

ORIGINALE

PIO OSPIZIO S. MICHELE

**Via Sterzi n° 139
37054 NOGARA (VR)
P.I. 00553710237
C.F. 80009870231**

Registro delle Deliberazioni n. 10

VERBALE DI DELIBERAZIONE

L'anno **DUEMILAVENTI** addì **DICIOTTO** del mese di **GIUGNO**
alle ore 18,30 si è convocata l'Amministrazione di questo Ente nelle persone
dei signori:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 - Sig.ra Zanetti Rag. Silvia Rita | Presidente |
| 2 - Sig. Lovo Rag. Maurizio | Membro - Vice Presidente |
| 3 - Sig. Veronesi Rag. Marco | Membro |
| 4 - Sig. Longo IP Mauro Giuliano | Membro |
| 5 - Sig.ra Rossato Simonetta | Membro |

Assiste all' adunanza il sig. De Marchi Rag. Nicola - Segretario

Oggetto :

Preso d'atto esito di soddisfazione (Customer satisfaction) del Centro Servizi Pio
Ospizio "San Michele" di Nogara (Vr) anno 2019.

Oggetto: Presa d'atto esito di soddisfacimento (Customer satisfaction) del Centro Servizi "Pio Ospizio San Michele" di Nogara (VR) anno 2019.

LA PRESIDENTE

presenta l'esito dell'indagine di soddisfacimento dei Familiari per l'anno 2019 (Customer satisfaction) dei servizi erogati agli Ospiti e fa presente che non risultano grandi criticità con esclusione del servizio medico per il quale, tr  l'altro, gi  dall'inizio dell'anno 2020 si   provveduto ad incaricare un nuovo medico (Dr.ssa Lanza Paola di Isola della Scala) che ha assunto l'assistenza sanitaria di una trentina di Accreditati, aggiungendosi al Dr. Aldo Fasdelli che segue i restanti Ospiti. I due Medici stanno collaborando in maniera propositiva e la Presidente ritiene che ci  porter  vantaggi sia in termini di soddisfazione che di qualit  del servizio.

I Consiglieri tutti, interpellati, si trovano d'accordo nel ritenere che l'affiancamento di pi  Medici   positivo e che anche i familiari potranno verificarlo, considerando diversamente nella prossima indagine la fruizione del servizio.

Il Consigliere Longo Mauro rileva che sempre nella "Customer satisfaction 2019" sono state segnalate richieste in merito a diete particolari per patologie tipo il diabete. La Presidente ricorda al Consiglio che nel corso dell'esercizio 2019 si   dato inizio al biennale "Progetto nutrizione" curato dall'Educatrice Sanitaria Dr.ssa Vilma Sbizzera in collaborazione con i Fisioterapisti, la Logopedista, lo Staff Infermieristico e il Responsabile della Cucina. Il Progetto, parte integrante dell'incarico dato alla Sbizzera, prevede una prima fase in cui si vuole rivalutare l'importanza dell'alimentazione nell'anziano come momento non solo di sostentamento, ma anche di socializzazione ed un secondo momento che porter  a personalizzare i men  in modo molto mirato. La prima fase ha avuto buona attuazione con inserito apposito corso di informazione e formazione a cura della Nutrizionista esterna, la seconda fase   stata rallentata a causa delle restrizioni imposte dalla pandemia in corso. Nonostante questo il Progetto   stato adattato alle ristrettezze comunicative, per poter porre comunque piena e particolare attenzione alle patologie dei singoli Ospiti, scegliendo cibi e porzioni in relazione alle necessit . Il Consigliere Longo ha evidenziato che il progetto dovr  proseguire superato il periodo "Covid-19" per verificare situazioni di intolleranza alimentare e studiare diete personali per gli Ospiti. La Presidente ha assicurato che sar  sua cura farsi tramite, non appena possibile ed in sicurezza, affin  il Progetto prosegua come previsto, migliorando in novazione aspetti, come l'utilizzo delle sale da pranzo, che questo periodo di isolamento tra i reparti a portato in luce. Tutti i Consiglieri si sono visti concordi nel prevedere che il miglioramento dell'aspetto nutrizione dar  soddisfazione agli Ospiti ed alle loro famiglie.

Il Consigliere Longo, altres , fa presente, traendo spunto dalla "Customer satisfaction 2019" che per gli Ospiti del Secondo Piano (Gestione Cooperativa Azalea) si dovr  programmare una "messa a letto" con rotazione e possibilmente posticipata rispetto all'orario in corso, data l'osservazione iscritta nella Customer.



In merito a tale osservazione la Presidente informa che si tratta di questione nota, dovuta ad episodi specifici già segnalati alla Cooperativa, nonché oggetto di verifica e monitoraggio da parte dei nostri Uffici Socio Assistenziali. Comunque la Presidente provvederà ad informare la Responsabile del Secondo Piano, nonché la Dirigente Azalea del Personale, istituendo apposita indagine interna verificativa dei risultati raggiunti rispetto alle criticità a suo tempo segnalate.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vista la legge Regione del Veneto n. 22 del 16 agosto 2002 con la quale si individuavano le competenze dei soggetti pubblici e privati nell'attuazione dei processi di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento dei Servizi sanitari, socio-sanitari e sociali;

Viste le disposizione del D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" ed in particolare l'art. 8 comma 1) nel quale vengono declinate tutte le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi migliorare;

Vista e richiamata la propria Deliberazione n° 26 del 03/10/05, esecutiva ai sensi di legge, con la quale ai sensi del Regolamento Regionale n° 3 del 10/05/2001 art. 3 "Associazione Comitato rappresentativo", veniva approvato il "Regolamento interno per la costituzione degli organismi di rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari" di questo "Pio Ospizio San Michele" di Nogara (VR);

Preso atto che, relativamente al controllo sulla qualità dei servizi erogati dall'Istituto, in data 27 gennaio 2020 è stato consegnato a tutti i familiari degli ospiti il questionario relativo alla valutazione anno 2019 con l'invito a restituirlo compilato entro il giorno 13 febbraio 2020;

Visto l'allegato verbale in atti dell'Ente in data 29 febbraio 2020 per la formulazione del report relativo all'anno 2019;

Ritenuto pertanto di prendere atto del report formulato dall'ufficio Coordinamento attività socio-assistenziali dell'Ente per l'anno 2019;

Dopo approfondita discussione;

Visto il D.Lgs n. 267/2000 art. 147 comma 2) lettera e);

Su proposta della Presidente con voti unanimi e palesi resi nelle forme di legge;



DELIBERA

- 1) Di prendere atto, per le motivazioni in narrativa specificate, del report formulato dall'Ufficio Coordinamento dei Servizi Socio-Assistenziali di questo "Pio Ospizio S. Michele" Nogara (VR) relativo all'anno 2019 che, allegato alla presente, forma parte integrante e sostanziale.

- 2) Di dare atto che la presente a norma dell'art. 32 comma 1^o della legge 18.06.2009 n. 69 verrà pubblicata per 15 giorni sul sito istituzionale dell'Ente.



Letto approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE
Rag. Zanetti Silvia Rita



IL SEGRETARIO DIRETTORE
Rag. De Marchi Nicola

Il presente atto è in corso di pubblicazione nel sito istituzionale dell'Ente dal
e vi rimarrà per durata di 15 giorni consecutivi da oggi. a norma di legge.

30 GIU. 2020

Nogara li 30 GIU. 2020

Visto: IL PRESIDENTE
Rag. Zanetti Silvia Rita



IL SEGRETARIO DIRETTORE
Rag. De Marchi Nicola

Per quanto concerne la regolarità tecnica esprime pare:

POSITIVO

NEGATIVO.....

Il Responsabile del procedimento

Per quanto concerne la regolarità tecnica esprime pare:

POSITIVO

NEGATIVO.....

Il Responsabile dell'Ufficio Ragioneria

La presente Deliberazione è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini di legge.

Li 16.07.2020

IL SEGRETARIO DIRETTORE
Rag. De Marchi Nicola

VISTO: SI ATTESTA LA COPERTURA FINANZIARIA E LA REGISTRAZIONE
DELL'IMPEGNO DI SPESA.

Li

IL SEGRETARIO DIRETTORE
Rag. De Marchi Nicola

I CONSIGLIERI