

**Regolamento per l'utilizzo del sistema gestione del tempo denominato "diario online" per l'attestazione dell'effettivo svolgimento degli interventi nell'ambito dell'Avviso "Percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani in condizione di disagio e delle loro famiglie. "#UP - PERCORSI PER CRESCERE ALLA GRANDE". DGR XI/7503 del 15 dicembre 2022 e ss.mm.ii.**

## **ART. 1 – Premessa**

Nell'ambito della nuova misura "Percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani in condizione di disagio e delle loro famiglie. "#UP - PERCORSI PER CRESCERE ALLA GRANDE", finanziata a valere sul PR FSE+ 2021-2027 di Regione Lombardia, i costi diretti del personale sono riconosciuti sulla base di costi unitari ai sensi dell'art.53 par.1 lett. b) del Regolamento (UE) n.2021/1060 (cfr. paragrafo B3 dell'Avviso). Ai fini del rimborso, il numero di ore erogate dai professionisti coinvolti viene dimostrato dai beneficiari attraverso un sistema di gestione del tempo verificabile denominato "diario online" che è stato informatizzato e implementato attraverso la piattaforma Bandi e Servizi di Regione Lombardia.

La misura individua come soggetti beneficiari le Agenzie di Tutela della Salute (ATS), che realizzano gli interventi attraverso le Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST) e gli Enti Erogatori (soggetti pubblici e del terzo settore) che operano sul territorio nell'ambito dei servizi educativi rivolti al target di riferimento.

Il percorso educativo personalizzato si sviluppa attraverso quattro fasi attuative, in relazione alle quali sono individuati specifici output e risultati attesi che concorrono al conseguimento degli obiettivi di autonomia ed empowerment in favore dei destinatari degli interventi:

<b>Fasi di sviluppo del percorso</b>	<b>Output</b>
1. Valutazione multidimensionale e definizione del Progetto individualizzato	Progetto individualizzato (PI)
2. Osservazione ed elaborazione del Piano di intervento	Piano di intervento (PDI)
3. Attuazione del Piano di intervento	- Erogazione delle prestazioni - Relazione di valutazione esiti del percorso
4. Follow – up	Relazione di follow-up

La digitalizzazione e informatizzazione del "diario online" è parte di un più ampio processo di semplificazione e riduzione degli oneri amministrativi in capo ai beneficiari che, cogliendo le opportunità offerte dall'integrazione delle nuove soluzioni digitali, è volto a:

- favorire l'adozione di standard comuni da parte di tutti i beneficiari, attraverso l'introduzione di soluzioni informatiche che rafforzano la loro capacità di rispettare le regole di ammissibilità e adempiere correttamente agli obblighi connessi alla rendicontazione, riducendo il rischio di errori;
- assicurare e facilitare l'accesso e la condivisione di informazioni procedurali e qualitative utili al monitoraggio, sorveglianza e valutazione dei percorsi multidisciplinari che vedono l'intervento di diversi attori che operano nel territorio;
- ridurre gli oneri connessi all'utilizzo di documentazione cartacea da parte dei beneficiari e rafforzare l'efficacia e l'efficienza dei controlli sulla regolarità della spesa da parte di Regione Lombardia.

Tale processo, positivamente avviato da Regione Lombardia nell'ambito dell'erogazione dei servizi al lavoro e formazione, attraverso la digitalizzazione del registro e del timesheet, viene esteso all'area dei servizi relativi alle politiche di inclusione sociale sostenute dal FSE+ 2021-2027. Tale sviluppo completa e integra le sperimentazioni che hanno consentito nel corso della programmazione 2014-2020 di utilizzare le opportunità della digitalizzazione per semplificare le procedure di accesso ai benefici da parte dei destinatari degli interventi a supporto dell'inclusione sociale e lotta alla povertà.

Unitamente al diario online, l'avviso prevede la digitalizzazione dell'ulteriore documentazione di progetto che comprova gli output e risultati attesi del percorso personalizzato e in particolare:

- Progetto individualizzato;
- Piano di Intervento;
- Piano individuale di follow-up;
- Relazione di valutazione (intermedia e finale) degli esiti del percorso;
- Relazione di follow-up.

La digitalizzazione e informatizzazione della procedura e degli output che caratterizzano la presa in carico dei destinatari è inoltre finalizzata ad accrescere il grado di coinvolgimento e responsabilizzazione del destinatario dell'intervento, nonché a rafforzare i contatti e la partecipazione dei genitori, in caso di minori. La digitalizzazione consente infatti di poter condividere, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione e la famiglia, il Progetto individualizzato e il Piano di intervento. A tal fine, il diario online è stato integrato con un sistema di notifiche trasmesse dal Sistema Informativo BeS all'App FirmaLOM che consente ai cittadini lombardi aderenti ai bandi e/o ai servizi erogati da Regione Lombardia di confermare dal proprio smartphone i documenti legati al percorso finanziato a cui hanno avuto accesso nonché le prestazioni registrate attraverso il diario online. Aderendo al servizio, i destinatari della misura potranno quindi ricevere le notifiche dei propri documenti, una volta rilasciati dagli operatori e professionisti. L'utilizzo di FirmaLOM permette al beneficiario di interagire completamente da remoto con il cittadino. Il processo è completamente dematerializzato, con impatto positivo sull'ambiente, riducendo i tempi di istruttoria e le verifiche da parte dei funzionari regionali, con un risparmio di risorse.

## **ART. 2 – Ambito di applicazione**

Il sistema di gestione del tempo verificabile per la registrazione delle ore erogate denominato "diario online" è utilizzato nell'ambito dei percorsi personalizzati finanziati attraverso la misura "#UP – PERCORSI PER CRESCERE ALLA GRANDE".

La regolare tenuta del sistema di registrazione delle prestazioni implica l'osservanza delle disposizioni contenute nel presente regolamento e nei provvedimenti di attuazione della misura richiamati dall'Avviso a cui si rimanda per gli aspetti non disciplinati dal presente documento.

## **ART. 3 – Disposizioni generali**

Gli enti coinvolti nell'attuazione degli interventi utilizzano il "diario online" reso disponibile attraverso il Sistema Informativo di Regione Lombardia per la registrazione delle ore erogate dai professionisti.

Il diario online è funzionale:

- alla registrazione delle ore erogate durante la Fase I da parte delle ASST;
- alla registrazione delle ore erogate durante le Fasi II, III e IV da parte degli Enti Erogatori, comprese le ore erogate dal case manager individuato dall'ASST.

Il diario online è accessibile da parte dell'ASST/l'Ente Erogatore dal proprio profilo "Bandi e Servizi" connesso all'attuazione dell'Avviso. Il diario è reso disponibile per ciascuna pratica ed è disponibile per la compilazione durante tutto il periodo di erogazione delle prestazioni, come meglio dettagliato all'art. 5.

## **ART. 4 – Registrazione e modalità di accesso dei professionisti a sistema**

La pratica relativa al singolo percorso è associata a un responsabile dell'ente (ASST/Ente Erogatore), che è incaricato della gestione di tutte le fasi del percorso all'interno del Sistema Informativo. Si specifica che il Responsabile deve essere identificato dall'ASST/Ente Erogatore e comunicato all'ATS di riferimento per l'inserimento in BeS al momento dell'assegnazione della pratica. Sarà possibile per l'ASST/Ente Erogatore modificare autonomamente il professionista che svolge il ruolo di Responsabile nell'apposito modulo presente a sistema.

Il responsabile è l'unico soggetto abilitato ad effettuare l'"apertura" e la "chiusura" del diario online.

Il responsabile dell'ASST/Ente Erogatore, profilato nel Sistema Informativo, abilita i professionisti che, operando per l'erogazione delle prestazioni definite, procedono alla registrazione nel diario delle ore erogate.

L'accesso al diario da parte del responsabile e dei professionisti avviene attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), il quale assicura la riconducibilità della registrazione delle prestazioni al professionista che le ha erogate e inserite nel diario, come anche la riconducibilità dell'apertura e chiusura del diario da parte del responsabile della pratica.

## **ART. 5 – Modalità e tempistiche per la registrazione delle ore da parte dei singoli professionisti**

I singoli professionisti registrano, di norma, contestualmente allo svolgimento della prestazione, le ore a sistema, accedendo al profilo generale dell'ente tramite utenza SPID personale. La registrazione della prestazione da parte dei singoli professionisti dovrà, in ogni caso, essere effettuata entro 15 giorni dalla data di erogazione della prestazione, trascorso tale termine il sistema non ne consentirà l'inserimento.

Ciascun professionista abilitato inserisce i dati richiesti relativi alle prestazioni da lui erogate nella fase di riferimento. A tal fine, per registrare la prestazione nel diario online, il professionista:

- i) crea una stringa per la registrazione della prestazione;
- ii) seleziona la propria figura professionale tramite un menù a tendina;
- iii) indica la prestazione selezionandola tramite un menù a tendina;
- iv) registra la data e l'orario di inizio e fine della prestazione; le prestazioni possono avere una durata di mezz'ora o multipli della stessa.

La stringa relativa alla prestazione del singolo professionista è associata al CF del professionista e non è pertanto modificabile dagli altri professionisti. Qualora si sia verificato un errore materiale nella registrazione del diario online, i singoli professionisti possono eventualmente modificare i dati inseriti all'interno delle stringhe fino alla validazione da parte del responsabile (Fase I e II) o all'invio della richiesta di conferma della prestazione al destinatario (Fase III e IV). Nel caso in cui la modifica abbia ad oggetto la data di erogazione della prestazione, resta fermo che l'eventuale aggiornamento dovrà rispettare il termine temporale sopra indicato. Si segnala che il sistema attua in automatico i controlli di correttezza formale relativi alla compilazione del diario e alla coerenza delle singole prestazioni con le disposizioni previste dell'Avviso, ed evidenzia eventuali errori tramite un "alert" visualizzato all'inizio del modulo.

Nell'ambito della Fase III e IV, la richiesta di conferma al destinatario e la relativa risposta dovranno avvenire, di norma, contestualmente alla registrazione. È comunque possibile richiedere la validazione di più prestazioni contemporaneamente tramite l'invio di un'unica richiesta di conferma al destinatario, anche a conclusione della Fase.

Il responsabile per la pratica procede alla "chiusura" del diario. A seguito di tale azione, non potranno essere registrate ulteriori prestazioni né modificate le informazioni inserite.

## **ART. 6 – Modalità di conferma da parte del destinatario**

Le ore registrate nel diario e validate dal responsabile sono confermate dal destinatario, se maggiorenne, o dalla sua famiglia nelle seguenti modalità:

- Fase I e II: il destinatario conferma tutte le prestazioni in un'unica occasione al termine della Fase, quando avviene la "chiusura" del Diario da parte del responsabile della pratica;
- Fase III e IV: il destinatario conferma ciascuna prestazione o più prestazioni

contemporaneamente, entro un giorno dalla ricezione della notifica. Nel momento in cui viene confermata, la prestazione non può più essere modificata né dal singolo professionista né dal responsabile della pratica. In caso di assenza di risposta da parte del destinatario, la notifica può essere inviata nuovamente dopo un giorno.

La conferma avviene tramite l'applicazione "FirmaLOM", che richiede il possesso di un'identità digitale SPID.

Il responsabile, tramite il Sistema Informativo, trasmette all'applicazione una notifica di conferma delle registrazioni contenute nel diario online. Qualora il destinatario/famiglia riscontri delle anomalie nelle registrazioni del diario online, rifiuta, tramite "FirmaLOM" la richiesta di conferma dell'intero diario online (Fase I e II) o delle singole prestazioni/di più prestazioni contemporaneamente (Fase III e IV). In tale circostanza, l'ente responsabile ha nuovamente accesso alla pratica per modificare, se del caso, le informazioni contenute nelle prestazioni e trasmettere una nuova richiesta di conferma da parte del destinatario.

La risposta alla notifica deve avvenire entro un giorno.

Superato tale termine, la stessa si considera scaduta. In caso di mancata risposta, l'ASST/l'Ente Erogatore può comunque inviare nuovamente la notifica per l'approvazione da parte del destinatario/famiglia.

Qualora il destinatario/famiglia non abbia scaricato l'App, il sistema segnala con un "alert" che non è disponibile la conferma digitale del diario e fornisce pertanto la possibilità all'ente di generare un diario in formato cartaceo da far firmare al destinatario/famiglia e caricare successivamente a sistema.

Nel caso in cui la mancata conferma da parte del destinatario sia dovuta a un'interruzione del percorso, verificata tale fattispecie, il responsabile e, ove pertinente, il case manager procedono a registrare a sistema la chiusura del percorso.

Il responsabile, anche con il supporto del case manager, supporta e interloquisce con il destinatario, ed eventualmente con la famiglia, per il corretto svolgimento della fase di conferma del diario.

## **ART. 7 – Trasmissione del diario nel flusso di rendicontazione**

A seguito della chiusura, il diario passa in carico ad ATS ai fini degli adempimenti previsti per la rendicontazione delle prestazioni erogate.

## **ART. 8 – Controlli automatici da parte del Sistema Informativo**

In occasione dell'invio del diario al destinatario/famiglia per la conferma delle ore erogate, il Sistema Informativo esegue controlli formali automatici circa la correttezza delle registrazioni inserite. In particolare, il Sistema effettua un controllo di coerenza sul rispetto dei massimali definiti dal quadro delle prestazioni, oltre che, nell'ambito della Fase III, sul rispetto dei massimali definiti nell'ambito del PDI con riferimento al singolo voucher.

Le verifiche automatiche effettuate sono raccolte in una "Checklist" generata dal Sistema che attesta l'esito positivo delle stesse.

## **ART. 9 – Gestione dei failure di sistema**

In caso di mancato funzionamento temporaneo dei sistemi informativi regionali o di comprovato malfunzionamento del sistema informativo dell'ente che deve effettuare il caricamento dei dati, gli operatori devono aprire immediatamente un ticket con l'assistenza. La registrazione delle ore erogate dovrà essere effettuata all'interno dei sistemi informativi regionali nei termini stabiliti o, se decorsi, entro i 5 giorni successivi alla risoluzione dell'impedimento tecnico con il supporto dell'assistenza.

L'assistenza tecnica informatica produrrà periodicamente e su richiesta degli uffici di Regione Lombardia un elenco dei failure del Sistema Informativo, a supporto delle attività di controllo e per garantire la corretta gestione amministrativa degli interventi.

## **ART. 10 – Protezione dei dati personali**

I dati del diario informatizzato non possono essere inseriti, modificati o cancellati dalle persone non autorizzate. Il responsabile dell'Ente nonché tutto il personale di ATS, ASST o Ente Erogatore che venga a conoscenza dei dati personali contenuti nel diario è tenuto alla riservatezza.

Il trattamento dei dati personali è effettuato nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003, Regolamento UE n. 2016/679 e D.Lgs. n. 101/2018). L'informativa (cfr. Allegato 7 al Decreto di approvazione dell'Avviso) è disponibile sul portale regionale della programmazione europea alla sezione Fondo Sociale Europeo Plus 2021-2027: <https://www.fse.regione.lombardia.it/wps/portal/PROUE/FSE-2021-2027/comunicare-il-programma/voucher-adolescenti>