

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Bergamo

**SERVIZIO ACCREDITAMENTO, CONTROLLO, QUALITÀ  
ED APPROPRIATEZZA**

**PIANO DI VIGILANZA E CONTROLLO SULLA  
RETE DELLE UNITÀ D'OFFERTA SOCIALI  
ANNO 2017**

**(AI SENSI DELLA DGR X/5954 del 5 DICEMBRE 2016)**

**Dott.ssa Mara Azzi**  
Direttore Generale

## **PREMESSA NORMATIVA**

Le attività di vigilanza e controllo sulle unità d'offerta (d'ora in poi "UdO") sociali, descritte nel presente Piano dei Controlli, sono condotte da funzionari del Servizio Accreditamento, Controllo, Qualità ed Appropriatezza (ACAQ) attualmente in Staff alla Direzione Sociosanitaria, nelle more dell'approvazione del Piano di Organizzazione Aziendale, prossimo provvedimento di organizzazione interna che ogni ATS è tenuta ad adottare in adempimento alla L.R. n.23/2015.

La metodologia sottesa a tutte le attività di controllo e vigilanza sulla rete di offerta delle UdO sociali recepisce e rende operative le disposizioni emanate da Regione Lombardia e, nello specifico, il Decreto n. 1254 emesso dalla Direzione Generale Famiglia Solidarietà Sociale in data 15 febbraio 2010 "Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociali" e la Deliberazione n. X/2569 emanata dalla Giunta regionale in data 31 ottobre 2014 "Revisione del Sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo", per le parti di stretta pertinenza. Entrambi i provvedimenti hanno lo scopo di favorire l'omogeneità di comportamento delle ex Aziende Sanitarie Locali (ASL), ora Agenzie di Tutela della Salute (ATS), nell'esercizio delle funzioni di vigilanza e controllo, e tale indicazione è massimamente tenuta in considerazione dagli operatori dedicati alle funzioni di vigilanza.

La pianificazione dei controlli per l'anno 2017 prevede, oltre all'ordinaria attività di vigilanza e controllo esercitata sulle UdO sociali, lo svolgimento delle seguenti attività per le quali sono state programmate azioni concrete:

- vigilanza e controllo sulle sperimentazioni di unità d'offerta innovative e sulle misure applicative della d.g.r. n. 116/2013;
- rilevazione puntuale dell'andamento del sistema dell'offerta sociale attraverso l'implementazione dell'applicativo regionale AFam (Anagrafica Famiglia).

La programmazione 2017 dell'attività sulle UdO sociali e i relativi documenti a supporto seguono le indicazioni contenute nella Deliberazione X/5954 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Sociosanitario per l'esercizio 2017" del 5 dicembre 2016, e garantiscono il rispetto della L. R. 11 agosto 2015 n.23, fatta salva l'applicazione di ulteriori disposizioni di indirizzo e di coordinamento delle attività di vigilanza e controllo da parte delle competenti compagini regionali.

## **OBIETTIVI DELL'ATTIVITA' DI VIGILANZA E CONTROLLO**

Le funzioni di vigilanza e controllo si esercitano sui soggetti gestori e sulla rete delle UdO sociali e in tutte le eventuali situazioni ove, per la tipologia di utenza e per i servizi offerti, si presuppone vengano svolte attività sociali in assenza di corretta abilitazione all'esercizio.

Il primario e prioritario obiettivo è verificare che i servizi offerti ai cittadini e alle loro famiglie siano erogati nel rispetto della dignità e per il benessere degli utenti stessi, anche se risulta altresì importante poter monitorare la relazione tra la domanda, nelle sue molteplici manifestazioni, e la rete delle UdO sociali così come oggi è configurata. Particolare attenzione viene posta alla capacità dei servizi offerti di rispondere in modo flessibile e personalizzato ai bisogni individuali.

L'attività di vigilanza sul possesso e sul mantenimento dei requisiti di esercizio e gestione, infatti, è funzionale ad offrire buone garanzie sull'adeguatezza e sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini.

In tale ottica gli esiti dell'attività di vigilanza sono portati a conoscenza di Comuni e Ambiti Territoriali, sia per assolvere ad un effettivo dovere d'informazione sia per consentire una sinergica pulsione verso il miglioramento dei servizi resi.

*enf*

## **ANALISI DELLA RETE**

La tabella 1, qui di seguito riportata, offre un quadro della rete delle UdO sociali presenti alla data del 1 gennaio 2017 nella provincia di Bergamo, con l'indicazione del numero delle realtà per ciascuna tipologia, raggruppate tenendo conto della suddivisione del nostro territorio provinciale nei tre Distretti ATS, corrispondenti alle aree di pertinenza delle ASST bergamasche, in ossequio al dettato della L.R. 23/2015. Per quanto concerne l'offerta presente sul territorio di Centri Ricreativi Diurni (CDR), va precisato che nella tabella non compare il loro numero, vista la loro grande variabilità nei diversi anni di riferimento. Per inquadrare il carico di lavoro in termini di controlli, si può però utilmente qui riportare il numero di CDR di nuova attivazione nel 2016, che sono stati tutti oggetto di attività di vigilanza: 34 nuovi centri.

**Tab. 1: Rete delle UdO sociali nella provincia di Bergamo**

<b>Tipologia UdO</b>	<b>DISTRETTO BERGAMO</b>	<b>DISTRETTO BERGAMO EST</b>	<b>DISTRETTO BERGAMO OVEST</b>	<b>Totale complessivo</b>
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA	1	0	3	4
ALLOGGIO PROTETTO ANZIANI	1	0	4	5
CASA ALBERGO	2	2	2	6
CENTRO AGGREGAZIONE GIOVANILE	3	1	8	12
CENTRO PRIMA INFANZIA	1	3	0	4
CENTRO SOCIO EDUCATIVO	7	6	3	16
COMUN EDUCATIVA MADRE BAMBINO	3	0	2	5
COMUNITA' ALLOG REINSERIMENTO e RISOCIALIZZAZIONE	4	3	0	7
COMUNITA' ALLOGGIO HANDICAP	2	1	0	3
COMUNITA' EDUCATIVA	6	1	5	12
COMUNITA FAMILIARE	1	0	5	6
MICRO NIDO	2	8	18	28
NIDO	44	51	73	168
NIDO FAMIGLIA	5	5	9	19
SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA	7	9	10	26
UNITA D'OFFERTA SPERIMENTALI	2	3	4	9
<b>Totale complessivo</b>	<b>91</b>	<b>93</b>	<b>146</b>	<b>330</b>

## **ATTIVITÀ DI VIGILANZA ESERCITATA SULLA RETE DELLE UdO SOCIALI NEL 2016**

### **a) ATTIVITÀ DI VERIFICA DEI REQUISITI DI ESERCIZIO CONNESSA ALLA PRESENTAZIONE DI COMUNICAZIONE PREVENTIVE DI ESERCIZIO (CPE) EX L.R. 3/2008, DECRETO N.1254/2010**

L'attività di verifica sul possesso dei requisiti di esercizio è stata condotta sul 100% delle 55 Comunicazioni Preventive di Esercizio (CPE) pervenute.

Come prevede la procedura, l'ATS, dopo aver ricevuto per conoscenza la CPE indirizzata dall'Ente Gestore all'Ufficio di Piano, in qualità di ente responsabile del procedimento, ha disposto a seguito di richiesta di quest'ultimo il sopralluogo. Il funzionario referente per la tipologia di UdO sociale ha organizzato questa attività ispettiva in équipe multiprofessionale, a cui di norma ha partecipato anche un funzionario competente del Dipartimento di Igiene e Prevenzione Sanitaria (DIPS). Il focus del procedimento di verifica è stato proprio tale sopralluogo, che è stato svolto con preavviso e con il rilascio di apposito verbale in loco. L'esito dell'attività è stata poi comunicata agli Uffici di Piano e agli Enti Gestori, dopo aver espletato in sede ATS la puntuale analisi della documentazione acquisita.

### **b) VIGILANZA SUL MANTENIMENTO DEI REQUISITI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI, IGIENICO SANITARI STRUTTURALI E TECNOLOGICI DI ESERCIZIO**

Come da disposizioni regionali, il piano dei controlli ha previsto che nel 2016 venisse sottoposto a vigilanza sul mantenimento dei requisiti di esercizio il 50% delle UdO sociali.

Nel 2016 le UdO sociali vigilate sono state 156, pari al 97% delle 161 Strutture sociali campionate, in quanto 2 strutture hanno cessato l'attività fra quelle parte del campione individuato e dovendosi rispettare il criterio di biennialità delle verifiche. La vigilanza sulle Case Albergo, inoltre, è stata differita nel 2017 per aggiornare le modalità di verifica con un verbale di rilevazione in corso di predisposizione, anche alla luce di quanto previsto dalla normativa per la misura "Residenzialità leggera".

Nell'ambito della programmazione condivisa con il Dipartimento di Igiene e Prevenzione Sanitaria (DIPS), l'attività di vigilanza è stata svolta in équipe formate dagli operatori del Servizio ACAQ, funzionari del DIPS e, nei casi di pertinenza, in collaborazione con gli Ambiti Territoriali.

Le criticità rilevate sono state evidenziate nei verbali di vigilanza e condivise con gli enti competenti: Comuni e Ambiti territoriali.

Le modalità, gli strumenti e le procedure di vigilanza sono state periodicamente condivise tra gli operatori referenti per garantire l'uniformità di intervento.

Per l'anno 2016 è proseguita l'ormai consolidata e, notevolmente apprezzata, attività di accompagnamento, finalizzata all'informazione sui requisiti di esercizio per gli Enti Gestori interessati all'apertura di nuove unità d'offerta, all'analisi di criticità presenti in strutture già in esercizio, all'approfondimento di tematiche inerenti la qualità dei servizi offerti al cittadino.

**Qui di seguito, nel dettaglio, l'attività di vigilanza condotta sulle diverse tipologie di UdO sociali:**

### **UNITÀ D'OFFERTA PER LA PRIMA INFANZIA**

Nel corso del 2016 in provincia di Bergamo erano attive 219 unità d'offerta per la prima infanzia.

L'attività di vigilanza si è strutturata in 139 sopralluoghi, di cui 112 per vigilanza programmata e 27 a seguito di presentazione di Comunicazione Preventiva di Esercizio (CPE). Complessivamente sono stati sottoposti a vigilanza, in collaborazione con i funzionari del DIPS, 68 UdO.

L'attività di vigilanza è stata prevalentemente svolta in équipe formate da operatori del Servizio, operatori del DIPS e funzionari degli Ambiti territoriali.

**Le criticità** riscontrate durante i sopralluoghi, esitate in provvedimenti che hanno portato a successive azioni correttive che hanno garantito nuove condizioni di adeguamento/ottemperanza, sono state rappresentate principalmente da:

- carenza nella modalità di attestazione della presenza dei bambini e degli operatori;
- non specifica rilevazione dell'orario di frequenza dai bambini;
- mancata compresenza di due operatori per tutto l'orario di apertura del servizio;
- lacunosa Carta dei servizi;
- assenza, nella sede del servizio, delle documentazioni attestanti il possesso dei requisiti gestionali e strutturali.

Le criticità rilevate sono state doverosamente evidenziate nei verbali di vigilanza e inviate agli enti competenti: Comuni e Ambiti territoriali.

Le modalità, gli strumenti e le procedure di vigilanza sono state periodicamente condivise tra gli operatori referenti per garantire uniformità di intervento, con grande cura dei processi comunicazionali a favore della massima diffusione delle informazioni, in particolare rispetto ai corsi di aggiornamento attivati nella provincia o alle varie iniziative legate al mondo della prima infanzia.

Per l'anno 2016 è proseguita l'ormai consolidata e, notevolmente apprezzata, attività di accompagnamento, finalizzata all'informazione sui requisiti di esercizio per gli Enti gestori interessati all'apertura di nuove unità d'offerta.

Si segnala l'incremento negli ultimi mesi dell'anno dell'attività d'informazione e consulenza nei confronti di giovani donne, madri e neo-diplomate interessate all'apertura di nidi-famiglia visti come una possibile attività imprenditoriale.

A partire dal riconoscimento del ruolo degli Ambiti, come soggetti programmatori del sistema di offerta territoriale, si è posta particolare attenzione alla collaborazione con i loro funzionari e, più in generale, con quelli dei Comuni. Tale collaborazione si è articolata nell'approfondimento della normativa di riferimento, per la valutazione di nuove unità d'offerta sociali per la prima infanzia e, in una riflessione sulla metodologia di lavoro per la valutazione della qualità dell'offerta e sulla procedura vigente per l'accreditamento.

### **CENTRI RICREATIVI DIURNI (CRD)**

Nel 2016 sono pervenute 34 Comunicazioni Preventive di Esercizio (CPE) per nuove aperture CRD e sono stati effettuati 32 sopralluoghi. Le due realtà non visitate sono state esentate dalla procedura di verifica perché la CPE era unicamente motivata dal cambio dell'Ente gestore.

Sono pervenute, poi, 319 comunicazioni per riaperture senza variazioni gestionali, strutturali o di ricettività. Queste sono state verificate ed inserite in un data-base, senza attività di sopralluogo.

Le criticità emerse durante i sopralluoghi per nuove aperture e/o modifiche hanno riguardato principalmente:

- mancanza della Carta dei Servizi;
- mancanza della modalità di attestazione della presenza dei bambini e degli operatori;
- mancanza di Progetti Educativi rispetto ai minori disabili eventualmente presenti.

## **STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI PER DISABILI**

Queste strutture ricomprendono:

- Centri Socio Educativi (CSE)
- Servizi Formazione per l'Autonomia (SFA)
- Case Alloggio per l'Handicap (CAH)

Nell'ambito di tali strutture sono state effettuate 7 verifiche su richiesta di sopralluogo da parte dei comuni territorialmente competenti, a seguito di relative Comunicazioni Preventive di Esercizio (CPE).

Nello specifico, l'attività conseguente si è così articolata:

- n. 1 sopralluogo per ampliamento della capacità ricettiva di una Comunità Socio Sanitaria per complessivi 10 posti autorizzati ( da 5 a 10 p. l.), con esito positivo;
- n. 1 sopralluogo per la messa in esercizio di una CAH per complessivi 10 posti letto, con procedimento tuttora in corso;
- n. 2 sopralluoghi per la messa in esercizio di altrettanti SFA;
- n. 1 sopralluogo per cambio di sede di un SFA;
- n. 1 sopralluogo per cambio Ente Gestore di un CSE
- n. 1 sopralluogo per la messa in esercizio di un CSE;

### **Centri Socio Educativi (CSE)**

Sono stati verificati 6 CSE.

I sopralluoghi e l'analisi sulla documentazione acquisita ha confermato il mantenimento dei requisiti di esercizio di tutte le strutture verificate.

Un CSE ha comunicato la sospensione dell'attività per assenza di utenza e a tale struttura è stato comunque richiesto di produrre documentazione di merito, che è stata poi verificata in sede d'ufficio.

### **Servizi Formazione per l'Autonomia (SFA)**

L'attività di vigilanza sugli SFA è stata effettuata in sede d'ufficio, così come indicato nel piano dei controlli, richiedendo agli Enti Gestori la documentazione di merito.

Sono stati verificati 14 SFA.

Dall'analisi della documentazione non sono emerse criticità rilevanti.

Inoltre, è stata registrata la dichiarazione di cessata attività da parte di uno SFA, mentre un altro ha comunicato la sospensione della propria attività per assenza di utenti.

### **CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE ( CAG)**

Nel 2016 sono state campionate 6 strutture distribuite su tutta la provincia.

Le verifiche hanno avuto l'obiettivo di verificare la permanenza dei requisiti di autorizzazione e le modalità di funzionamento del servizio.

Sono stati condotti sopralluoghi in 5 UdO sulle 6 campionate; si è rilevato che un CAG ha cessato l'attività nel 2015.

Si precisa che delle 5 Udo, 4 sono di natura giuridica pubblica con gestione privata e una a gestione totalmente privata.

I controlli di tipo gestionale organizzativo hanno confermato il carattere aggregativo, educativo e formativo delle attività rivolte ad un'utenza preadolescenziale, adolescenziale e giovanile.

Diversi Centri operano all'interno di progetti più ampi che vedono il coinvolgimento di realtà territoriali afferenti al volontariato o alle parrocchie. Alcuni offrono, anche se non espressamente richiesto, il servizio di sostegno scolastico.

Il personale rispetta tutti gli standard previsti da un punto di vista numerico. Per quanto concerne le qualifiche professionali degli operatori, solo in un CAG sono stati rilevati educatori sprovvisti di titolo adeguato.

## **STRUTTURE RESIDENZIALI PER MINORI**

Nel corso dell'anno 2016 è stato effettuato un controllo di appropriatezza, ai sensi della DGR 2942/2014 sulle UdO "Misura 6, Comunità minori", in sinergia con l'Area Famiglia e Conciliazione.

In riferimento a questa misura - rivolta a minori vittime di abuso, violenza e/o maltrattamento ospiti di Comunità Educative, Familiari o di Alloggi per l'Autonomia - il competente Servizio dell'Area Famiglia ha ricevuto trimestralmente dagli Ambiti Territoriali la documentazione di merito, costituita dal Decreto del Tribunale dei Minorenni, per ogni minore inserito in Comunità, dal Piano Educativo Individualizzato (PEI) ed eventuale relazione del Servizio sociale o altra documentazione in sostituzione del Decreto non ancora disponibile.

Per i minori già inseriti in Comunità e ancora presenti in struttura, è stato richiesto l'invio del PEI se aggiornato, o la comunicazione di conferma del PEI già agli atti.

Su tale documentazione è stata effettuata una verifica puntuale, estesa al 100% dei casi inseriti, volta a verificare che le situazioni presentate fossero coerenti con le finalità del contributo richiesto, destinato a minori vittime di abuso, violenza e/o maltrattamento e che inoltre gli inserimenti fossero avvenuti in strutture autorizzate e nel rispetto dei provvedimenti regionali.

L'attività di vigilanza finalizzata alla verifica del mantenimento dei requisiti organizzativi minimi di esercizio previsti dalla DGR 20762/05, prevedeva il campionamento di 15 UdO, che rappresentano il 50% delle realtà esistenti sul territorio provinciale.

Nei relativi sopralluoghi disposti in tutte le 15 UdO sono state, nell'ottica di una massima sinergia, espletati:

- la vigilanza ordinaria: è stata verificata la presenza dei requisiti organizzativi gestionali di funzionamento e la buona qualità dei servizi resi, come desunto dalle evidenze documentali esaminate e dalle osservazioni effettuate in loco. Permangono in alcune delle comunità visitate difficoltà relative a: tenuta di un registro giornaliero che incroci le presenze degli operatori con la presenza degli utenti, da affiancare alla programmazione dei turni; valutazione preventiva per l'anno in corso dei bisogni formativi rilevati e loro registrazione; evidenza delle attività formative effettivamente espletate nell'anno precedente, con riferimento ad ogni singolo operatore che vi abbia partecipato; predisposizione di un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli Enti invianti rispetto al servizio reso;
- il controllo di appropriatezza sulla documentazione agli atti cartelle di tutti i 45 minori presenti (100%) per i quali è stata attivata la misura prevista dalla DGR 2942/2014. Oggetto specifico di verifica sono stati i servizi, le prestazioni e le attività individuate nel PEI, al fine di constatare la loro corretta descrizione nei documenti previsti e la loro effettiva erogazione da parte delle figure

professionali indicate dalla normativa di riferimento. Si è rilevata spesso la mancanza del Progetto Quadro.

A seguito di richiesta pervenuta da parte dell'ATS Della Val Padana è stata espletata anche un controllo su fascicolo di un minore proveniente da quella ATS ed inserito in una UdO collocata della nostra provincia, con esito positivo.

### **ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI**

Sul territorio provinciale sono presenti 5 di queste strutture, regolate dalla DGR 11497/2010. Tali realtà sono costituite da più unità abitative indipendenti, date in locazione ad anziani con fragilità sociali, i quali scelgono l'alloggio come proprio domicilio. Un gestore pubblico o privato se ne assume la responsabilità e la conduzione. Queste strutture sono solitamente collegate ad altre strutture socio-sanitarie come Residenze Socio Assistenziali o Centri Diurni Integrati.

Nel 2016 è stato effettuato un sopralluogo di vigilanza in seguito a CPE richiesto dall'Azienda Speciale Consortile " Isola Bergamasca-Bassa Val San Martino" presso gli Alloggi Protetti per Anziani fragili a Brembate Sopra. L'attività è stata condotta da un funzionario SACAQ, un funzionario del DIPS e due funzionari della stessa Azienda Speciale. Si è riscontrato il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa.

Nel 2016 le UdO sociali vigilate sono state **156, pari al 97% delle 161 Strutture sociali campionate**, in quanto 2 strutture hanno cessato l'attività fra quelle parte del campione individuato e dovendosi rispettare il criterio di biennialità delle verifiche.

### **AZIONE DI SUPPORTO E DI COLLABORAZIONE CON I COMUNI/AMBITI TERRITORIALI E CON AGENZIE FORMATIVE DEL TERRITORIO E ATTIVITA' DI SUPERVISIONE AI GESTORI**

#### **AREA INFANZIA**

Nel corso del 2016 è continuato il rapporto di collaborazione con i Comuni e gli Ambiti territoriali, in particolare per quanto concerne le procedure di Esercizio/Accreditamento dei servizi per la prima infanzia e l'attuazione del "Piano triennale nidi".



Di seguito la tabella 2 dettaglia, per le specifiche tipologie di unità d'offerta, l'Attività di Vigilanza effettuata nelle strutture sociali nel corso del 2016.

**Tab. 2 – Azioni di vigilanza condotte sulle diverse UdO sociali nel 2016**

<b>Sopralluoghi di vigilanza 2016 - Strutture sociali</b>				
	visite routinarie da campionamento	altre visite (CPE, visite effettuate nella stessa struttura da altra equipe...)	Visite straordinarie effettuate a seguito segnalazione...	<b>totali visite</b>
Asili nido	85	16	1	<b>102</b>
Micro Nidi (MN)	11	2	1	<b>14</b>
Centro Prima Infanzia (CPI)	3	1		<b>4</b>
Nido Famiglia	13	8		<b>21</b>
Centro Ricreativo Diurno (CRD)		32		<b>32</b>
Comunità Familiare	7			<b>7</b>
Comunità Educativa	11	2		<b>13</b>
Centro Aggregazione Giovanile (CAG)	5		0	<b>5</b>
Servizio Formazione autonomia (SFA)	14	3	0	<b>17</b>
Centro Socio Educativo (CSE)	7	2		<b>9</b>
Comunità Alloggio Disabili	0	2		<b>2</b>
Centro Diurno Anziani (CDA)				<b>0</b>
Alloggio Protetto Anziani	1	2		<b>3</b>
Alloggi per l'Autonomia				<b>0</b>
<b>TOT.</b>	<b>157</b>	<b>70</b>	<b>2</b>	<b>229</b>

## **ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E PERSONALE**

Il personale adibito all'attività di vigilanza e controllo sulla rete delle UdO sociali è, come già specificato, parte della dotazione organica del Servizio Accreditamento, Controllo, Appropriatelyzza e Qualità (SACAQ) dell'ATS di Bergamo. Gli operatori che afferiscono a questo servizio hanno competenze diverse, derivanti dalla formazione professionale e da precedenti esperienze lavorative, e questo consente loro di realizzare gli interventi di verifica nelle UdO secondo un approccio multidisciplinare e specialistico.

In tale dotazione organica, gli operatori assegnati alle funzioni di vigilanza e controllo sulle UdO sociali hanno la qualifica di:

- educatore professionale
- assistente sociale
- assistente sanitario

Nello specifico:

- gli educatori professionali sono tre unità e, di questi, due a tempo pieno ed uno a tempo parziale; l'impegno orario per le specifiche esigenze di controllo e vigilanza sulle strutture sociali sono: per i due operatori a tempo pieno di circa 6 ore settimanali, mentre l'operatore a tempo parziale è dedicato in maniera esclusiva;
- l'assistente sociale ha un rapporto di tipo libero-professionale per complessive 25 ore settimanali, totalmente dedicate;
- l'assistente sanitaria, gerarchicamente afferente al DIPS, collabora con il Servizio ACAQ su questa area di vigilanza per circa 15 ore settimanali.

Le funzioni di segreteria, di gestione flussi e di supporto logistico sono espletate dall'Ufficio centrale competente del Servizio ACAQ.

La metodologia di lavoro nell'attività di vigilanza e controllo sulla rete delle UdO sociali è la medesima individuata per l'attività svolta sulle UdO Sociosanitarie: le verifiche vengono condotte sempre in equipe, all'interno della quale viene sempre individuato un responsabile che progetta, gestisce e redige il verbale, in collaborazione con gli altri componenti, avendo cura di annotarvi ogni elemento di osservazione o aspetto d'interesse che dovesse emergere nel corso del sopralluogo.

Le équipes, come ormai consolidato e recepito nei rispettivi Piani di attività annuali e in applicazione di specifico provvedimento aziendale, sono di norma integrate da operatori del Dipartimento di Igiene e Prevenzione Sanitaria (DIPS), a cui competono le verifiche sugli aspetti strutturali, di sicurezza, igienico-sanitari e tecnologici. All'inizio di ogni anno la stesura del Piano dei Controlli, per gli aspetti di competenza, avviene di concerto con il DPM che, a sua volta, assume nel proprio Piano di lavoro annuale la programmazione dell'attività di controllo in ambito sociale.

## **FORMAZIONE**

Per l'anno 2017 è in via di definizione il "Piano Formativo aziendale".

È riconosciuta l'esigenza per tutti gli operatori del Servizio Accreditamento, Controllo, Appropriatelyzza e Qualità (SACAQ) di approfondire tematiche in ordine alle normative vigenti, nonché di sviluppare specifiche competenze per rendere più omogenei i controlli, per migliorare la qualità dell'azione di vigilanza sulle strutture sociosanitarie e sociali.

Per questo, come ogni anno, sono stati inseriti nel piano proposte che possano concorrere ad arricchire il bagaglio professionale degli operatori e dei funzionari assegnati al Servizio.



10/15

Nello specifico si sono formulate le due seguenti progettualità formative, una nella formula della "formazione interna aziendale" e l'altra della "formazione sul campo", sui seguenti temi:

- la tutela della privacy ed il diritto di accesso agli atti nell'ambito delle funzioni di accreditamento e controllo delle strutture sociosanitarie e sociali
- i flussi informativi delle strutture afferenti all'area sociosanitaria.

Rimane fatta salva, naturalmente, la partecipazione ad altri eventi di interesse, programmati nel "Piano formativo aziendale" o proposti da provider esterni, con particolare riferimento alle iniziative che annualmente vengono garantite dallo specifico Settore della Provincia.

### **DOTAZIONE DI STRUMENTI INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA**

Il Servizio Accreditamento, Controllo, Appropriatelyzza e Qualità (SACAQ) dispone ed utilizza correntemente nelle uscite presso le UdO strumenti informatici (P.C.) portatili, corredati di specifici applicativi predisposti allo scopo e funzionali a supportare l'attività degli operatori nel corso della visita ispettiva. Questi strumenti vengono usati correntemente anche nell'attività riferita alle UdO sociali.

La dotazione di strumenti informatici è costantemente revisionata e, in caso di necessità, rinnovata.

In una prospettiva di ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse informatiche, è ribadita la necessità di acquisire due stampanti portatili, per permettere la condivisione in loco di copia dei documenti prodotti in formato elettronico anche con strutture non dotate di computer e stampanti, come spesso avviene ad esempio nei nidi, nidi-famiglia e micronidi.

### **RENDICONTAZIONE SULL'UTILIZZO DELLE RISORSE ATTRIBUITE AI SENSI Del DDG n. 11036 DEL 4 DICEMBRE 2015**

Si indica, nella tabella 3 sottostante, la rendicontazione economica dell'utilizzo delle risorse attribuite alle ATS attraverso il contributo regionale per la vigilanza sulla rete ASSI e sulla rete sociale con decreto Decreto n. 11036 del 4 dicembre 2015.

**Tab. 3 – Utilizzo risorse attribuite ex DDG 11036/2015**

Costo lordo incarichi lavoro somministrato	56.500,00
Formazione interna ed esterna	5.000,00
Quota parte utenze varie e costi comuni	16.181,00
Costo lordo incarico libero professionale A.S	27.714,00
Totale	105.395,00

## **PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA SULLA RETE DELLE UDO SOCIALI PER L'ANNO 2017**

In conformità alle indicazioni contenute nella deliberazione della Giunta Regionale n. X/5954 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Sociosanitario per l'esercizio 2017" del 5 dicembre 2016 della Giunta Regionale, per l'anno 2017 si stabiliscono i seguenti criteri per la determinazione dei volumi dell'attività e per l'individuazione degli interventi di vigilanza e controllo da porre in essere:

- saranno disposte verifiche, in collaborazione con il Dipartimento di Igiene e Prevenzione Sanitaria, sul 100% delle Comunicazioni Preventive di Esercizio (CPE) pervenute, sia per le UdO sociali di nuova attivazione sia per quelle in cui sono in atto processi di modifica delle proprie realtà.

Verranno altresì garantite le seguenti azioni:

- vigilanza sui requisiti organizzativi e gestionali in caso di CPE che riguardino il solo cambio di ente gestore;
- vigilanza nelle unità d'offerta che abbiano evidenziato criticità ed inadempienze nel corso dell'attività condotta nell'anno 2016;
- azione di supporto e accompagnamento a tutti gli Enti Gestori che desiderano aprire nuovi servizi e agli operatori dei servizi in esercizio che hanno la necessità di approfondire problematiche specifiche.

Tenuto conto che la succitata DGR 5954/2016 prevede, altresì, che l'attività di vigilanza e controllo ordinaria sia svolta in modo integrato tra i Servizi competenti per i diversi aspetti oggetto di verifica e, che rispetti una periodicità biennale dei controlli, si stabilisce che:

- l'attività di vigilanza sul mantenimento dei requisiti sarà condotta su almeno il 50% delle strutture sociali presenti sul territorio provinciale.

Richiamato il Decreto n. 1254/2010 che definisce la ripartizione delle competenze tra ASL, ora ATS, e Comuni/Ambiti Territoriali per le verifiche dei requisiti di esercizio e di accreditamento nelle UdO sociali e, considerata la stretta connessione tra queste due funzioni, si ritiene opportuno raccordare tali attività, che la normativa assegna a due diverse Istituzioni, attraverso momenti di condivisione e, se ritenuto opportuno, l'espletamento di verifiche in loco congiunte.

Si precisa che alla percentuale di UdO programmate nell'ambito dell'attività di vigilanza ordinaria si andrà a sommare la totalità degli interventi disposti a seguito di esposti o segnalazioni inoltrate al Servizio.

**Qui di seguito si riportano specifiche indicazioni sulla programmazione 2017 dell'attività di vigilanza ordinaria sui requisiti minimi organizzativi e gestionali d'esercizio e di accreditamento prevista per le singole tipologie di UdO sociali.**

### **AREA PRIMA INFANZIA**

NIDI, MICRO NIDI, CENTRI PRIMA INFANZIA E NIDI FAMIGLIA

Per le UdO sociali dell'Area Infanzia l'attività di vigilanza sarà condotta sulle restanti udo non vigilate nell'anno 2016, pari ad almeno il 50% delle udo attualmente attive.

### **COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI**

COMUNITÀ EDUCATIVE, COMUNITÀ FAMILIARI, ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

Per le UdO sociali dell'area minori proseguirà nel corso dell'anno 2017 l'attività di vigilanza come avviata nel 2016 in collaborazione con il l'Area Famiglia e Conciliazione, al fine di garantire un'attività sinergica di vigilanza ordinaria e controllo di appropriatezza rispetto alla "Misura 6, Comunità minori". Pertanto, oltre alla consueta verifica sul mantenimento dei requisiti di esercizio e di accreditamento, verrà implementato il controllo sugli indicatori atti a rilevare il benessere del minore ospite in comunità. In particolare, in tutte le residenze vigilate, pari al 50 % delle realtà autorizzate, verrà effettuato un controllo di appropriatezza sui fascicoli di tutti i minori per i quali sono state attivate le misure previste dalla DGR 2942/2014.

Sarà, inoltre, programmata un'attività di controllo su due realtà sperimentali presenti sul territorio provinciale.

### **CENTRI AGGREGAZIONE GIOVANILE**

Nel corso del 2017 sarà oggetto di controllo il 50% dei Centri di Aggregazione Giovanile, per un totale di 6 UdO.

I relativi sopralluoghi saranno condotti al fine di verificare le modalità di funzionamento e la valenza educativa ed aggregante delle attività promosse dai centri.

Verrà posta, poi, una particolare attenzione alle criticità emerse dalle verifiche degli anni precedenti, specie in relazione alla dotazione di personale adeguatamente titolato.

### **STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI PER DISABILI**

SERVIZI FORMAZIONE AUTONOMIA (SFA), CENTRI SOCIO EDUCATIVI (CSE) e COMUNITA' ALLOGGIO HANDICAP (CAH)

Nel corso del 2017, si procederà a verificare il 50% delle UdO sociali in esercizio dell'Area Disabili.

I relativi sopralluoghi disposti saranno condotti, in collaborazione con il DIPS, al fine di verificare gli aspetti organizzativi, gestionali e progettuali nonché strutturali e igienico sanitari.

Per quanto riguarda gli SFA, così come nel biennio 2015/2016, i controlli saranno effettuati, sempre nella misura del 50%, in sede d'ufficio, mediante analisi della documentazione di merito acquisita dagli Enti Gestori.

Particolare attenzione verrà posta al corretto utilizzo del "modulo di monitoraggio". La normativa stabilisce, infatti, che tale modulo sia riservato a persone che pur avendo concluso il percorso "SFA" necessitano di un periodo di monitoraggio propedeutico alla definitiva gestione autonoma delle competenze acquisite. Chiaro l'intento di temporaneità attribuito dalla norma a tale disposizione. Talvolta, però, tale modulo

viene utilizzato in maniera impropria: gli utenti permangono per un tempo indefinito in modalità "modulo di monitoraggio". Per questo, laddove dall'analisi documentale venga accertata tale criticità, si procederà ad effettuare verifiche in loco e darne comunicazione all'autorità competente per i conseguenti adempimenti.

### **COMUNITÀ ALLOGGIO REINSERIMENTO E RISOCIALIZZAZIONE (CARR)**

Nel corso del 2017 verranno prese in esame anche questa tipologia di UdO sociali come previste dal PSA 1988/1990. Tali realtà, dedicate a soggetti adulti in situazione di disagio, sono 7 nel territorio della nostra provincia. L'attività programmata prevede la vigilanza su 3 di queste strutture, realizzando un campione del 50 % circa delle realtà esistenti.

### **UDO A CARATTERE TEMPORANEO**

Per quanto concerne queste UdO sociali, in particolare per i Centri Ricreativi Diurni Estivi (CRD), anche per l'anno 2017 la vigilanza sarà garantita sul 100% delle Comunicazioni Preventive di Esercizio (CPE) pervenute.

Per la verifica dei requisiti di esercizio e sugli aspetti igienico, sanitari, strutturali e di sicurezza proseguirà l'ormai consolidata collaborazione con i funzionari del DIPS.

### **ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI**

Nell'ambito delle UdO sono presenti sul territorio provinciale 5 di queste strutture, come regolate dalla DGR 11497/200. Tali strutture sono costituite da più unità abitative indipendenti date in locazione ad anziani con fragilità sociali, i quali scelgono l'alloggio come proprio domicilio. Sono caratterizzate dalla presenza di un gestore pubblico o privato che ne assume la responsabilità e la conduzione. In generale sono inseriti in contesti dove è già presente una UdO per la popolazione anziana (come RSA e CDI).

Nel corso del 2017, sarà disposta attività di vigilanza su 3 delle 5 UdO provinciali.

## STRUTTURE CAMPIONATE

Il totale delle strutture che formeranno il campione oggetto di attività di vigilanza nel 2017 sarà di 165 e, rappresenta l'effettivo 50% delle 330 UdO sociali presenti nella provincia di Bergamo.

Qui di seguito la tabella 4 fornisce il quadro delle strutture campionate divise per loro tipologia

**Tab. 4 - Strutture campionate per l'anno 2017.**

Tipologia UdO	DISTRETTO BERGAMO	DISTRETTO BERGAMO EST	DISTRETTO BERGAMO OVEST	Totale complessivo
ALLOGGIO PROTETTO ANZIANI	1	0	3	4
CASA ALBERGO	0	0	1	1
CENTRO AGGREGAZIONE GIOVANILE	1	1	4	6
CENTRO PRIMA INFANZIA	0	1	0	1
CENTRO SOCIO EDUCATIVO	2	3	2	7
COMUNITA' ALLOG REINSERIMENTO e RISOCIALIZZAZIONE	1	2	0	3
COMUNITA' ALLOGGIO HANDICAP	2	0	0	2
COMUNITA' EDUCATIVA	6	1	5	12
COMUNITA' EDUCATIVA MADRE BAMBINO	1	0	0	1
MICRO NIDO	0	6	13	19
NIDO	16	23	40	79
NIDO FAMIGLIA	1	1	9	11
SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA	2	8	1	11
UNITA D'OFFERTA SPERIMENTALI	2	3	3	8
<b>Totale complessivo</b>	<b>35</b>	<b>41</b>	<b>74</b>	<b>165</b>