

PERCHE' INVESTIRE NEL MONITORAGGIO

**Metodologie di monitoraggio nell'esperienza
degli EE.LL**

Comune di Bari

REGOLAMENTO COMUNALE PER LA DISCIPLINA DEI CONTROLLI SERVIZI ALLA PERSONA

Il Regolamento disciplina l'organizzazione e le modalità di svolgimento dell'attività di controllo sui soggetti aggiudicatari/convenzionati erogatori di servizi alla persona

Sono ricompresi i seguenti servizi:

- Servizi residenziale
- Servizi semiresidenziale e centri diurni
- Servizi domiciliari

Verso il monitoraggio delle politiche familiari

19 novembre 2015

Sono state individuate quattro Aree di Intervento oggetto di controllo:

- 1) Minori e famiglie
- 2) Anziani e non autosufficienti
- 3) Immigrazione
- 4) Contrasto alla Povertà.

Si istituiscono quali organi permanenti preposti ai controlli predetti:

- N.2 Nuclei Area minori e famiglia
- N. 2 Nuclei Area anziani e non autosufficienti
- N. 2 Nuclei Area immigrazione
- N. 2 Nuclei Area contrasto alla povertà

Fanno parte dei Nuclei di Controlli e per ciascun Nucleo di Controllo:

- N. 1 istruttore amministrativo
- N. 1 assistente sociale
- la POS competente per Area o suo delegato.

SISTEMA DI CONTROLLI APPRONTATO

I controlli sono:

- di regolarità della gestione delle strutture;
- di verifica della performance delle prestazioni e della qualità del servizio erogato;
- di rispetto dei parametri, dei termini e delle condizioni determinati al momento dell'aggiudicazione.

Verso il monitoraggio delle politiche familiari

19 novembre 2015

Il controllo di regolarità afferisce alla verifica della correttezza e completezza delle procedure poste in essere e della conformità alla normativa applicabile ed in particolare:

- 1) forniture di beni e servizi;
- 2) gestione del personale e rispetto dell'applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro;
- 3) costi gestionali (spese per locazioni, spese telefoniche, spese legali, polizze assicurative etc.)
- 4) riservatezza dei dati personali sensibili secondo le previsioni del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. "Codice in materia di trattamento dei dati personali"

Verso il monitoraggio delle politiche familiari

19 novembre 2015

Il controllo sulla performance delle prestazioni e sulla qualità del servizio erogato tende al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza delle performance e al raggiungimento degli obiettivi di benessere, nonché all'innalzamento progressivo degli standard di qualità dei servizi erogati.

A tal fine, verifica i risultati conseguiti sulla base di indicatori chiari e misurabili in termini di accessibilità al servizio, tempestività (tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione), regolarità degli interventi (rispetto dei giorni/orari stabiliti), trasparenza (pubblicità carta dei servizi ed ogni informazione sui servizi affidati utile all'utente), efficacia/efficienza nella gestione dei servizi (rispondenza fra le prestazioni programmate e quelle effettivamente erogate nonché fra le prestazioni erogate e le aspettative degli utenti).

Valuta, altresì, la qualità "erogata" e "percepita" del servizio sia sulla base della misurazione e valutazione degli standard di qualità individuati dall'Ente, che sulla verifica della rispondenza delle prestazioni erogate agli standards di qualità fissati nelle carte dei servizi e/o dalla Regione Puglia, nonché mediante l'utilizzo di metodologie di misurazione della soddisfazione degli utenti (ad es. somministrazione di questionari di gradimento)

Verso il monitoraggio delle politiche familiari

19 novembre 2015

Il controllo sulla regolare esecuzione del contratto di appalto del servizio è teso alla verifica della conformità delle prestazioni, sia sotto il profilo tecnico che funzionale, alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché della normativa di settore

Verso il monitoraggio delle politiche familiari

19 novembre 2015

I controlli sono effettuati secondo una selezione a campione, anche a mezzo di procedure informatiche, delle strutture sottoposte ad attività di verifica.

I Nuclei di Controllo rendono apposite relazioni per ogni tipologia di controllo che illustrano le metodologie osservate e le risultanze relative alle caratteristiche specifiche dei servizi e performance delle strutture al Servizio Sociale Professionale ai fini delle valutazioni tecnico-discrezionali propedeutiche alla opportuna elaborazione del PAI ed inserimento degli utenti nella struttura più idonea.