Città di
MERATE

DETERMINAZIONE DEL RESPONSABILE DEI SERVIZI ALLA PERSONA

REGISTRO N. 89
REG. GENERALE N. 577
IN DATA 03-11-2026

Oggetto: PRESA D'ATTO DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO CASA ALBERGO "E. LEONI" PER ANZIANI IN CONDIZIONI DI AUTOSUFFICIENZA - ANNO 2026

IL RESPONSABILE DEI SERVIZI ALLA PERSONA

NON TROVANDOSI in situazione di conflitto d'interesse tale da far scattare l'obbligo di astensione in relazione all'adozione del provvedimento di cui all'oggetto;

VISTO il Decreto Sindacale n. 38 del 30.03.2026, con il quale è stato nominato il Responsabile del Servizio 3 "Servizi alla Persona", con attribuzione delle funzioni e delle responsabilità previste dalla normativa vigente e dai regolamenti comunali;

RICHIAMATO l'art. 4 – comma 3 – del vigente regolamento comunale dei controlli interni ex art. 147 e ss. Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267, che testualmente recita: "*Il controllo preventivo di regolarità amministrativa su ogni determinazione del Responsabile è espletato dal Responsabile competente mediante la sottoscrizione della relativa determinazione";*

DICHIARATO di aver effettuato il relativo controllo;

PREMESSO CHE:

- il Comune di Merate è titolare del servizio Casa Albergo "E. Leoni", quale servizio sociale rivolto alle persone anziane ultrasessantenni in condizione di autosufficienza;
- la gestione del servizio è affidata a Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale Onlus, con sede legale a Novara, in Via Baveno n. 4, in forza del contratto di appalto stipulato in data 19.02.2025, repertoriato al n. 6311, relativo al periodo dal 01.02.2025 al 31.01.2027, con possibilità di proroga per un anno – CIG B40433CE95;
- nell'ambito delle attività di gestione del servizio e di monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate, la Cooperativa ha effettuato una rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie, riferita all'anno 2026;

VISTI i documenti di rilevazione del livello di soddisfazione del servizio Casa Albergo "E. Leoni", denominati "Risultati questionari di soddisfazione per gli ospiti (o i loro familiari)", relativi rispettivamente al servizio residenziale e al servizio non residenziale (diurnato),

predisposti da Nuova Assistenza Cooperativa Sociale Onlus e acquisiti agli atti del Servizio 3 – Servizi alla Persona, che contengono l'elaborazione dei risultati dei questionari di gradimento somministrati, allegati alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale;

PRESO ATTO CHE, sulla base dei dati riportati nei suddetti documenti:

- per il servizio residenziale risultano raccolti n. 10 questionari, di cui n. 8 compilati dagli ospiti e n. 2 dai familiari;
- per il servizio non residenziale (diurnato) risultano raccolti n. 4 questionari;
- per il servizio residenziale, le risposte riconducibili alle valutazioni "molto soddisfatto" e "soddisfatto" rappresentano complessivamente il 97% delle valutazioni espresse sugli indicatori analizzati, secondo l'elaborazione effettuata dal soggetto gestore;
- per il servizio non residenziale (diurnato), le risposte riconducibili alle valutazioni "molto soddisfatto" e "soddisfatto" rappresentano complessivamente il 92% delle valutazioni espresse sugli indicatori analizzati, secondo l'elaborazione effettuata dal soggetto gestore;
- i risultati evidenziano un livello complessivamente elevato di soddisfazione percepita dai rispondenti rispetto all'organizzazione del servizio, alle modalità di relazione con gli ospiti, all'immagine della struttura, alla cura e all'igiene degli ambienti;

RILEVATO CHE dall'analisi dei risultati emergono valutazioni particolarmente positive con riferimento all'organizzazione del servizio, alla gestione della fase di accoglienza, alle relazioni con il personale, alla proposta animativa e di intrattenimento, comprensiva dell'attività svolta con il fisioterapista, alla cura e all'igiene degli ambienti, nonché ai servizi di lavanderia e guardaroba;

RILEVATO, ALTRESÌ, CHE i risultati della rilevazione evidenziano alcuni aspetti meritevoli di attenzione, con particolare riferimento al servizio di ristorazione, rispetto ai quali potranno essere valutati, nell'ambito delle ordinarie attività di monitoraggio del servizio, eventuali interventi migliorativi;

CONSIDERATO CHE la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza costituisce uno strumento conoscitivo utile per il monitoraggio della qualità percepita del servizio e per l'individuazione di eventuali azioni di miglioramento;

RITENUTO, pertanto, opportuno prendere formalmente atto degli esiti della rilevazione effettuata dal soggetto gestore, quale elemento conoscitivo nell'ambito delle attività di monitoraggio del servizio svolte dall'Amministrazione comunale;

DATO ATTO CHE la presente presa d'atto non costituisce certificazione della regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali, né comporta modifiche alle condizioni di gestione del servizio, restando ferme le attività di verifica previste dal vigente contratto di appalto;

DATO ATTO CHE il presente provvedimento ha natura ricognitiva e non comporta nuovi affidamenti, assunzione di impegni di spesa o ulteriori oneri a carico del bilancio comunale;

DATO ATTO che il presente provvedimento ha natura ricognitiva e non comporta nuovi affidamenti, assunzione di impegni di spesa o ulteriori oneri a carico del bilancio comunale;

VISTA la deliberazione di Consiglio Comunale n. 67 del 18.12.2025 di approvazione del Documento Unico di Programmazione (DUP) 2026–2028;

VISTA la deliberazione di Consiglio Comunale n. 70 del 18.12.2025 di approvazione del Bilancio di previsione finanziario 2026–2028;

VISTA la deliberazione di Giunta Comunale n. 238 del 30.12.2025 di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione 2026–2028;

VISTO lo Statuto Comunale;

VISTI gli artt. 107 e 109 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

DATO ATTO dell'insussistenza di situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, in relazione all'adozione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 6-bis della Legge 241/1990 e dell'art. 16 del D.lgs. 36/2023;

DATO ATTO CHE, ai sensi degli artt. 5 e 6 della Legge n. 241/1990, la responsabile del procedimento è l'Assistente Sociale Roberta Perin, appartenente al Servizio 3 – Servizi alla Persona;

DETERMINA

1. di richiamare le premesse quali parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;
2. di prendere atto degli esiti dei questionari di gradimento del servizio Casa Albergo "E. Leoni", riferiti all'anno 2026, relativi al servizio residenziale e al servizio non residenziale (diurnato), effettuati da Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale Onlus in qualità di soggetto gestore del servizio, come risultanti dai documenti denominati "Risultati questionari di soddisfazione per gli ospiti (o i loro familiari)", allegati alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale;
3. di dare atto che, sulla base dei dati elaborati dal soggetto gestore, la rilevazione relativa al servizio residenziale, effettuata mediante n. 10 questionari, evidenzia una percentuale complessiva di valutazioni positive, corrispondenti alle risposte "molto soddisfatto" e "soddisfatto", pari al 97% delle valutazioni espresse sugli indicatori analizzati;
4. di dare atto che, sulla base dei dati elaborati dal soggetto gestore, la rilevazione relativa al servizio non residenziale (diurnato), effettuata mediante n. 4 questionari, evidenzia una percentuale complessiva di valutazioni positive, corrispondenti alle risposte "molto soddisfatto" e "soddisfatto", pari al 92% delle valutazioni espresse sugli indicatori analizzati;
5. di prendere atto degli elementi positivi e degli ambiti di possibile miglioramento evidenziati nei report, con particolare riferimento agli aspetti relativi al servizio di ristorazione, quali elementi conoscitivi utili per il monitoraggio della qualità del servizio e per la valutazione di eventuali interventi migliorativi;
6. di dare atto che la presente determinazione ha natura ricognitiva degli esiti della rilevazione effettuata dal gestore e non costituisce attestazione della regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali, restando ferme le verifiche e i controlli previsti dal contratto di appalto;
7. di dare atto che il presente provvedimento non comporta impegni di spesa né riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;
8. di dare atto che, ai sensi degli artt. 5 e 6 della Legge n. 241/1990, la responsabile del procedimento è l'Assistente Sociale Roberta Perin, appartenente al Servizio 3 – Servizi alla Persona;
9. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento secondo le disposizioni vigenti, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Il Responsabile del Procedimento

ROBERTA PERIN

firmato elettronicamente ai sensi del codice dell'amministrazione digitale D.lgs. n. 82/2005 e s.m.i

Il Responsabile dei Servizi alla Persona

Dott.ssa Maria Letizia Rao

firmato digitalmente ai sensi del codice dell'amministrazione digitale D.lgs. n. 82/2005 e s.m.i