



EU CONSULTING SOCIETA' COOPERATIVA

SEDE LEGALE

VIA NOTARBARTOLO N.23, 90141, PALERMO (ITALY)

P.IVA 06961450829

DOTT. MICHELE D'AGOSTARO

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E LEGALE RAPPRESENTANTE

Spettabile

Consorzio Umana Solidarietà S.C.S

OGGETTO: RELAZIONE FINALE SULL'EVOLUZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI – CONTRATTO SERVIZIO DI CONTROLLO DI QUALITÀ E SODDISFAZIONE UTENTI - ISTITUZIONE DI UN SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA INTEGRAZIONE SOCIO-ALLOGGIATIVA DEI MIGRANTI E SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIOSANITARIA – COMUNE DI MONTELEPRE - PNRR - MISSIONE 5 COMPONENTE 3 MISURA M5C3 - 1.1.1 "Infrastrutture e servizi sociali di comunità" - PERIODO: GENNAIO 2024 – LUGLIO 2025 (QUATTRO SEMESTRI DI MONITORAGGIO)

Egregio Responsabile,

Visto il contratto per l'affidamento diretto del servizio di controllo di qualità e soddisfazione utenti presso il Comune di Montelepre sottoscritto il 18/09/2023, si trasmette a seguito della conclusione dei 4 semestri (da Gennaio 2024 a Luglio 2025), la relazione finale su quanto svolto nell'interesse del Consorzio Umana Solidarietà S.C.S.

Cordialità.

Palermo, 10/12/2025

Michele D'Agostaro,

Legale rappresentante dell'Euconsulting Società
Cooperativa

FIRMA

Quadro generale dell'evoluzione dei dati raccolti

L'analisi longitudinale dei dati raccolti nei quattro semestri evidenzia un progressivo consolidamento del sistema di valutazione della qualità dei servizi nel territorio di Montelepre. Il numero di questionari compilati per semestre è cresciuto nel tempo, passando da circa 30 risposte nei primi cicli fino a raggiungere 38 risposte nell'ultimo semestre, indice di una maggiore partecipazione e fiducia da parte di utenti e operatori.

Il profilo del campione si è mantenuto stabile, con una prevalenza costante di utenti rispetto agli operatori dei servizi. L'età media, con oscillazioni significative (da 48 a 67 anni) indicative della capacità dei servizi di intercettare fasce di popolazione eterogenee, ha evidenziato un campione più giovane nell'ultimo semestre. Particolarmente significativa è l'evoluzione della componente multiculturale: mentre nei primi semestri la quasi totalità dei partecipanti era di nazionalità italiana, nel quarto semestre registra una maggiore diversità (Burkina Faso, Gambia, Tunisia, Bangladesh, Camerun, Costa d'Avorio, Egitto, Mali, Nigeria); si osserva, dunque, una maggiore presenza di persone provenienti da diversi Paesi, a conferma di una progressiva apertura e accessibilità dei servizi.

Nel complesso, il livello medio di soddisfazione si è mantenuto stabilmente elevato in tutti i semestri, con valori medi compresi tra 8,5 e 9,6 e punte massime pari a 10 in quasi tutti gli item analizzati. Questo dato testimonia un'elevata qualità percepita nel tempo.

Tabella comparativa dei servizi principali

SERVIZIO	SEM. 1 (Rilevamento GEN 2024)	SEM. 2 (Rilevamento LUG 2024)	SEM. 3 (Rilevamento GEN 2025)	SEM. 4 (Rilevamento LUG 2025)
Telemedicina	9,08	9,25	9,21	9,41
Unità Abitativa Rifugiati	8,00	8,50	7,33	8,87
Call Center	8,00	—	—	—
Servizio glicemia	9,09	9,52	9,32	9,20
Frequenza cardiaca/respiratoria	8,91	9,16	9,15	9,11
Parametri vitali	9,78	9,72	9,21	9,52

SERVIZIO	SEM. 1 (Rilevamento GEN 2024)	SEM. 2 (Rilevamento LUG 2024)	SEM. 3 (Rilevamento GEN 2025)	SEM. 4 (Rilevamento LUG 2025)
Tele visita	8,95	9,13	9,17	8,69
Elettrocardiogramma	9,60	9,60	9,31	9,17
Spirometria	9,60	9,40	9,27	8,94

Analisi comparativa dei servizi principali

L'osservazione dei trend dei singoli servizi mostra andamenti differenziati ma complessivamente positivi.

Il servizio di **Telemedicina** presenta un andamento chiaramente crescente e molto stabile. Il punteggio medio passa da 9,08 nel primo semestre a 9,41 nel quarto semestre, configurandosi come il servizio più costantemente apprezzato. Tale trend evidenzia una capacità del servizio di migliorarsi progressivamente mantenendo alti standard qualitativi.

L'**Unità Abitativa per Rifugiati e Accoglienza** mostra invece un andamento più oscillante: dopo un miglioramento tra il primo e il secondo semestre (da 8,00 a 8,50), si osserva una flessione nel terzo semestre (7,33), seguita da un netto recupero nel quarto semestre (8,87). Questo andamento appare fortemente influenzato dal contesto territoriale, in particolare dalla limitata presenza di popolazione migrante nel comune, e dalle dinamiche organizzative. Il recupero finale dimostra comunque un rafforzamento del servizio.

I **servizi sanitari specifici** mostrano complessivamente livelli di qualità molto elevati e stabili. Il monitoraggio della glicemia cresce fino al secondo semestre (9,52) per poi stabilizzarsi leggermente verso il basso nel quarto semestre (9,20). Il monitoraggio della frequenza cardiaca e respiratoria rimane molto stabile, sempre attorno al valore di 9,1.

La valutazione dei **parametri vitali** resta su livelli eccellenti in tutti i semestri, con un picco iniziale di 9,78 e una stabilizzazione finale a 9,52, a conferma dell'elevata affidabilità del servizio.

La **tele-visita** mostra una maggiore variabilità, con un calo nell'ultimo semestre (8,69), dato interpretabile alla luce di criticità legate all'uso delle piattaforme digitali e alla gestione organizzativa del servizio.

Gli esami di **elettrocardiogramma** e **spirometria** mantengono valori sempre superiori a 9, pur evidenziando un lieve e fisiologico calo nell'ultimo semestre, probabilmente riconducibile a fattori organizzativi e alla durata temporale dei progetti.

Analisi qualitativa delle percezioni

Dal punto di vista qualitativo, la Telemedicina emerge come il servizio maggiormente apprezzato. I commenti raccolti nel tempo sottolineano in modo ricorrente la qualità dell'organizzazione, il carattere innovativo del servizio e il valore del rapporto umano instaurato tra operatori e utenti.

L'Unità Abitativa per Rifugiati è risultata fortemente condizionata dal contesto locale: la scarsa presenza di popolazione migrante ha influito sulle valutazioni, ma è sempre stato riconosciuto il valore sociale e umano del servizio.

I servizi sanitari nel loro complesso sono stati percepiti come affidabili, continui e di elevata qualità, con lievi flessioni attribuibili principalmente a fattori organizzativi e temporali, piuttosto che a carenze strutturali.

L'analisi dei quattro semestri di monitoraggio evidenzia un quadro complessivamente molto positivo. La qualità dei servizi appare alta e stabile nel tempo, con segnali di miglioramento progressivo in alcuni ambiti.

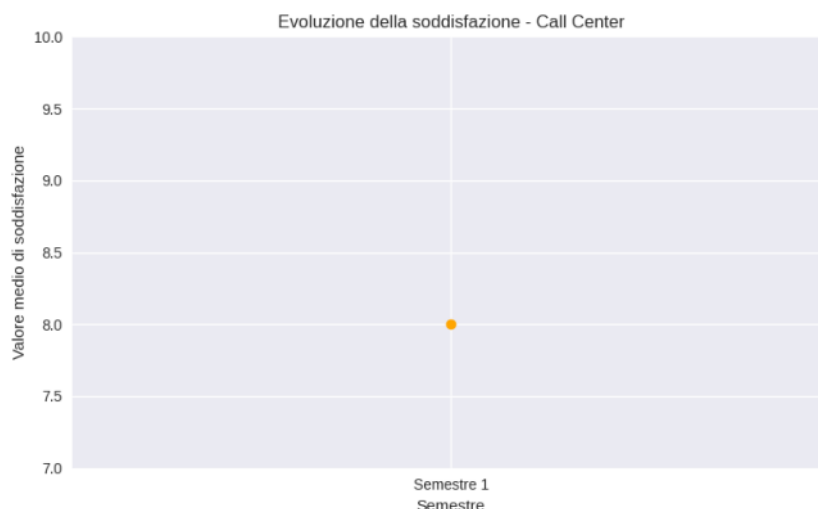
La Telemedicina si conferma come un vero modello di eccellenza, potenzialmente replicabile in altri contesti territoriali.

L'Unità Abitativa per Rifugiati mostra la necessità di un maggiore adattamento alle specificità del contesto locale, ma dimostra una buona capacità di recupero e miglioramento.

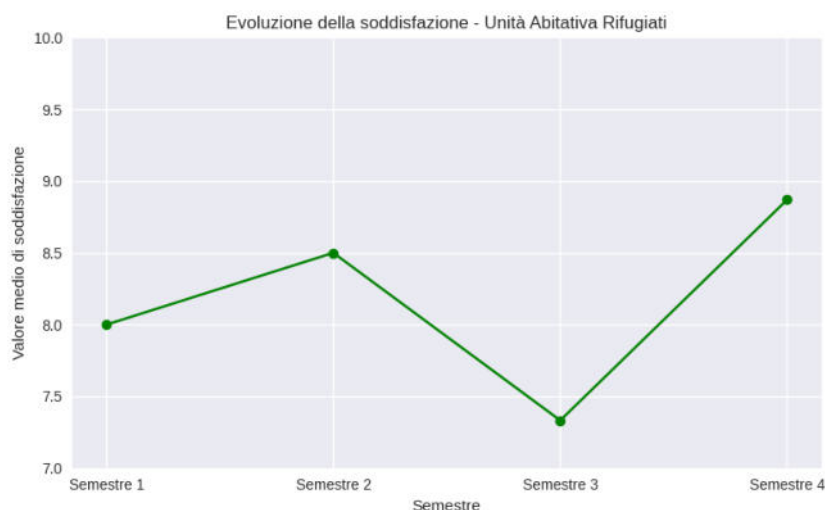
I servizi sanitari confermano l'efficacia complessiva del progetto, con valori di soddisfazione costantemente superiori al 9.

Nel complesso, i dati dimostrano che il percorso di monitoraggio ha consentito non solo di misurare la qualità percepita, ma anche di accompagnare un processo di crescita e consolidamento dei servizi offerti al territorio.

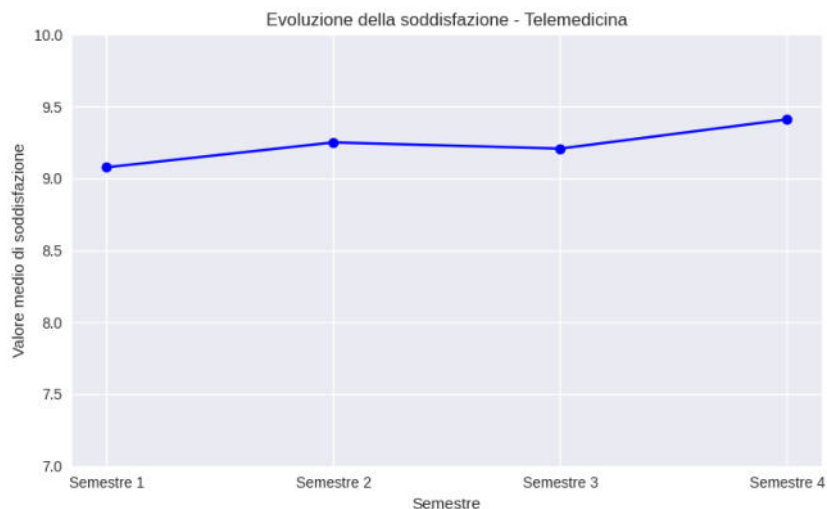
Di seguito i grafici sull'andamento della valutazione dei servizi nei 4 semestri:



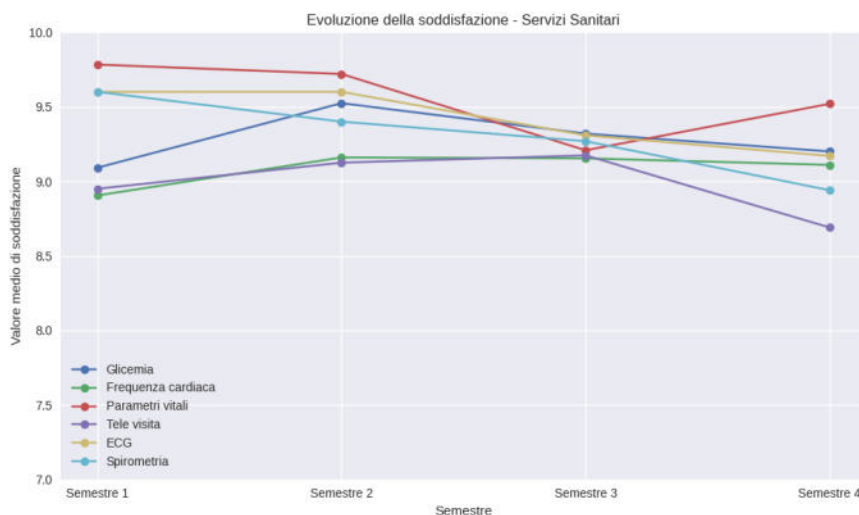
Il grafico mostra un unico dato, 8,0 nel semestre 1, senza ulteriori rilevazioni nei semestri successivi. Questo indica che il servizio è stato valutato solo marginalmente e non ha avuto continuità nel monitoraggio. La soddisfazione registrata è comunque positiva, ma l'assenza di dati successivi non consente di tracciarne un'evoluzione. È un servizio che meriterebbe maggiore attenzione e continuità di valutazione.



La linea del grafico è più irregolare: parte da 8,0 nel semestre 1, cresce a 8,5 nel semestre 2, cala sensibilmente a 7,33 nel semestre 3, per poi risalire a 8,87 nel semestre 4. Questa oscillazione riflette le difficoltà di un servizio che dipende fortemente dal contesto territoriale (scarsa presenza migrante a Montelepre) e da fattori organizzativi. Il recupero finale è significativo e coincide con una maggiore diversità culturale nel campione, segno che il servizio ha trovato un migliore adattamento alle esigenze locali.



Il grafico mostra una linea costante in crescita: si parte da un valore medio di soddisfazione pari a 9,08 nel semestre 1, si sale a 9,25 nel semestre 2, si mantiene stabile a 9,21 nel semestre 3 e si raggiunge il massimo di 9,41 nel semestre 4. Questo andamento evidenzia come la Telemedicina sia percepita dagli utenti come un servizio di grande utilità, con un miglioramento progressivo dovuto probabilmente alla maggiore organizzazione, alla continuità del monitoraggio e alla qualità del rapporto instaurato tra operatori e utenti. È il servizio che meglio rappresenta la stabilità e la crescita della qualità.



Il grafico multiplo con sei linee (glicemia, frequenza cardiaca, parametri vitali, tele visita, ECG, spirometria) mostra un quadro complessivamente molto positivo, con valori sempre superiori a 8,9 e spesso vicini al 9,5.

- Glicemia: crescita fino a 9,52 nel semestre 2, poi lieve calo a 9,20.
- Frequenza cardiaca: stabile intorno a 9,1.

- Parametri vitali: picco iniziale a 9,78, poi stabilizzazione a 9,52.
- Tele visita: oscillazioni, con calo a 8,69 nel semestre 4.
- ECG e Spirometria: sempre sopra 9, con un leggero calo nell'ultimo semestre.

Il grafico evidenzia che i servizi sanitari sono molto apprezzati e consolidati, con piccole variazioni che possono essere legate a fattori organizzativi o alla percezione degli utenti. La performance rimane comunque eccellente e rappresenta un punto di forza del sistema.

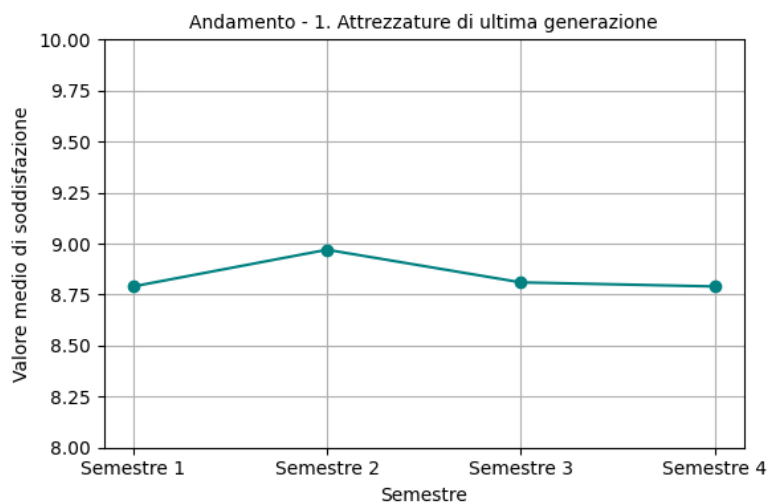
I grafici di andamento mostrano:

- una linea chiaramente crescente e stabile per la Telemedicina, simbolo di continuità e miglioramento;
- un andamento a “U” per l’Unità Abitativa per Rifugiati, con una fase di criticità seguita da una ripresa significativa;
- curve tendenzialmente stabili e alte per i servizi sanitari, con leggere oscillazioni fisiologiche;
- una maggiore variabilità per la tele-visita, che rappresenta l’area con i maggiori margini di miglioramento.

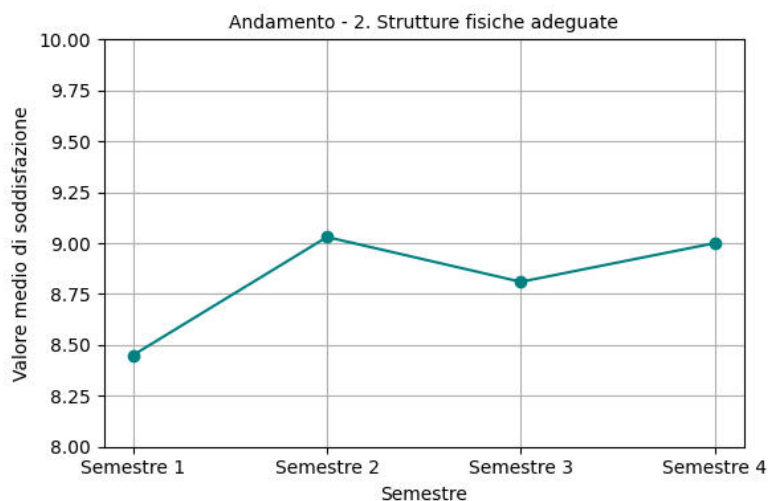
Analisi dei 21 Item del questionario

L'osservazione dei dati raccolti nei quattro semestri sulla soddisfazione dei 21 item presenti all'interno del questionario, evidenzia un quadro complessivamente positivo, con alcuni elementi di stabilità e altri di crescita significativa. I risultati di questa analisi permettono di riscontrare che il servizio a Montelepre ha saputo crescere e rafforzarsi nel tempo, con un bilancio finale che evidenzia una qualità percepita molto alta e in consolidamento, capace di coniugare efficienza, fiducia e attenzione alle necessità degli utenti.

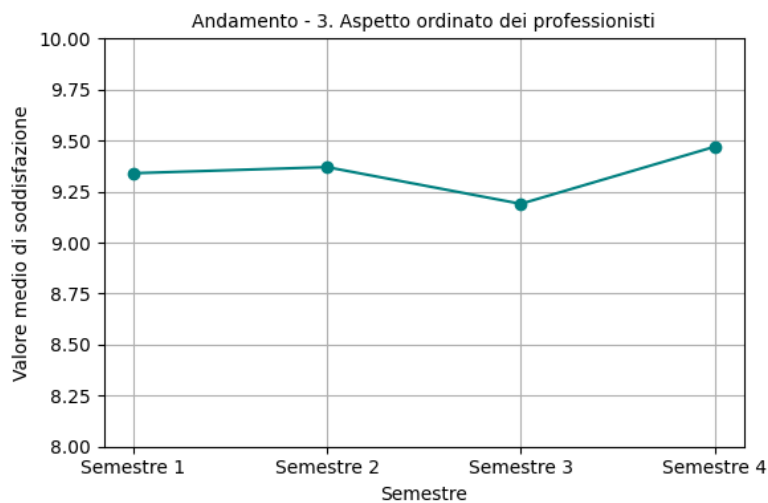
Di seguito l'analisi per ciascun item:



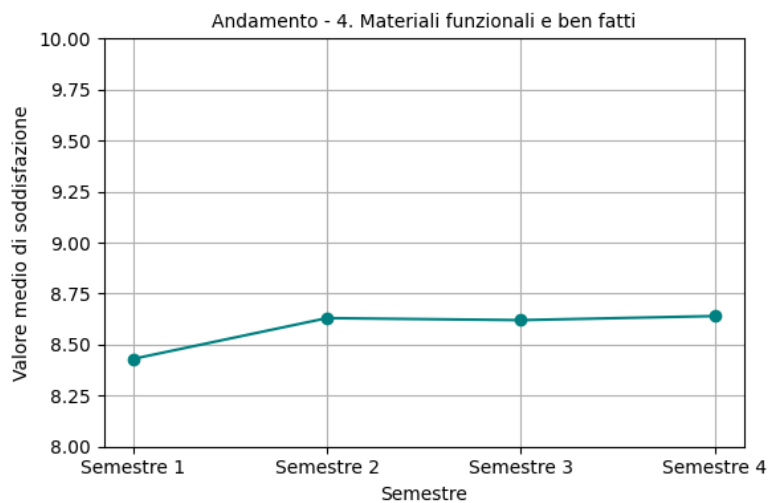
I valori restano stabili tra 8,7 e 8,9: gli utenti percepiscono costantemente un buon livello tecnologico, senza variazioni significative.



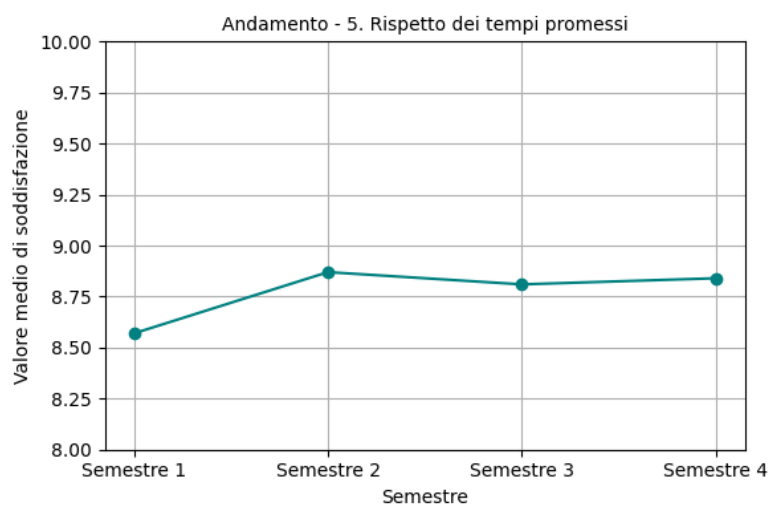
Oscillazioni leggere, ma con crescita nei semestri 2 e 4: segnale di un miglioramento percepito delle infrastrutture.



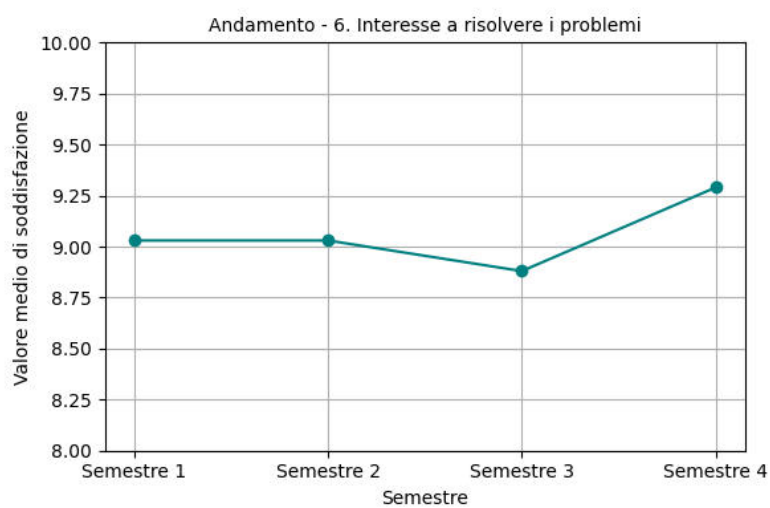
Sempre molto alto (9,2–9,5), con picco nel semestre 4. È un punto di forza consolidato che trasmette professionalità.



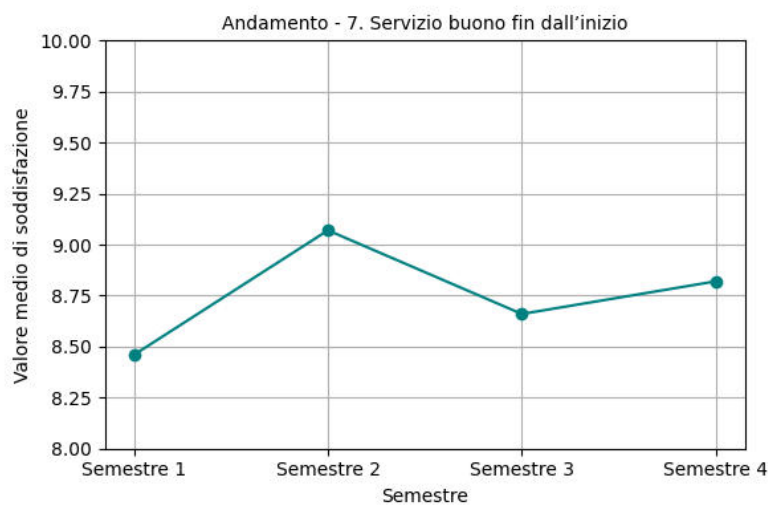
Valori medio-alti (8,4–8,6), ma senza crescita significativa. È un aspetto da monitorare per rafforzare la comunicazione.



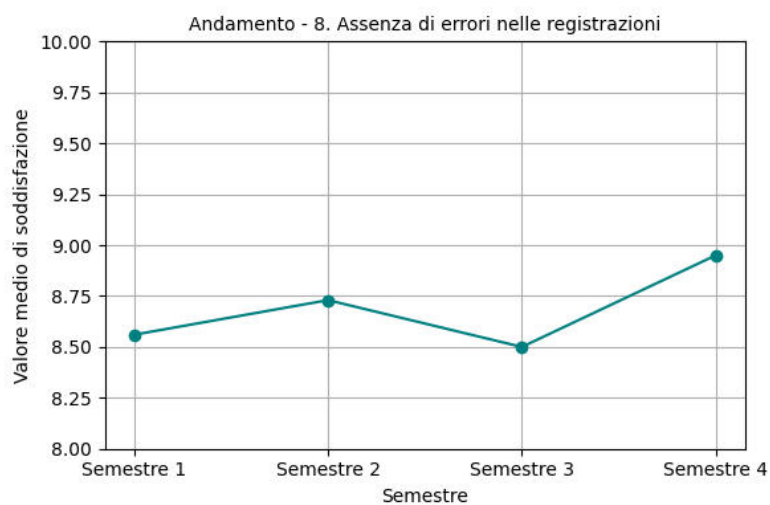
Trend positivo (8,5–8,8), con percezione di maggiore affidabilità nel tempo.



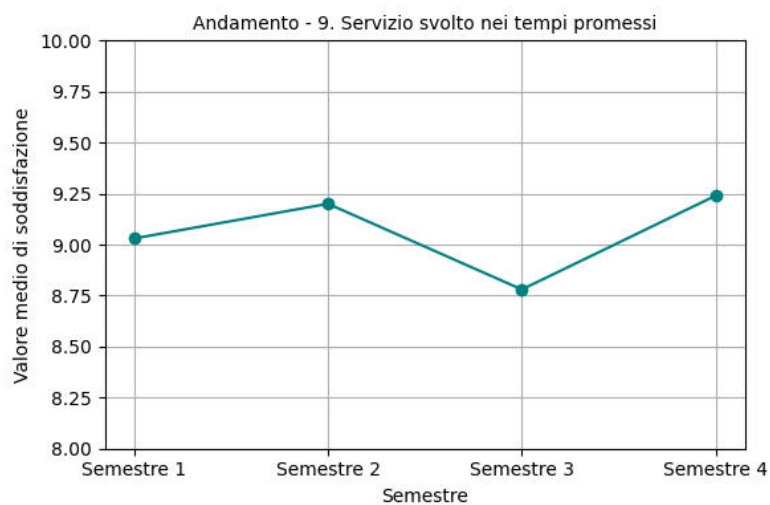
Sempre sopra 8,8, con crescita finale a 9,29. Indica attenzione crescente verso l'utente.



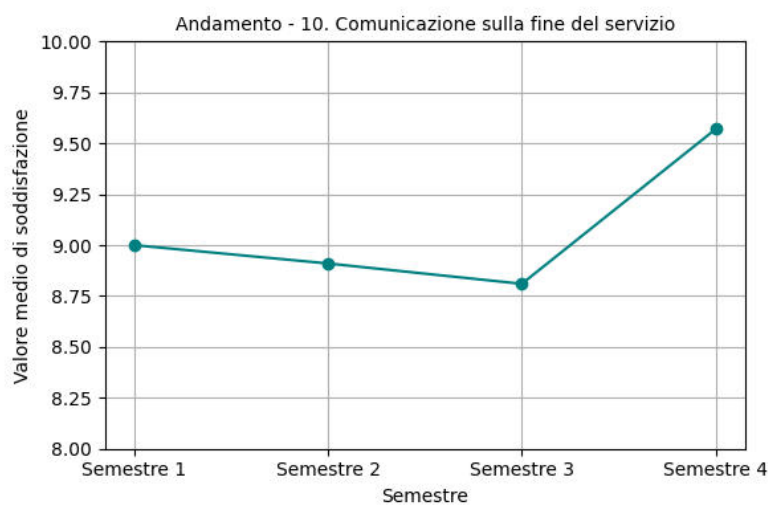
Oscillazioni (8,4–9,0), con calo nel semestre 3. Area da consolidare per garantire continuità.



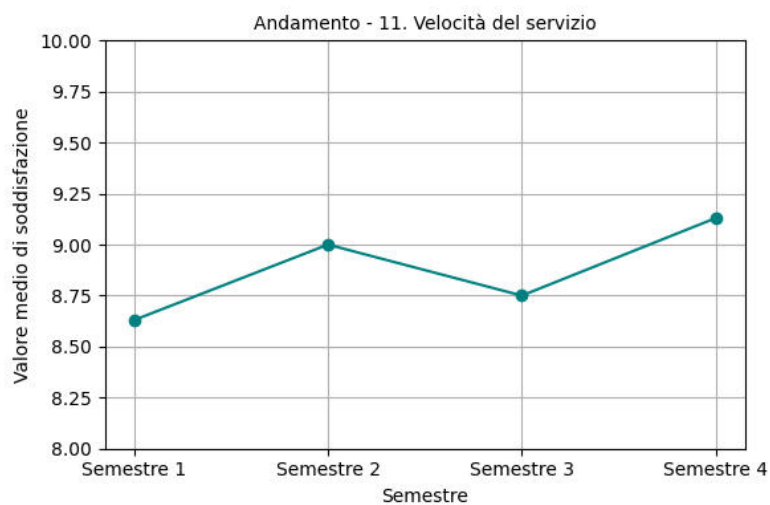
Valori variabili (8,5–8,9), con criticità nel semestre 3. Miglioramento nel semestre 4.



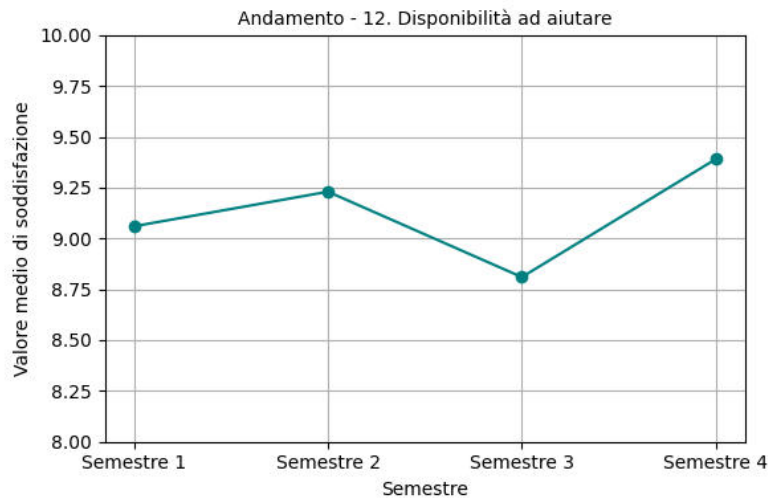
Sempre alto (8,7–9,2), con recupero finale. Segnala affidabilità crescente.



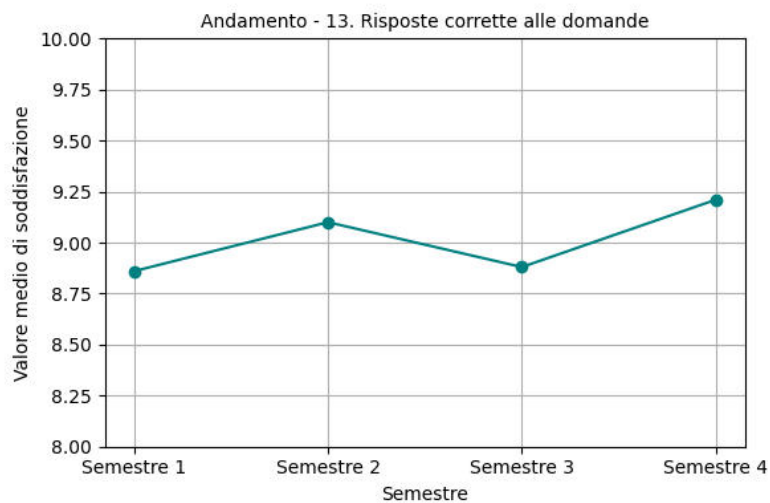
Oscillazioni iniziali, ma crescita netta nel semestre 4 (9,57). Punto di forza consolidato.



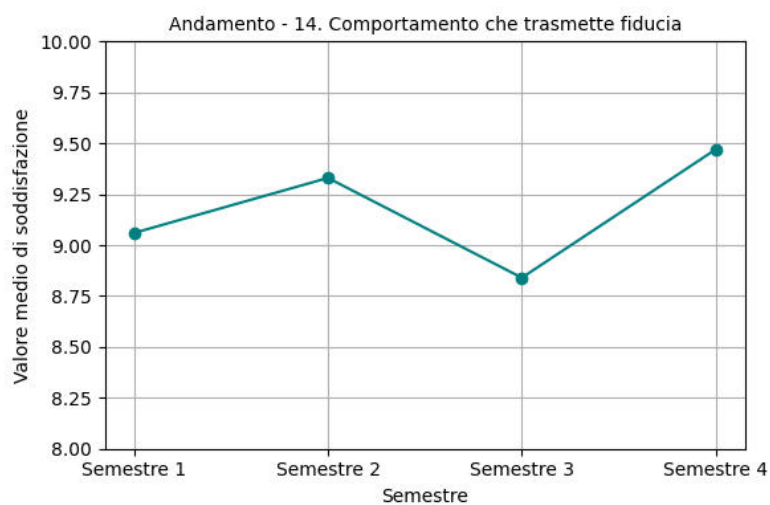
Trend positivo (8,6–9,1), percezione di maggiore efficienza nel tempo.



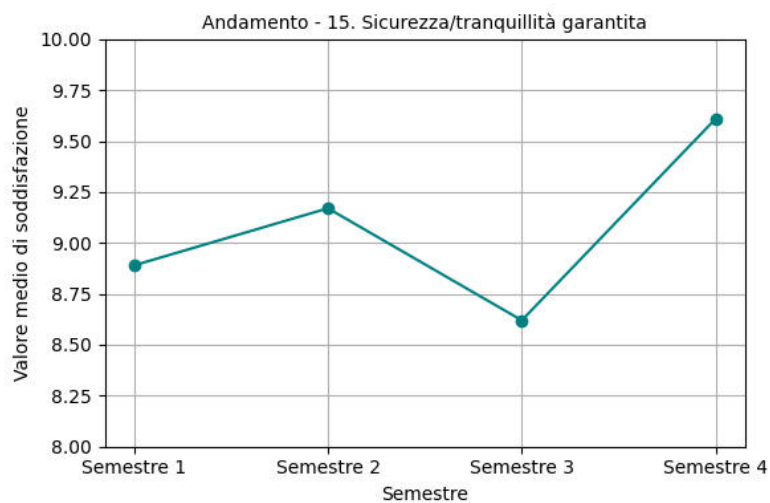
Sempre molto alto (8,8–9,4), con crescita finale. È un elemento distintivo del servizio.



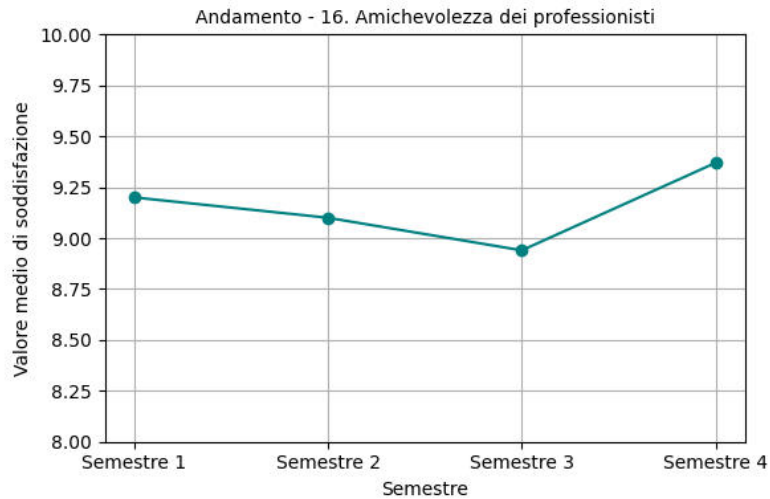
Valori stabili (8,8–9,2), con miglioramento nel semestre 4. Competenza percepita in crescita.



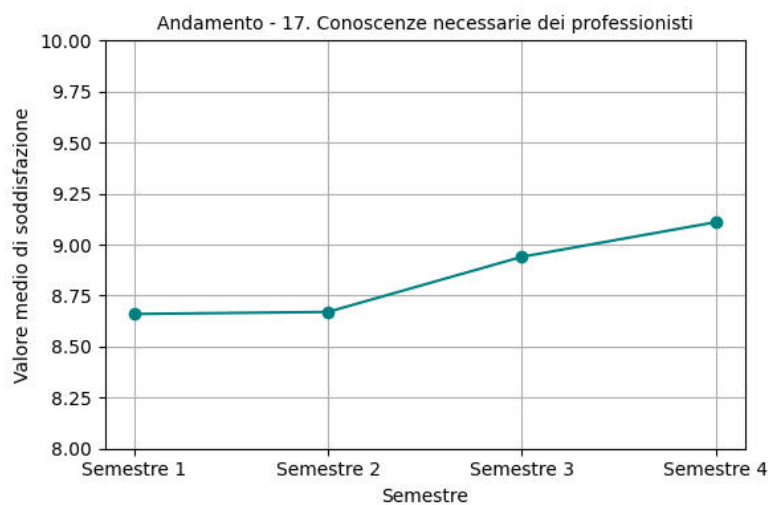
Trend positivo (9,0–9,5), con picco nel semestre 4. È uno dei punti di forza principali.



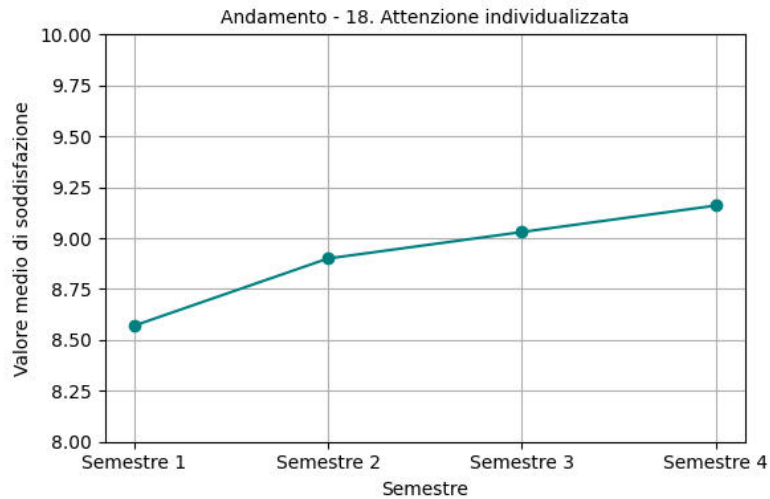
Oscillazioni, ma crescita netta nel semestre 4 (9,61). È l'item più forte in assoluto.



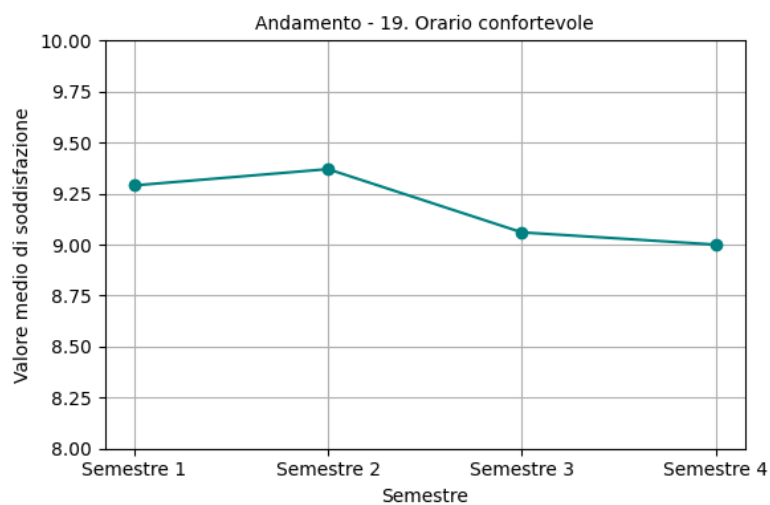
Sempre alto (8,9–9,3), con incremento finale. Rafforza la dimensione relazionale.



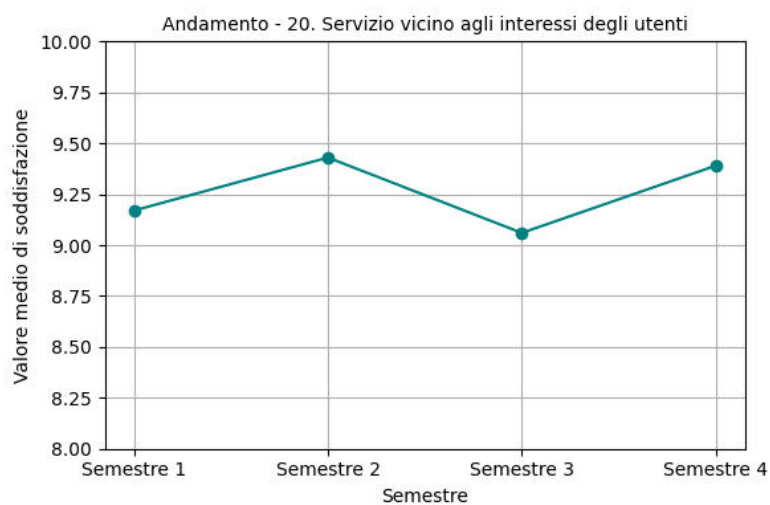
Trend positivo (8,6–9,1). Crescita continua, percezione di competenza consolidata.



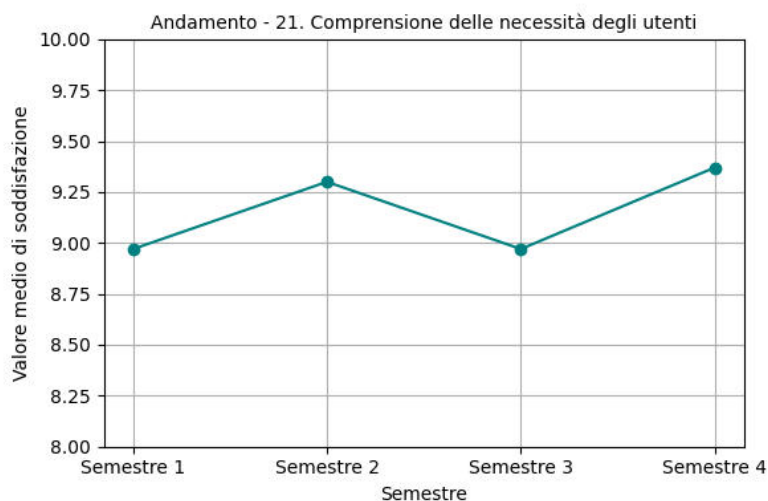
Valori in crescita (8,5–9,1). Segnala maggiore personalizzazione del servizio.



Sempre molto alto (9,0–9,3), con lieve calo finale. Rimane comunque un punto di forza.



Trend positivo (9,1–9,4). Conferma la capacità di rispondere alle esigenze reali.



Valori stabili e in crescita (8,9–9,3). Picco nel semestre 4, segno di maggiore empatia e ascolto.

La valutazione complessiva dei 21 item mette in evidenza come il servizio a Montelepre abbia consolidato nel tempo alcuni punti di forza fondamentali, tra cui la fiducia trasmessa dai professionisti, la sicurezza percepita dagli utenti, la capacità di comprendere le loro necessità e l'attenzione agli interessi specifici. Questi elementi costituiscono il nucleo della qualità percepita e rappresentano standard di eccellenza da preservare e rafforzare. Parallelamente, emergono alcune aree che richiedono monitoraggio e interventi mirati, come la qualità dei materiali informativi, l'avvio del servizio e la gestione degli errori nelle registrazioni: aspetti che, pur non compromettendo la valutazione generale, possono incidere sulla percezione di professionalità. L'andamento complessivo mostra che quasi tutti gli item hanno registrato un miglioramento nel quarto semestre, segno di un consolidamento della qualità e di una progressiva maturazione del sistema. In conclusione, l'analisi dimostra che il servizio ha saputo crescere e rafforzarsi, raggiungendo un livello di qualità percepita molto alto, capace di coniugare efficienza, fiducia e attenzione alle esigenze degli utenti.

Cordialità.

Palermo, 10/12/2025

Michele D'Agostaro,

Legale rappresentante dell'Euconsulting Società
Cooperativa

FIRMA

EU Consulting
Società Cooperativa
P. IVA 06961450829

