



Agenzia per l'Italia Digitale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

## REPORT N. 1 - 4 DICEMBRE 2017

### ANALISI DEL FABBISOGNO

---

[forum, focus group, concertazione interistituzionale]

#### **SOGGETTO PROPONENTE L'AVVISO:**

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Dipartimento per la Formazione Superiore e per la Ricerca - Direzione Generale per il Coordinamento, la Promozione e la Valorizzazione della Ricerca - Ufficio VII

#### **OGGETTO AVVISO PUBBLICO:**

RILEVAZIONE DI FABBISOGNI DI INNOVAZIONE ALL'INTERNO DEL SETTORE PUBBLICO NELLE REGIONI DI CONVERGENZA

#### **ATTO AVVISO PUBBLICO:**

D.D. 437 DEL 13 MARZO 2013

Amministrazioni beneficiarie dell'intervento per il soddisfacimento di fabbisogni di innovazione (D.D. 3304 del 24 ottobre 2014) - PAC Ricerca – Azione Pre-Commercial Procurement

#### **ENTE PUBBLICO BENEFICIARIO:**

Comune di Palermo

#### **CODICE DOMANDA COMUNE PALERMO:**

PAC03PP\_00155

## ICT per i servizi sociali e sanitari integrati del Comune di Palermo

### Report n°1 dell'incontro del 4 dicembre 2017 presso l'Area Cittadinanza Sociale

Nell'ambito delle attività di sostegno ai servizi sociali l'Area della Cittadinanza Sociale del Comune di Palermo ha convocato una riunione operativa rivolta ad una prima rappresentanza di stakeholder interessati all'iniziativa in oggetto. Obiettivo della riunione è preparare l'incontro con l'AgID a Roma prevista in data 11 dicembre 2017.

Partecipano all'incontro:

- **Amministrazione Comunale di Palermo**
  - Giuseppe Mattina (Assessore Area cittadinanza sociale)
  - Gabriele Marchese (Capo Area dell'innovazione tecnologica comunicazione sport e ambiente)
  - Ciro Spataro (Area dell'innovazione tecnologica comunicazione sport e ambiente)
- **Confcooperative PA** Cesare Arangio, Costanzo Damiano
- **Fnp Cisl Palermo Trapani**, Mimmo di Matteo (segretario generale)
- **CGIL SPI Palermo** Salvatore Ceraulo (segreteria)
- **ASP Palermo** Giuseppe Noto (direzione sanitaria)
- **UIL Pensionati** Alberto Magro
- **Università di Palermo Dipartimento Architettura, TLLS-Territorial Living Lab Sicily**  
Ferdinando Trapani (resp. scientifico TLLS p.c. Dip. Arch. UNIPA)

## INCONTRO

---

Nella sede dell'assessorato comunale alla Cittadinanza Sociale la discussione tra i presenti è stata introdotta brevemente da Giuseppe Mattina e Ferdinando Trapani riportando i contenuti della scheda a suo tempo (2013) inviata al MIUR-MISE dall'AC di Palermo con il supporto del Territorial Living Lab Sicily. L'avviso del MIUR-MISE è stato pubblicato con Decreto Direttoriale Interministeriale MIUR-MISE n° 437 del 13 marzo 2013. La proposta del Comune di Palermo è stata inserita utilmente in graduatoria per accedere alla fase del relativo bando di Pre Commercial Procurement (Appalto Pre Commerciale).

Ferdinando Trapani, quale rappresentante del TLLS-UNIPA, illustra i principi dei Living Lab cui è ispirata la proposta dell'AC di Palermo accolta dal MIUR sottolineando che il loro scopo è quello di provocare/supportare l'innovazione sociale mediante la stimolazione di ecosistemi co-creativi che possono essere costituiti da partenariati pubblico-privati utilizzando l'avanzamento tecnologico già conseguito oppure causandolo: dai concetti futuribili di Smart Cities (che comunque costituiscono uno dei pilastri delle Politiche di Coesione dell'UE) a quelli civici delle Human Smart Cities in cui i fabbisogni/garanzie di cittadinanza costituiscono il 'motore' dell'innovazione tecnologica.

La discussione viene avviata da diversi partecipanti con una focalizzazione sul rapporto tra servizi domiciliari di tipo sociale e di tipo sanitario: i servizi esistono e sono efficaci nonostante le

difficoltà del contesto in esame (il distretto sanitario 42) ma la prevalenza dei partecipanti rileva che si tratta di 'mondi separati' e che, se fosse possibile una loro piena integrazione, il livello di servizio e di soddisfazione dell'utenza da parte dei beneficiari finali sarebbe assolutamente superiore. L'assessore ha sottolineato l'importanza del fatto che tale iniziativa non è orientata solo al miglioramento della ADI ma alla riqualificazione/rigenerazione delle performance dell'amministrazione nel complesso della nuova governance territoriale.

Da una rapida disamina delle tipologie dei beneficiari di detti servizi sociali e sanitari c'è accordo sul dato che essi appartengono a tutte le classi sociali e non solo quelle dei ceti meno abbienti.

Nella prima parte della discussione emerge il timore condiviso da tutti che il progetto in questione, oggetto della preparazione e del bando di *pre-commercial procurement* da parte del Ministero, non dovrà essere colto solo come opportunità da parte degli erogatori dei servizi ma soprattutto da parte dei soggetti di utenza. Tale premessa che vale per tutti i servizi erogati dalla PA in Italia per i beneficiari finali non è apparsa affatto scontata o banale bensì è sembrata come un vero e proprio asse strategico che deve illuminare di senso la proposta dell'AC di Palermo e valida sia per la valutazione delle future risposte alla manifestazione del fabbisogno di innovazione sociale che per il suo monitoraggio.

Fatto questo chiarimento preliminare dall'Area Innovazione del Comune (che ha pure citato le esperienze dell'ASP di Catania), l'ASP ha espresso il suo favore nei confronti dell'iniziativa comunale che si presenta come una opportunità da cogliere per il rafforzamento di ciò che si sta facendo e che sta portando già dei buoni risultati. La prospettiva futura è quella di un efficace riorganizzazione dei dati relativi ai beneficiari, alle cure prestate loro ed alla valutazione dei risultati: serve operare un monitoraggio del flusso di dati che ancora può registrare ampi margini di migliore utilizzazione per ottimizzare le risposte pubbliche ai bisogni reali della cittadinanza. Stiamo parlando di un bacino di utenza che non è solo quello comunale ma è riferito ad un'area vasta (Distretto socio-sanitario n°42: 9 comuni dell'area distrettuale con 1054 persone assistite e negli ultimi mesi i servizi domiciliari sono stati attivati anche nell'Isola di Lampedusa). Si punta alla realizzazione di una Porta Unica di Accesso ai servizi sociali del distretto s.s.

I rappresentanti sindacali hanno teso a stigmatizzare la mancanza o l'insufficiente livello di integrazione tra i servizi sociali e quelli sanitari. Hanno messo in evidenza che è ancora priorità assoluta il raggiungimento del livello di servizio minimo a regime (il servizio integrato 'vecchio ma funzionale') che, se raggiunto pienamente, rappresenterebbe una grande conquista civile per il territorio palermitano. Naturalmente i sindacati convengono e condividono l'opportunità da cogliere dall'iniziativa comunale in oggetto per sperimentare l'innovazione per raggiungere reali livelli di integrazione tra i servizi sociali e quelli sanitari alla cittadinanza che ne ha diritto. Le parti rilanciano in modo forte la questione della domanda di giustizia in termini di equità sociale affinché i servizi siano operati in modo corretto interessando quelle utenze che ne hanno effettivamente bisogno e che non si sprechino o, peggio, che siano a vantaggio di interessi malavitosi. Esistono utenze che non sono raggiungibili: sembra che non esistano. E' giusto guardare avanti ma senza dimenticare gli ultimi. Nessuno deve essere lasciato indietro.

L'Area comunale dell'innovazione tecnologica, ricordando le possibilità di indirizzo sui servizi informatici erogati dall'AC tramite la Società in house SISPI, ha messo in evidenza diversi aspetti da tenere come assi privilegiati di valutazione, che sono stati trattati e condivisi:

1. il punto di partenza è che *l'infrastruttura ICT è **strumento** dell'innovazione sociale e non può mai essere considerato il **fine** dell'innovazione sociale*: questo è un criterio da assumere come strumento di monitoraggio per tutta la durata dell'iniziativa, è anche un principio guida generale che è assunto dall'AC di Palermo per le strategie di innovazione tecnologica;
2. qualsiasi iniziativa verrà realizzata dall'AgID nell'ambito della call sui fabbisogni di innovazione della PA (Decreto MIUR 437/2013), dovrà essere svolta in modo tale che i nuovi servizi realizzati, tramite la metodologia del *PCP*, dovranno integrarsi da subito in modo perfetto negli applicativi usati o in fase attuale di progettazione (vedi sotto punto concernente il PON METRO) per la gestione dei servizi socio assistenziali alla persona umana di competenza del comune di Palermo (SAD, ADI, REI, ecc.);
3. per individuare in modo preciso i fabbisogni sociali di Palermo al fine di inquadrare bene le funzioni che dovrà svolgere la piattaforma da realizzare, è necessario partire dai soggetti e dalle agenzie che già erogano tali servizi sul territorio (riferimento Piano di Zona): serve il loro pieno coinvolgimento nella progettazione e implementazione che porterà alla procedura di Pre Commercial Procurement (Appalto Pre Commerciale) gestita dall'AgID;
4. si condivide lo scenario-obiettivo in cui la piena integrazione della gestione dei servizi sociali e sanitari costituisce il risultato atteso da tenere come criterio di valutazione di efficacia principale;
5. la dotazione dell'infrastruttura tecnologica di Palermo (proprietaria del Comune) si va potenziando in modo robusto, decisivo e durevole (con particolare riferimento alla connettività ad alta velocità, fibre ottiche - banda larga): si tratta di una svolta epocale nel campo della gestione di servizi digitali avanzati in cui è necessario gestire/trasmettere/ricevere grosse moli di dati. L'avanzamento tecnologico è, quindi, una realtà nel territorio palermitano e ora serve avere una idea precisa, fattibile, valutabile di ciò che serve realmente a migliorare il livello di integrazione dei servizi pubblici erogati alla persona;
6. l'innovazione sociale è un processo e come tale non è assimilabile ad una mera procedura che riguarda la raccolta di dati cui corrisponde automaticamente una risposta alla domanda sociale, ma è chiaro che il potenziamento tecnologico in atto consente di supportare in modo adeguato processi innovativi di scambio dati, omogeneizzazione delle procedure, monitoraggio, elaborazione (ecc.) per la valutazione e per la rimodulazione continua dei servizi al fine di raggiungere gli obiettivi di equità fissati da ASP e richiesti a gran voce da parte dei sindacati;
7. una delle avvertenze principali riguarda la stessa AC poiché è forte il rischio di operare, come avvenuto in passato, duplicazioni e/o sovrapposizioni di progettualità. Oggi sono in

campo diverse opportunità di programmazione finanziaria: PON Metro, PON Inclusione, PON Ricerca e Sviluppo, azioni FESR ed FSE dei PO della Regione Siciliana, ecc. E' quindi necessario sottolineare che l'Amministrazione ha già avviato, per il tramite della società SISPI SpA, sia la progettazione che la realizzazione di 7 piattaforme ICT nell'ambito del PON METRO Palermo 2014-20 di cui una è specificatamente dedicata all'[Assistenza e Sostegno sociale](#). Si elencano i principali servizi che la piattaforma dovrà gestire:

- realizzazione dell'Anagrafe dei Portatori di Bisogni che sia pronta a integrarsi con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente ([ANPR](#)) con specifico riferimento agli aspetti legati all'Anagrafe degli Assegnatari;
- realizzazione dell'Anagrafe dei Bisogni, sia dei singoli sia di interi nuclei familiari, in grado di collegare le informazioni di natura prettamente sociale con quelle relative alla formazione, al lavoro, alla sanità, etc.;
- realizzazione dell'Anagrafe del Patrimonio Abitativo, finalizzata a consentire l'incontro della domanda (disagio abitativo) con l'offerta (strutture abitative private e pubbliche destinate a fini ERP);
- implementazione di un Portale Web Sociale, attraverso il quale i cittadini possano dichiarare il proprio disagio e avviare le procedure per la sua soluzione;
- servizi del sistema Geoserver per realizzare l'anagrafe del patrimonio abitativo e sviluppare analisi territoriali tematiche.

Le ricadute attese della Piattaforma **Assistenza e Sostegno sociale** sul territorio sono molteplici e schematicamente riassumibili nei seguenti punti:

- creazione di un unico punto di accesso ai servizi di Assistenza e Sostegno Sociale;
  - supporto, laddove possibile come nel caso del disagio abitativo, dell'incontro della domanda con l'offerta;
  - coordinamento delle politiche territoriali di Assistenza e Sostegno Sociale con interventi basati su una visione multifattoriale del disagio;
8. bisognerà tener conto della struttura regionale con particolare riferimento ai servizi informatici (tessera sanitaria) per una buona ottimizzazione del sistema complessivo dell'offerta dei servizi alla persona nel territorio palermitano;
9. emerge il tema della condivisione piena ed affidabile dei database esistenti (Comune, ASP, Medici di base) che non comunicano fra loro rendendo lento ed anche inaffidabile il sistema complessivo dell'offerta di servizi che a livello dei beneficiari ha un effetto negativo. L'integrazione e condivisione dei database sociali e sanitari si rivela come inevitabile e non più dilazionabile per affrontare la complessità crescente dei servizi da erogare alla scala di area metropolitana e non più solo a livello comunale. Nel quadro dell'unificazione dei processi di elaborazione delle informazioni (non solo dati) da parte degli enti pubblici preposti a tal fine, diventa fondamentale fare il riferimento alla

piattaforma nazionale abilitante [ANPR](#), curata dall'AgID, l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente prenderà il posto delle anagrafi dei 7.987 Comuni italiani, costituendo un riferimento unico per la Pubblica Amministrazione, le società partecipate e i gestori di servizi pubblici;

10. bisogna pensare a ciò che è possibile immaginare facendo interloquire i database di INPS con la futura ANPR anche puntando alla individuazione a misure di equità o di incentivazione tramite la leva fiscale locale. In questo quadro di tendenziale potenziamento del sistema di innovazione tecnologica dei servizi, la componente del miglioramento nel trattamento dei database sarà decisiva soprattutto riguardo al fatto di garantire l'interoperabilità tra gli stessi database, che siano in grado di creare ulteriori livelli interni di miglioramento dell'utilizzo dei dati (capacità rigeneratrice/rimodulatrice dei modi di lettura dei dati nel tempo). Se ciò sarà possibile, e deve essere possibile, allora l'analisi di settore che supporterà le decisioni politiche di programmazione dei servizi alla persona non riguarderà più, come è adesso, la costruzione di *quadri analitici* fissi-bloccati per fasi temporali ossia *basati su stock di dati* ossia come *elenchi* ma (finalmente) *scenari dinamici* auto-evolutivi in base all'aggancio tra detti database e sensori diffusi nel territorio.
11. ADI e SAD, dato il volume dei dati disponibili che attualmente non è trattato adeguatamente, potranno comunicare in modo da diventare complementari solo mediante l'ausilio degli strumenti dell'innovazione tecnologica a supporto dei processi di erogazione dei servizi già attuati;
12. il monitoraggio dei dati di input ed output rispetto all'innovazione dei processi di erogazione dei servizi alla persona, consentirà di produrre idee ragionevolmente prossime alla identificazione e definizione del livello di reale efficacia dell'intervento pubblico rispetto ai beneficiari;
13. l'enfasi dei risultati attesi non si concentrerà sui software innovativi, quanto sul modo in cui si mobileranno le risorse delle agenzie di erogazione dei servizi che saranno messe in gioco in base alle loro competenze acquisite dinamicamente nei processi gestiti;
14. sarà possibile non solo vedere cosa ha fatto il settore pubblico per i beneficiari ma sarà anche possibile che gli stessi beneficiari valutino il servizio (user design percepito) avuto in modo da averne contezza oggettiva del servizio reso. Una sorta di customer satisfaction dei servizi effettuata dai beneficiari come certificazione di qualità che è condizione minima per il pagamento del servizio da parte del settore pubblico nei confronti degli attori dell'erogazione dei servizi. In tal senso è necessario coinvolgere nella progettazione delle piattaforme alcuni beneficiari finali dei servizi da erogare, con l'ausilio degli strumenti dell'ICT, al fine di avviare un vero e proprio co-design del servizio, curando, quindi, l'aspetto dello user design, molto a cuore di chi fruisce i servizi digitali.

### **In conclusione i partecipanti alla riunione auspicano che:**

1. il MIUR punti ad una interfaccia unica di gestione dei dati per l'analisi dei fabbisogni, l'analisi e verifica dell'efficacia dei processi, questo consentirebbe i servizi sociali e sanitari alla persona;
2. la piattaforma da realizzare tramite procedura dell'Appalto Pre Commerciale (PCP) a cura dell'AgID, con le risorse del Decreto MIUR 437/2013, si integri perfettamente con la piattaforma ICT Assistenza e Sostegno Sociale del PON METRO 2014-20, Asse 1;
3. siano realizzati dispositivi per colmare il gap tecnologico e cognitivo degli 'ultimi' rispetto all'avanzamento tecnologico tendenzialmente crescente, che comporterebbe una ulteriore marginalizzazione ed esclusione in luogo dei tentativi di inclusione sociale voluta: passare dalle parole ai fatti significa mettere in atto una innovazione sociale reale e il superamento/abbandono dell'innovazione 'smart' non nel senso di 'intelligente' ma nel senso di 'furba', opportunistica, retorica e strumentale a fini di potere tecnocratico;
4. si coinvolgano attivamente i rappresentanti dei Medici di base (tramite l'Ordine) senza i quali il processo di presa in carico delle utenze non potrà mai avviato. In sostanza coinvolgere tutti i soggetti (Comune, ASP, Medici di base) che a vario titolo entrano attivamente nella gestione del ciclo di vita del servizio pubblico da erogare.