili del trattamento dei dati.

#### **Art. 12** **Linee Guida per l’implementazione dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS e per lo sviluppo del Sistema Informativo Sociale Regionale**

Al fine di conseguire i necessari caratteri di omogeneità, la Regione definisce Linee Guida per l’implementazione dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS e per lo sviluppo del Sistema Informativo Sociale Regionale. Nelle Linee Guida sono esplicitati:

- a. indirizzi generali (finalità e obiettivi);
- b. requisiti organizzativi e funzionali dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS;
- c. standard informatici e di telecomunicazione per garantire i necessari collegamenti tra i Sistemi Informativi Gestionali di ATS e il Sistema Informativo Sociale Regionale;
- d. sistemi di classificazione regionale da adottare nei Sistemi Informativi Gestionali di ATS (servizi, enti, prestazioni, bisogni, etc.);
- e. caratteristiche del database unico regionale dei servizi e degli enti, che dovrà essere utilizzato nei Sistemi Informativi Gestionali di ATS e costantemente aggiornato;
- f. debiti informativi, ovvero dati elementari o aggregati che dovranno essere resi disponibili, in modi e tempi definiti, dai Sistemi Informativi Gestionali di ATS.

Una sezione specifica delle Linee Guida è dedicata alla Cartella Sociale Informatizzata. A tal fine è stato istituito un gruppo di lavoro regionale costituito da assistenti sociali rappresentativi del territorio e dei diversi Enti di riferimento (Regione, Servizi Sociali Professionali dei Comuni, ASUR, Servizi Sanitari Territoriali, Ordine degli Assistenti Sociali) cui è affidato il compito di valutare le esperienze sin qui realizzate (progetti e sperimentazioni avviate nel territorio regionale) e di definire specifiche raccomandazioni per l'adozione di un modello regionale di cartella sociale informatizzata riferito sia ai servizi sociali sia alla componente sociale dei servizi sanitari. Le Linee Guida per l'implementazione della Cartella Sociale Informatizzata riceveranno le indicazioni tecniche che emergeranno dal gruppo di lavoro regionale, verificando i necessari raccordi con il modello organizzativo dei Sistemi Informativi Gestionali di ATS.

### **Art. 13** **Norme Transitorie**

Nella fase di transizione, fino alla completa implementazione dei sistemi informativi gestionali di ATS, gli ATS e gli Osservatori Provinciali per le Politiche Sociali si impegnano a:

- a. aggiornare annualmente il database regionale dei servizi e degli enti, secondo procedure concordate con l'Osservatorio Regionale;
- b. collaborare alla realizzazione delle indagini previste nel Programma Statistico Regionale (PSR), secondo procedure concordate con la P.F. Sistema Informativo Statistico della Regione.

### **Art. 14** **Tavolo Tecnico Regionale**

Al fine di favorire il coordinamento dei diversi attori del sistema informativo sociale regionale è istituito un Tavolo Tecnico che è la sede in cui, nel rispetto dei rispettivi ruoli e compiti, si effettuano i necessari confronti e approfondimenti propedeutici alla definizione delle attività di consolidamento, sviluppo e gestione del Sistema Informativo Sociale Regionale. Del Tavolo Tecnico fanno parte:

- a. l'Osservatorio Regionale;
- b. la P.F. Sistema Informativo Statistico della Regione;
- c. i Centri regionali di documentazione (Infanzia-adolescenza-giovani e disabilità)
- d. gli Osservatori Provinciali;
- e. gli Ambiti Territoriali Sociali.

Sono previsti tre diversi livelli del Tavolo Tecnico, funzionali alle diverse casistiche da affrontare:

- a. Tavolo Tecnico provinciale, costituito dagli Osservatori Provinciali e dagli ATS, per le problematiche specifiche del contesto provinciale;
- b. Tavolo Tecnico regionale plenario, costituito dall'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali, dalla P.F. Sistema Informativo Statistico della Regione, dai Centri regionali di documentazione, dagli Osservatori Provinciali per le Politiche Sociali e dagli ATS, per le problematiche di ambito regionale che richiedono la presenza di tutti gli attori;
- c. Tavolo Tecnico regionale ristretto, costituito dall'Osservatorio Regionale, dalla P.F. Sistema Informativo Statistico della Regione e dagli Osservatori Provinciali, per le problematiche di ambito regionale che sono state già vagliate nel contesto provinciale o che sono delegabili al gruppo ristretto.

In relazione al tema degli incontri, ciascun attore parteciperà al tavolo tecnico con le professionalità che riterrà più adeguate: professionalità sociali, professionalità statistiche o professionalità informatiche. All'occorrenza, sulla base delle esigenze relative alle attività programmate, il Tavolo Tecnico potrà essere allargato ai diversi soggetti che si occupano di servizi integrati al sociale: sanità, formazione e lavoro; istruzione, etc..

Il tavolo tecnico regionale plenario e i tavoli tecnici provinciali sono convocati almeno due volte l'anno:

- a. a dicembre per il consuntivo dell'attività svolta nell'anno e per l'approvazione del programma di attività dell'anno successivo;
- b. a giugno per lo stato di avanzamento dei lavori.

**Art. 15**  
**Risorse finanziarie**

L'attività del Sistema Informativo Sociale Regionale viene definita attraverso programmi annuali approvati dal Tavolo Tecnico regionale plenario. A fronte degli impegni assunti dai diversi attori, la Regione co-finanzia le attività di consolidamento e sviluppo del sistema informativo sociale regionale con un contributo annuo per ciascun Osservatorio provinciale. In relazione al programma di attività definito, i diversi attori predispongono un consuntivo dell'attività svolta nel corso dell'anno.

**Art. 16**  
**Collegio di vigilanza**

La vigilanza in merito al presente Accordo di programma, è svolta da un collegio di vigilanza composto da:

- Presidente della Regione o suo delegato;
- Presidenti delle Province o loro delegati;
- cinque Presidenti dei Comitati dei Sindaci degli Ambiti Sociali (uno per Provincia) o loro delegati, nominati dalla Consulta regionale dei Comuni capofila degli Ambiti.

Il collegio di vigilanza è presieduto dal Presidente della Regione o suo delegato e si riunisce di regola semestralmente. Il collegio di vigilanza può essere altresì riunito dal Presidente qualora se ne ravvisi la necessità.

Qualora uno dei soggetti firmatari dell'accordo di programma non provveda alla realizzazione degli impegni assunti il collegio di vigilanza può decidere di revocare i fondi regionali assegnati a tale ente e procedere alla redistribuzione di tali risorse ad altro soggetto.

Qualora infine uno dei soggetti firmatari dovesse incontrare difficoltà operative nella realizzazione del programma, il Collegio di vigilanza può convocare il Tavolo Tecnico plenario per definire eventuali interventi di supporto finalizzati alla soluzione dei problemi ed al raggiungimento degli obiettivi, fino alla eventuale definizione di un intervento sostitutivo.

**Art. 17**  
**Durata dell'Accordo di programma**

Il presente accordo di programma ha durata triennale a decorrere dalla data del \_\_\_\_\_

LETTO, APPROVATO E SOTTOSCRITTO

IL PRESIDENTE DELLA  
REGIONE MARCHE

\_\_\_\_\_

IL PRESIDENTE DELLA  
PROVINCIA DI PESARO E URBINO

\_\_\_\_\_

IL PRESIDENTE DELLA  
PROVINCIA DI ANCONA

\_\_\_\_\_

IL PRESIDENTE DELLA  
PROVINCIA DI MACERATA

\_\_\_\_\_

IL PRESIDENTE DELLA  
PROVINCIA DI FERMO

\_\_\_\_\_

IL PRESIDENTE DELLA  
PROVINCIA DI ASCOLI PICENO

\_\_\_\_\_

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO 1

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO 2

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO 3

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO ....

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO ....

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO ....

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO ....

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO ....

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO 22

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO 23

---

IL PRESIDENTE DELLA  
COMITATO DEI SINDACI  
DELL' AMBITO 24

---